RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE GERÊNCIA

2019

CERCIESPINHO

ÍNDICE

	Convocatória	3
1.	**Introdução**	4
1.1	Órgãos Sociais 2017/2020	5
1.2	Princípios da ação	6
1.3	Lista de Siglas	8
1.4	Contexto	9
2.	**Relatório de atividades**	10
2.1	Destaques	10
2.2	Análise dos resultados por objetivo	17
2.3	Recursos humanos e materiais	23
2.4	Valor acrescentado das parcerias	30
2.5	Impacto inovação e melhoria	31
2.6	Impacto dos programas e serviços na sociedade	33
2.7	Melhoria Contínua	35
3.	**Relatório de Contas**	38
3.1	Balanço	39
3.2	Demonstração dos Resultados por Naturezas	40
3.3	Demonstração de Fluxos de Caixa	41
3.4	Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	42
3.5	Demonstração de Resultados por Serviço e desempenho global de rendimentos e gastos	44
3.6	Anexo às Demonstrações Financeiras	52
3.7	Proposta de Aplicação do Resultado do Período	67
4.	**Relatório e Parecer do Conselho Fiscal**	68
5.	**Anexos**	71
	Propostas de votos do Conselho de Administração	70
	Relatório de Atividades da Intervenção Precoce	78
	Relatório de Atividades do Centro de Recursos para a Inclusão	84
	Relatório de Atividades do Centro de Recursos do IEFP	95
	Relatório de Atividades do Centro de Formação Profissional	103
	Relatório de Atividades das Oficinas de Produção	119
	Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais I e II	122
	Relatório de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta	135
	Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário	148
	Relatório de Atividades do Lar Residencial	162
	Relatório de Atividades da Residência Autónoma	176
	Relatório de Atividades do Centro de Apoio à Vida Independente	185
	Relatório de Atividades dos Serviços de Cedência de Produtos de Apoio	203
	Relatório de Atividades do Banco de Alimentos e Recursos/POAPMC	205
	Relatório de Atividades dos Serviços e Atividades Complementares	209

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

NIPC: 501363870 | Capital Social: € 10.270,00 | Matrícula 192/7710:7 | C.R.C. Espinho

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

Em cumprimento do Art.º 36º do Código Cooperativo e Art.º 22.º dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na RUA DO LOUREDO, N.º 144 (CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL), na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 26 de junho de 2020, 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 2019;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2019 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

Se à hora marcada não estiver presente a maioria dos membros, a Assembleia reunirá uma hora mais tarde, conforme o ponto 2 do Art.º 37º do Código Cooperativo.

Informamos todos os cooperantes que o Relatório de Atividade e Contas de Gerência 2019 se encontra disponível na Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta. Mais informamos que todos os cooperantes terão que utilizar máscara, sendo que asseguramos o distanciamento físico bem como as condições de desinfeção das mãos.

Espinho, 15 de junho de 2020

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 277 – 4501-909 Espinho
Telefone: 227319061 | Telefax: 227348568 | E-mail: cerciespinho@cerciespinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt

1. INTRODUÇÃO

O Conselho de Administração apresenta o Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2019, documento que evidencia o cumprimento da missão e da visão da Cerciespinho, salientando-se o alinhamento dos 15 serviços implementados que apoiaram 2426 pessoas com a finalidade última da organização – promover a cidadania e qualidade de vida dos clientes através do fornecimento de serviços de qualidade.

O ano de 2019 caraterizou-se pela instabilidade e incerteza decorrentes dos processos de análise dos saldos dos projetos no âmbito do Portugal 2020, no POISE, quer projetos entre 2016/2018 na formação quer o projeto 2015/2018 do CLDS. As não elegibilidades decorrentes destas análises de projetos concluídos, sem qualquer possibilidade de corrigir alguns aspetos e que tinham tido em muitos casos aprovação na análise financeira dos pedidos de reembolso em cada ano dos projetos. A não elegibilidade de despesa, associada ao investimento necessário no CAO I e à devolução do saldo da formação ao IEFP, traduziram-se num resultado líquido negativo de 21.417,70€ e numa variação negativa dos meios financeiros de 75.715,75 €.

Verificamos, no entanto, uma melhoria no ambiente, participação e motivação dos colaboradores, patente no pequeno aumento da taxa de satisfação. No entanto, teremos que dar atenção a esta vertente nos próximos anos, encontrando mecanismos sustentáveis de compensação para os colaboradores de alguns serviços, fomentando a satisfação e a motivação.

O rigor na gestão, o acompanhamento do DAF e o empenho particular dos coordenadores e técnicos no desenvolvimento da qualidade, na implementação de atividades permitiu conter o resultado negativo, sendo necessário continuarmos a acompanhar muito atentamente as contas da organização principalmente considerando a instabilidade no funcionamento dos Fundos Sociais Europeus.

O Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2019 vem comprovar o espírito intrépido e de grande competência da nossa organização bem como a dinâmica e capacidade de encontrar soluções para os problemas ou dificuldades, sempre atentos aos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social.

O Conselho de Administração

1.1. Órgãos Sociais 2017/2020

Mesa da Assembleia Geral

Presidente - Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-Presidente - Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário - Carlos José Oliveira Moreira

Conselho Fiscal

Presidente - Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário - Teresa Paula Gaspar Ramos

Relator - Rita Elisabete Gomes de Carvalho

Conselho de Administração

Presidente - Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-Presidente - Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário - Carlos de Oliveira Pereira

Segundo Secretário - Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro - Carminda de Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro - Ana Paula Pereira Belinha

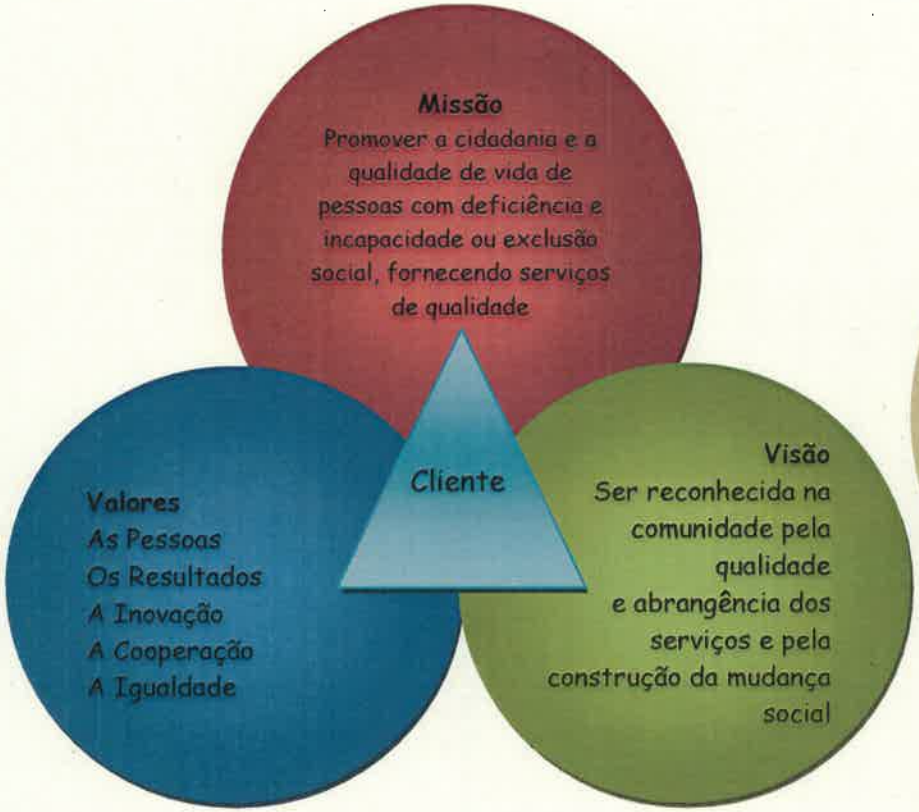
Primeiro Vogal - Júlio Ferreira Milheiro Nunes

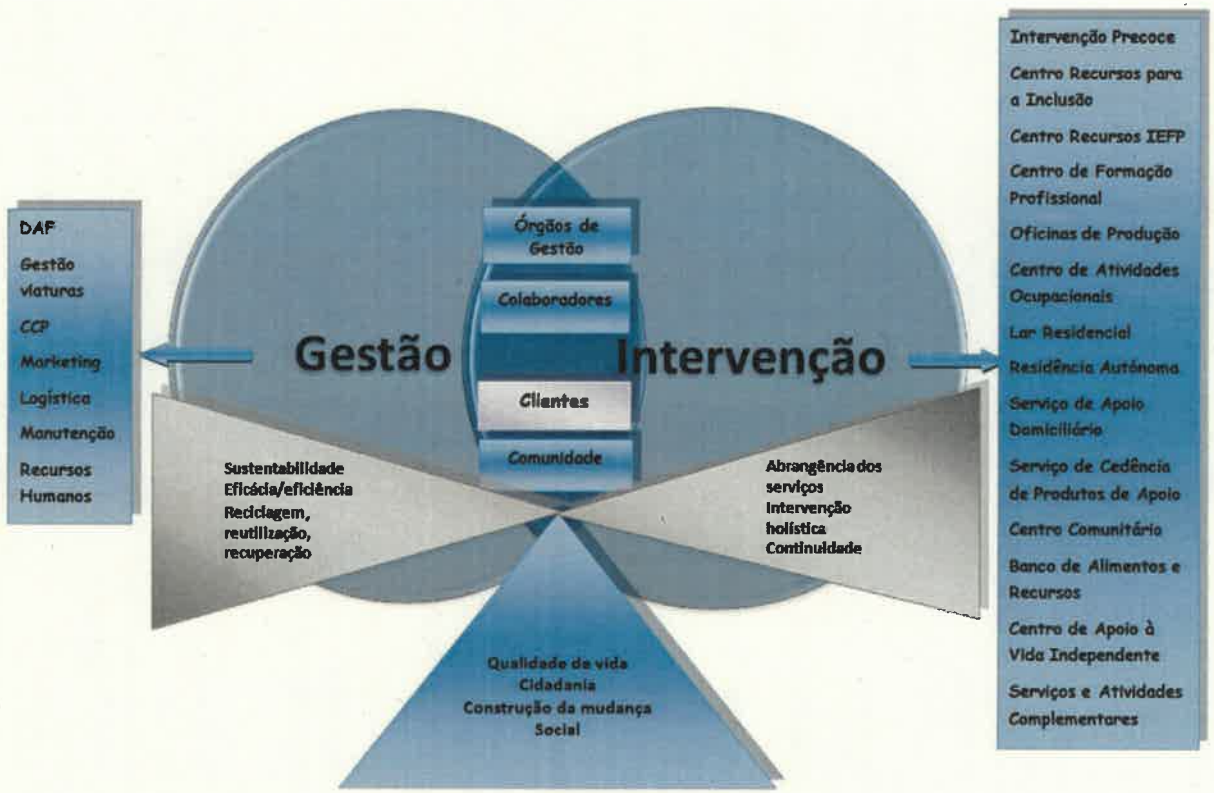
Segundo Vogal - José Manuel Bessa da Rocha

Terceiro Vogal - Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

1.2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

Os princípios de ação que condicionam a intervenção da Cerciespinho são a sua missão, a visão e os valores. Estes estão na base de todo o trabalho realizado em 2019, alinhando-se todos os serviços por estes referenciais. A atividade promovida durante o ano em todos os serviços visa cumprir a missão, promover a visão e observar a estrita e rigorosa prática das políticas e dos valores centrais da organização, que terão que ser evidentes em todos os comportamentos, decisões e atividades dos colaboradores e outras partes interessadas da organização.





O esquema concetual representa a estrutura organizacional identificando os vários serviços, na intervenção, e as áreas da gestão, evidenciando a centralidade dos clientes, em toda a estrutura da organização, e demonstrando que a comunidade está inserida no sistema que é supervisionado pelos órgãos sociais, diretora geral e coordenadores, com base nos princípios da qualidade. A representação permite identificar a abrangência e complementaridade dos serviços promovidos pela organização bem como o reconhecimento claro dos nossos clientes e da comunidade, como elementos fundamentais para a definição, modelos, metodologias e estratégias de promoção missão e visão da Cerciespinho.

1.3. LISTA DE SIGLAS

AAD – Auxiliar de Ação Direta
ACT – Autoridade para as condições do trabalho
AEML – Agrupamento de Escolas Manuel Laranjeira
AEMGA – Agrupamento de Escolas Manuel Gomes de Almeida
AFT – Ativos fixos tangíveis
AIVQ – Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana
ASCT – Ações sociais, culturais e técnicas
ASG – Auxiliares Serviços Gerais
ASU – Atividades Socialmente Úteis
AT – Autoridade Tributária
ATI – Atividades transversais de inclusão
BPI – Banco Português de Investimento
CAO – Centro de atividades ocupacionais
CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente
CC- Centro comunitário
CCP – Código dos Contratos Públicos
CDSS – Centro Distrital da Segurança Social
CFP – Centro de Formação Profissional
CHVNG – Centro Hospitalar de V. N. Gaia/Espinho
CGD – Caixa Geral de Depósitos
CIVMC – Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas
CLDS – Contrato Local de Desenvolvimento Social
CME – Câmara Municipal de Espinho
CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações
CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
CRI – Centro de Recursos para a Inclusão
CRO – Centro Residencial e Ocupacional
DAF – Departamento Administrativo-Financeiro
DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho
DR – Departamento residencial
DSRN – Direção de Serviços da Região Norte
EAMA – Emprego Apoiado em Mercado Aberto de Trabalho
ELI – Equipa Local de Intervenção
EQUASS – European Quality in Social Services
ESNL – Entidades do Sector não Lucrativo
FEAC – Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados
FPCT – Formação Prática em Contexto de Trabalho
FSE – Fornecimento e serviços externos
GAI – Gabinete de Atendimento Integrado
GAM – Grupo de Ajuda Mútua
IAOQE – Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação para o Emprego
IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional
IHRU – Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana
INR – Instituto Nacional para a Reabilitação
IP – Intervenção Precoce
IPSS- Instituições particulares de solidariedade social
IRC – Imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas
IRS – Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares
ISS – Instituto de Segurança Social
IUC – Imposto Único de Circulação
IVA – Imposto sobre o valor acrescentado
HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
MAP – Medidas de Auto Proteção
MAVI – Modelo de Apoio à Vida Independente
MI – Manual de Indicadores
MTSS – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
NLI – Núcleo Local de Intervenção
OMS – Organização Mundial de Saúde
PAC – Programa de Apoio Complementar
PAO – Plano de Atividades e Orçamento
PARES – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
PCDI – Pessoas Com Deficiência e Incapacidade
PDI/PI – Plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção
PE – Plano Estratégico
PESES – Pessoas Em Situação de Exclusão Social
PEST – Análise Politica, Económica, Social e Tecnológica
PIT – Plano Individual de Transição
POAPMC – Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados
POISE – Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
PROCOOP – Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais
PNAR – Plataforma Nacional de Auto Representantes
QdV – Qualidade de Vida
RA-Residência autónoma
RH – Recursos Humanos
RGPD – Regime Geral de Proteção de Dados
RSI – Rendimento Social de Reinserção
SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social
SAD – Serviço de apoio domiciliário
SGQ- Sistema de gestão da qualidade
SCIE – Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios
SCPA – Serviço de Cedência de Produtos de Apoio
SNC – Sistema de Normalização Contabilística
SWOT – Análise Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats)
TAEG- Taxa anual efetiva global
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
TSU – Taxa social única

1.4. CONTEXTO

A análise do contexto remete para a aferição das condicionantes previstas no Plano para 2019 e que efetivamente tiveram mais impacto no desenvolvimento do plano. A análise será realizada ao nível do Plano Estratégico (PE) 2017/2020, da análise PEST (política, económica, social e tecnológica), enquanto vertente mais externa à organização e da análise SWOT - pontos fortes, fracos, vulnerabilidade e oportunidades, num enquadramento mais interno em termos das condicionantes ao planeamento.

Ao nível do PE 2017/2020 verificamos que os eixos estratégicos estão a ser cumpridos com exceção do eixo A, naquilo que se refere às candidaturas para o Lar II e CAO III, uma vez que existiram obstáculos na possibilidade de transferência do CAO I mas verificamos boas oportunidades para a possibilidade de avançar com o CAO III, considerando a disponibilidade da Câmara Municipal de Espinho par a cedência da Escola Anta 2. No entanto realizamos candidatura ao PROCOOP para a alteração da estrutura do CC (Centro comunitário e SAAS - serviço de atendimento e acompanhamento social), criação da ELI Espinho, sem resposta até à data. Em termos de ampliação conseguimos a aprovação da candidatura do CAVI que esteve em funcionamento em 2019 e que irá ter continuidade até final de 2021.

Ao nível da análise PEST verificamos que se manteve a incerteza do contexto, nomeadamente a legislação e regulamentação de alguns serviços tendo decorrido o ano de 2019 sem qualquer informação relativamente às alterações previstas para o SAD e Lar. Pese embora a realização de candidaturas ao PROCCOP - programa que permite o financiamento de acordos com a segurança social - não obtivemos aprovação das mesmas e continuamos a aguardar uma decisão. Existiu uma possibilidade de financiamento de infraestruturas mas cujo montante era ínfimo para as necessidades e a maturidade exigida ao projeto impossível de cumprir. Ao nível das condicionantes internas, verificamos que não foi possível resolver a maior parte dos pontos fracos, nomeadamente viaturas e recursos humanos. No entanto dados os impedimentos na transferência do CAO I para a Escola Anta 3, fizemos um investimento significativo na substituição da cobertura e das claraboias bem como da rampa de acesso, dotando estas instalações de condições adequadas ao funcionamento deste serviço. Ao nível das vulnerabilidades, verificamos que se mantém, quer pela dependência do financiamento público, quer pela dificuldade de geração de receitas quer pelo risco relativamente à revisão dos acordos com a segurança social, nomeadamente RA, SAD e CC, relativamente aos quais não obtivemos nenhum feedback da Segurança Social. Acrescem as vulnerabilidades dos nossos clientes e famílias, com baixos recursos económicos, culturais e sociais e da organização ao poder discricionário dos financiadores que alteram regras de elegibilidade com grave impacto.

Um aspeto a destacar no contexto, pese embora que diz respeito a 2020, é o impacto da pandemia COVID 19 na organização. Assim, verificamos que de 16 março a 30 de maio, tivemos 4 serviços a funcionar integralmente (lar, RA, SAD e CAVI) 4 serviços a funcionar parcialmente (CC, CAO, BAR e SAC) e 8 serviços em teletrabalho (CFP, DAF, IP, CRI, CLDS, OP, CRiefp, SCPA). Assim, 69 colaboradores estiveram ao serviço, durante a pandemia e 28 em teletrabalho ou em trabalho parcial. Não tivemos nenhum colaborador em lay-off.

Salientamos que recebemos integralmente os montantes previstos nos acordos de cooperação com a Segurança Social e do Ministério da Educação bem como está previsto o pagamento dos custos com o funcionamento, recursos humanos e formandos nos projetos do POISE, pese embora não tenhamos neste momento informação definitiva sobre a elegibilidade de todas as despesas.

Ressaltamos que, os custos de março a junho foram relativamente inferiores à média prevista mas os custos com EPI e produtos de limpeza e desinfeção aumentaram drasticamente e vão manter-se elevados, dadas as orientações da DGS para o funcionamento das atividades. Assim, pese embora o elevado grau de imprevisibilidade quanto à evolução da pandemia e a incerteza relativamente ao impacto global na atividade da Cerciespinho, mantemos atualmente em funcionamento todos os Serviços e Recursos Humanos necessários, bem como o financiamento para as diversas atividades.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1. DESTAQUES

Em 2019 a missão da Cerciespinho foi operacionalizada através dos seus **15 serviços**, nomeadamente a formação profissional, centro de recursos do IEFP, oficinas de produção, centro de recursos para a inclusão, intervenção precoce, atividades ocupacionais, apoio domiciliário, jornadas, lar residencial, residência autónoma, serviço de cedência de produtos de apoio e CAVI para PDCI. Acresce a intervenção comunitária, o banco de alimentos e recursos, o POAPMC para os clientes PESES

- Salientamos que funcionaram adicionalmente os serviços e atividades complementares, que integram atividades geradoras de receitas como os painéis solares, a recolha e venda de papel e cartão, a recolha distribuição e venda de roupa, mobiliário e outros bens, a venda de sucata bem como de produtos das oficinas e das artes dos vários serviços. Os 12 serviços para PCDI e 3 Serviços para PESES forneceram estruturas, serviços e atividades a **1008 pessoas com deficiência**

e **1418 pessoas em situação de exclusão social**, representando um total de **2426** clientes, **denotando-se uma redução relativamente a 2018, decorrente principalmente da conclusão do CLDS**. Destacamos, ainda, **as 13.576 pessoas da comunidade abarcadas pelas 1080 ações sociais, culturais e técnicas (ASCT)**. No suporte destes clientes e atividades estão 119 pessoas (94 colaboradores e 25 prestadores de serviços), 6 edifícios e 11 viaturas. 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%** e traduzida na taxa média de **satisfação dos clientes de 91%**. Acresce a taxa de **satisfação dos colaboradores de 70%, salientando-se a taxa média de satisfação de clientes e colaboradores de 81%**. Acentuamos que a **execução do Plano de atividades é de 122%**, revelando que conseguimos ultrapassar os resultados e as metas previstas em vários objetivos, embora se verifique que o **Eixo estratégico B - sustentabilidade- não foi atingido e verificamos que 4 dos 12 objetivos tiveram execuções negativas**. A intervenção foi realizada **entre 240 dias a 365 dias**, com **733 reuniões internas** de preparação, monitorização e avaliação realizadas e **224 reuniões externas** com parceiros e entidades, permitindo **uma taxa de concretização dos planos de atividade dos serviços de 90%, taxa que reduziu relativamente a 2018**. Acrescem as **239 comunicações** sobre os serviços e atividades **no site** da Cerciespinho e **no facebook** e nos jornais locais que permitiram divulgar a nossa atividade, dar visibilidade aos direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social; Verificamos a realização de **183 atividades de responsabilidade social** da organização com retorno quer para clientes quer para entidades quer para a comunidade e a promoção da inclusão, em várias dimensões, salientando-se as **33 integrações no mercado de trabalho e a taxa de 95% de sucesso educativo**. A cultura da qualidade está patente nos resultados bem como na taxa de satisfação de 75%, apresentada pelos colaboradores, na dimensão da qualidade e da política e estratégia.

Os resultados foram obtidos com a participação ativa de **94 colaboradores internos e 25 prestadores de serviços perfazendo um total de 119 pessoas**. Este aumento resulta do início do funcionamento do CAVI. No entanto, saíram 3 colaboradores. Foram cumpridos os planos de higiene, saúde e segurança no trabalho e o plano de formação e desenvolvimento dos **colaboradores que realizaram em média 36h cada durante este ano. A taxa de satisfação apurada de 70%**, que associada à melhoria da avaliação e desempenho e aos resultados da intervenção junto dos clientes permite verificar a eficácia da formação e desenvolvimento promovidos. **76%** dos colaboradores **tem contratos sem termo**, revelador da política de estabilidade oferecida pela organização. Estes beneficiam de estratégias de reforço da satisfação e motivação através do apoio psicossocial, dos 25 dias de férias, da estrutura dos horários, da cedência de carrinhas, do banco de horas e folgas. Estes recursos humanos trabalharam **134.579 horas com uma taxa de absentismo de 4.29% que**

reduziu relativamente aos 6.6%, de 2018. Assegurou-se o envolvimento dos colaboradores através de 15 circulares internas, da participação em 23 iniciativas de angariação de fundos e das 733 reuniões internas de planeamento e monitorização das atividades.

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 370 ATI realizadas e 1080 ASCT** 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 48 ações de envolvimento** dos clientes na revisão dos programas e serviços, **1001 ações para melhorar a intervenção** com os clientes e **120 ações para melhorar o rigor e transparência da informação envolvendo 309 clientes.** A autodeterminação foi continuamente reforçada através das sugestões, do comprometimento nas ATI e das **33 reuniões** e atividades dos **grupos de autorrepresentantes do CAO e do Lar** que adquiriram uma dinâmica bastante significativa, em 2019, considerando a eleição e um representante para a Assembleia Municipal Jovem. Acresce o impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida dos clientes, passível de aprofundamento nos relatórios de cada serviço, que claramente demonstra a defesa e promoção dos direitos dos clientes bem como a satisfação das suas necessidades e expetativas.

Ao nível da ética destacamos o respeito e a participação dos clientes, famílias e colaboradores em todos os processos e âmbitos. Salientamos que foram implementados procedimentos ao nível da prevenção e dos cuidados da saúde, ao nível da medicação e dos acidentes de trabalho. Destacamos, ainda, as medidas desenvolvidas para prevenir acidentes e problemas de saúde dos clientes e dos colaboradores. A taxa de satisfação dos clientes de 91% revela o ambiente seguro, o tratamento igualitário e não discriminatório e o cuidado e atenção dados às necessidades dos clientes e famílias patentes nas centenas de contatos e informações trocadas e reuniões realizadas, salvaguardando-se sempre a confidencialidade e a privacidade.

As **atividades realizadas beneficiaram de 184 parceiros** 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 224 reuniões** externas e uma verdadeira **intensificação do fornecimento de informação** ao público em geral através dos jornais, site e facebook mas igualmente através das **29 visitas recebidas** na organização, **14 participações em investigações, 42 estagiários e 17 voluntários e 28 entidades apoiadas** que permitiram estreitar a relação com a comunidade e aprofundar as parcerias existentes. Foram possíveis as 1080 ações

sociais, culturais e técnicas e as 370 ATI porque a Organização investiu continuamente no trabalho em rede com entidade públicas e privadas possuindo vários serviços em sistema de consórcio e apresentando uma estreita articulação com a área da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego e do mercado de trabalho, com outras Cerci's, com as IPSS, Escolas, Centros de saúde, entre outras, que permite a realização de muitas das atividades regulares e também de caráter pontual.

- A participação e envolvimento dos clientes e colaboradores constatam-se nos **309 clientes envolvidos na revisão dos programas, na definição e organização das 370 ATI,** na elaboração, avaliação e revisão dos PDI, nas **28 campanhas sociais realizadas, 11 espetáculos e nas atuações dos grupos artísticos,** que permitiram a inclusão dos clientes nos contextos sociais, culturais e lúdicos comuns aos restantes cidadãos. A ação dos grupos de autorrepresentantes incluiu a dinamização de atividades organizadas integralmente pelos membros que demonstraram uma maturidade e dinâmica, muito significativas. Salientamos ainda a **implicação dos colaboradores, parceiros, familiares e público em geral, na dinâmica de funcionamento dos serviços quer evidentes nas sugestões quer na participação ativa nas ações sociais, culturais e técnicas.** Neste âmbito a disseminação do conceito de empowerment, através da dinamização da capacitação e autodeterminação dos clientes permitiu identificar 313 comportamentos reveladores de empowerment e 487 atividades realizadas pela organização que fomentam o empowerment. Considerando os fatores de exclusão social que afetam a maior parte dos nossos clientes, as iniciativas de desenvolvimento de poder, do fomento da capacidade de decisão e de escolha e do reconhecimento externo deste direito, são fundamentais para atingirmos a nossa missão e defendermos adequadamente os direitos dos nossos clientes.

- O centro de todo o trabalho realizado em 2019 foram os **2426 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% e de concretização de 94%,** 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 **91% de satisfação dos clientes.** A concretização do Plano de atividades dos serviços, com uma taxa de 90%, revela o enfoque nos clientes e nos objetivos que cada serviço se propôs a atingir e que conseguiu ultrapassar. Neste sentido foram **realizadas 23 iniciativas de angariação de fundos e 26 pedidos de apoio financeiro** e material permitindo, entre outros resultados, fazer a manutenção necessária nas instalações e equipamentos para assegurar a dignidade do trabalho realizado e as condições de intervenção.

Os serviços fornecidos pela Cerciespinho a 2426 clientes diretos e 13.576 pessoas da comunidade, abarcam um **contínuo de intervenção desde as crianças até aos idosos estruturado num modelo efetivamente holístico – alimentação, roupa, mobiliário, transportes, intervenção precoce, educação, formação, ocupacional, habitação, saúde, vida independente, 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 80% dos clientes** e suas famílias. No entanto, estão identificadas algumas **barreiras** nomeadamente as **331 pessoas em lista de espera**, destacando-se **160 para o serviço de Lar e 85 para CAO**. Por último, verifica-se uma **integração no mercado de trabalho de 33 clientes da formação profissional e do centro comunitário.**

O impacto da intervenção realizada é evidente dado que foram atingidas e ultrapassadas as metas identificadas no planeamento com uma **taxa de execução dos planos dos serviços de 90% e do Plano de atividades da Cerciespinho de 122%.** A execução e concretização dos PDI revela taxas de 93% e 94%, respetivamente, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas, vertente patente na taxa de satisfação de 91%. **A taxa média de satisfação das partes interessadas é de 81%** reveladora da capacidade da organização de responder aos desafios da comunidade e promover a qualidade de vida dos clientes. 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.

Ao nível da melhoria contínua verificamos que os resultados dos serviços estão em linha com os objetivos e melhoram muitos dos indicadores. Verificamos uma evolução nas formas de trabalhar, nas metodologias consolidadas e na introdução de estratégias e modelos decorrentes do trabalho em parceria e da partilha de informação entre entidades. Pese embora que não foi possível concretizar a transferência do CAO I para Anta 3, a adaptabilidade evidenciada está patente na melhoria das instalações do CAO I que asseguram as condições necessárias à intervenção e na possibilidade de ampliação deste serviço para o CAO III, patenteada na possibilidade efetiva de cedência de Anta 2 para responder à lista de espera de 85 clientes. Relativamente ao Lar II foram realizadas as diligências pra a aprovação do projeto e a abertura do PARES 2.0 permite vislumbrar uma solução de financiamento. O CAVI em funcionamento até 2021 amplia a área de intervenção da organização respondendo a clientes com serviços promotores da vida independente. Acresce a possibilidade, pese embora que remota, de fornecermos habitação a famílias de clientes pcdi, através da discriminação positiva.

No âmbito do resultado líquido e na variação dos meios financeiros líquidos verificamos uma variação negativa significativa uma vez que apresentamos um resultado líquido de - 21.417,70€ e

uma redução de 75.715,75€ nos meios financeiros líquidos comparativamente às existências em dezembro de 2018, resultantes de 2 principais fatores – não elegibilidade de custos e investimento. Assim, verificamos que o principal fator, preocupante, que concorreu para o resultado líquido negativo decorre da alteração das regras e critérios de elegibilidade da despesa pelo POISE, aquando da análise dos saldos da formação (projeto 2016/2018) e do CLDS (projeto 2015/2018). Esta análise deu origem à abertura de RIAG – reabertura interna da autoridade de gestão – que implicou a correção dos montantes financiados e já pagos implicando cortes no financiamento recebido e não elegibilidades nos projetos em curso. Assim, em 2019, tivemos um impacto de mais de 82.000,00€ decorrentes da análise de saldos e dos projetos em funcionamento maioritariamente associados à contratação pública, nomeadamente a redução de 100% (na formação) ou 25% (pelo CLDS) em todas as verbas gastas de entre a data dos contratos até à data de publicitação no portal BASE. Esta situação ocorre com despesa efetiva de 2016, 2017. 2018 e 2019, sendo que não era possível alterar as circunstâncias nos anos anteriores e tendo-se efetuado as correções possíveis em 2019. Acresce a não-aceitação de despesa, devidamente suportada em chaves de imputação comuns, nomeadamente com base em critérios objetivos decorrentes do funcionamento da organização. Por fim, verificamos uma circunstância de decisões discricionárias relativas à razoabilidade da despesa, dependente de critérios variáveis e com variações entre técnicos, sendo que as contestações não têm qualquer efeito recebendo a organização a mesma resposta anterior à contestação. Acrescem as exigências de folhas de cálculo dos custos com os recursos humanos, transportes e outras despesas que implicam que os balancetes e os mapas de despesas dos projetos são distintos, causando perdas de valores gastos e um risco de falhas decorrentes da dupla e tripla contabilização. Foram implementadas um conjunto de mecanismos para reduzir este risco de alteração nas decisões de elegibilidade, mantendo-se alguma incerteza que entendemos ser inaceitável.

As medidas implementadas para fazer face à redução do financiamento e de contenção do resultado líquido incluíram a alteração das refeições na formação, permitindo a escolha pelos formandos de receberem o subsídio de alimentação ou as refeições e proporcionando as condições necessárias para trazerem as refeições (frigorífico e micro-ondas); Acresce a não aquisição de 1 viatura para o CAO, considerando a doação de uma carrinha usada por um particular. A decisão de não realizar a renovação da certificação EQUASS foi outra medida que reduziu custos. Foram implementados procedimentos e criados sistemas de avaliação anual do valor hora dos projetos de formação profissional, o reforço do sistema de contratação pública com uma listagem de todos os processos com prazos e informação financeira. No entanto, a organização não tem recursos humanos especializados em CCP e só com essa responsabilidade pelo que esta mantém-se como uma área de risco. Prevemos a realização de reuniões com os técnicos de acompanhamento por forma a podermos

conhecer os pressupostos da avaliação financeira e reduzir os riscos de redução de financiamento. No entanto, a alteração na aplicabilidade das regras e a subjetividade na apreciação da despesa continuam a ser fatores de risco principalmente na lógica de funcionamento atual de projetos de 3 anos - quando o projeto termina não é possível fazer correções no passado e muito menos alterar a lógica da contabilização sem repercussões no ano de análise.

Ao nível da variação negativa nos meio financeiros disponíveis, esta resulta do investimento de 60.576,27€ nas instalações do CAO I ao que acresce a devolução do saldo de cerca de 42.000,00€, do projeto de formação de 2008, ao IEFP. A devolução do saldo foi concluída em janeiro de 2020.

2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

A. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores - 112%		
Objetivo A1 - 153 % *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**	N./Tx execução
A.1.1. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Formação Profissional	- N.º de Clientes = >2000	2426/121%
A.1.2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução objetivos do PDI=90%	93%/103%
A.1.3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI=80%	94%/117.5%
A.1.4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Taxa de reclamações por serviço <2%	0
A.1.5. Implementação do Programa de Intervenção do Lar Residencial	- Taxa de reuniões da equipa de gestão (28) - 100%	68/242%
A.1.6. Implementação do Programa de Intervenção da Residência Autónoma	-Impacto dos serviços na comunidade	
A.1.7. Implementar a ELI Espinho	- Impacto dos serviços na melhoria da qualidade devida	
A.1.8. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio	-Taxa de integrações socioprofissionais (10)	33/330%
A.1.9. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos	- Taxa de sucesso escolar	95%
A.1.10. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção	- Taxa de transferência para a Sociedade	
A.1.11. Implementação do Centro de Recursos do IEFP		
A.1.12. Implementação do Centro de Recursos para a Inclusão		
A.1.13. Implementação dos Serviços e Atividades Complementares		
A.1.14. Implementação da Intervenção Precoce	- N.º de Ações por tipo - => 600 (55 AS; 11 AC;1014 AT)	1080/180%
A.1.15. Realização de 100 Ações sociais, culturais e técnicas	-N.º de participantes - 11.000	13.576/123%
A.1.16. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.	- Taxa média de satisfação => 85%	91%/107%
A.1.17. Implementar as atividades transversais de inclusão	- Taxa de participação nas ATI/ N.º ATI	370
A.1.18. Implementar colónia de férias para os clientes do CAO/Lar	- N.º de clientes que participam	
A.1.19 Implementação do POAPMC	- N.º de pessoas apoiadas pelo POAPMC 40	94/235%
A.1.20 Implementação do SAAS		
A.1.21 Implementação do Centro de Apoio à Vida Independente	- N.º de pessoas apoiadas pelo CAVI 30	30/100%
Foram previstos 17 serviços e implementados 15, uma vez que não houve decisão para as candidaturas PROCOOP, que foram novamente submetidas em 2019 (com exceção do SAD). As taxas de execução dos indicadores são genericamente superiores ao previsto pelo que o objetivo tem uma taxa de 153%, tendo-se ultrapassado o número de clientes, a execução dos PDI e dos objetivos dos PDI, as ASCT e a satisfação dos clientes, permitindo concluir pela concretização das finalidades dos serviços e pelo cumprimento da missão da Cerciespinho. Salientamos que mais de 30% dos clientes beneficiam de mais que 1 serviço e 20% beneficiam de apoios complementares como alimentação, produtos de apoio, roupa, etc. Assim fornecemos serviços a 2426 clientes e realizamos sensibilização a 13576 pessoas da comunidade através de 1080 ações.		

Objetivo A2 - 151% - *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**	
A.2.1 Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação_ 3 grupo - 19 FI+39 FE; 36h/pessoa	E
A.2.2 Implementar um sistema de avaliação do impacto da formação	- Taxa de variação da avaliação de desempenho	NE
A.2.3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e MAP executados	100%
A.2.4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	NA
A.2.5. Fomentar a participação e motivação dos colaboradores	- Taxa média de participação dos colaboradores (reuniões, ASCT, ATI, formação, - Taxa de satisfação dos colaboradores =75% Taxa de absentismo dos colaboradores =<3%	70%/93% 4.2/140%
O objetivo apresenta uma taxa de execução de 151%. Fornecemos 36 horas em média de formação aos 94 colaboradores através de 19 ações internas e 39 ações externas, reforçando competências, partilhando informação nas 733 reuniões internas e melhorando as condições de funcionamento dos serviços, nomeadamente no CAO I (substituição da cobertura e da rampa), do CAVI (substituição do portão, alargamento da porta e pintura), CFP e CRO (substituição iluminação por lâmpadas mais eficientes). No entanto a taxa de satisfação foi inferior ao previsto, embora aumentou relativamente a 2018. A taxa média de participação dos colaboradores em reuniões e iniciativas da organização foi inferior ao previsto mas 80% representa um valor muito significativo na implicação dos colaboradores na missão e na dinâmica de funcionamento da organização. A taxa de absentismo foi superior ao previsto, em 1.2%, associada à vertente do envelhecimento e aos acidentes de trabalho que foram 5 em 2019, mais 3 do que em 2018.		

Objetivo A3 - 33% - Ampliar a área de intervenção da Cerciespinho através da implementação de novos serviços;		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	Tx execução
A.3.1. Desenvolver um projeto de Fórum Socio ocupacional	- Elaboração do projeto;	NE
A.3.2. Desenvolver e submeter candidatura - Projeto Trampol-*IN*	Identificação de um parceiro/financiador	NE
A.3.3. Desenvolver modelos teóricos na base dos serviços	Programas de intervenção revistos - 6	E/6
Embora este objetivo tenha uma taxa de execução de 33%, bastante negativa decorre da impossibilidade de realizar os 2 projetos previstos - fórum socio ocupacional e Trampol'in. No entanto, dado que foi aprovado e iniciamos o CAVI, de facto a Cerciespinho ampliou a sua área de intervenção fornecendo Assistentes Pessoais a pessoas com deficiência intelectual, sensorial e motora e doença mental, permitindo alguma resposta para os clientes potenciais do Fórum Socio ocupacional. Foi cumprida a ação de desenvolvimento dos modelos teóricos tendo o grupo de técnicos e coordenadores em 2019 desenvolvido uma abordagem dos resultados em função do cumprimento e fruição dos direitos, que será concluída em 2020.		

B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos; - 94%

Objetivo B1 - 132% - *Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização*

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
B.1.1. Realizar 10 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas: => 10 iniciativas; 18.500€	18/180%
B.1.2. Obter patrocínios/financiamentos para os investimentos.	- N.º de pedidos = >8; - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	31/388%
B.1.3. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Financeira	E/150%
B.1.4. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir os pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	
B.1.5. Gerir a estrutura de custos e receitas da Cerciespinho	- Resultados líquidos do exercício: =€12.470,16	-21.417,70€
B.1.6. Otimizar a estrutura de gastos e rendimentos	- Grau de Execução Orçamental	92.2%
B.1.7.- Reestruturar atividades e serviços;	- Autonomia Financeira	75.9%
	- Resultados líquidos da organização	-21.417,70
	- Liquidez imediata	1.61
	- Peso do financiamento público dos serviços	86.3%
	- Taxa de endividamento	24.1%
	- Peso dos gastos com colaboradores	67.6%

Pese embora que este objetivo tem uma taxa de execução de 132%, decorrente do número de iniciativas de angariação de fundos e de apoios financeiros obtidos e dos indicadores financeiros e económicos apresentamos um resultado líquido negativo de -21.417,70€, indicador muito negativo. Este resultado deriva de cortes no financiamento do POISE, decorrentes da avaliação financeira dos saldos de 2016 a 2018 da formação e do CLDS que implicaram reduções de financiamento na ordem dos 82.000,00€ (não elegibilidade de custos decorrentes de erros nos procedimentos de contratação pública e em função de alteração nos critérios de razoabilidade da despesa, bem como termos ultrapassado o valor hora de um projeto). Verificamos que as correções que os financiadores fizeram basearam-se num poder discricionário, alterando critérios de elegibilidade e não aceitando despesas por causa das chaves de imputação de custos comuns. Foram implementadas medidas de correção e acompanhamento dos projetos FSE mas mantemos uma grande insegurança nestes financiamentos considerando a forma e fundamentos das decisões das entidades e técnicos e a sucessiva alteração das regras impostas.

Objetivo B2- 100% Realizar candidaturas para o financiamento do Lar II e para a readaptação das instalações da Escola Anta 3- transferência do CAO I

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
B.2.1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial	- Aprovação do projeto no PARES e na Segurança Social e CME	E
B.2.2. Negociar uma solução para a transferência do CAO I	- Cedência de instalações/terreno	E

Temos o projeto do lar II aprovado pela Segurança social e considerando a impossibilidade de transferir o CAO I para Anta 3 foi solicitada a cedência de Anta 2 para o CAO III. Acresce o estudo de uma solução de construção de habitação em Anta3, com um custo insuportável atualmente mas que permitiria a cedência à Cerciespinho.

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

Atividades / Ações	Indicador e meta	Tx execução
Adquirir i/2 viaturas	N.º viaturas adquiridas CAO - 1; N.º viaturas adquiridas ELI - 1	50%/NE

Objetivo com execução de 0% dado que a ELI Espinho não foi aprovada pelo PROCOOP não permitindo a prevista aquisição da viatura para este serviço. Foi oferecida uma carrinha pelo que, considerando os resultados líquidos previsíveis negativos optamos por não adquirir a viatura para o CAO.

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social – 153%		
Objetivo C1 – 206% *Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx execução**
C.1.1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI…)	- N.º de reuniões presenciadas => **10**	**91/455%**
C.1.2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações =>**3**	**7/233%**
C.1.3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros => **100**; - N.º de reuniões com parceiros	**184/184%** **91**
C.1.4. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações: =>**350**	**239/68%**
A taxa de execução deste objetivo é de 206% reveladora da maturidade dos serviços, do trabalho em rede e da capacidade de interação com entidades pública e privadas e técnicos de outras entidades, patentes nos 184 parceiros, nas 91 reuniões e nas 7 comunicações apresentadas. Salientamos os serviços em consórcio – IP, CRI, POAPMC , BAR, os projetos em parceria com a Fenacerci, Coopérnico e PIEE IPSS, Rede social de Espinho, como exemplos de trabalho em rede com impactos no conhecimento, na partilha e na obtenção de recursos e na promoção da imagem positiva da organização. A comunicação no site e facebook foi inferior ao esperado e desejável com a exceção do facebook do CC e do CAVI, muito dinamizados.		

Objetivo C2 – 138% – Manter e ampliar a comunicação interna e externa e a sensibilização da comunidade como estratégia contínua de promoção dos direitos das pessoas em situação de exclusão social e do reconhecimento da organização;		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx execução**
C.2.1. Realizar ações sociais e técnicas	N.º de ações sociais e técnicas implementadas	**1080/180%**
	Taxa de realização de reuniões internas – **100%**	**733/200%**
C.2.2. Implementar novas modalidades de participação Clientes e famílias no planeamento da organização	- N.º de reuniões clientes e famílias => **2** - N.º de sugestões integradas no PA	**0/0%** **1/100%**
As 733 reuniões internas e 224 externas representam planeamento, participação e sensibilização de 13.576 clientes, colaboradores e pessoas da comunidade para os direitos dos nossos clientes e para os serviços fornecidos. As 1080 ações sociais, culturais e técnicas realizadas contribuem para os vetores dos serviços, sustentabilidade e reconhecimento da organização, representando o grande dinamismo das atividades e da interação com a comunidade. A colónia de férias representa a implementação de sugestões dos clientes e o apoio às famílias.		

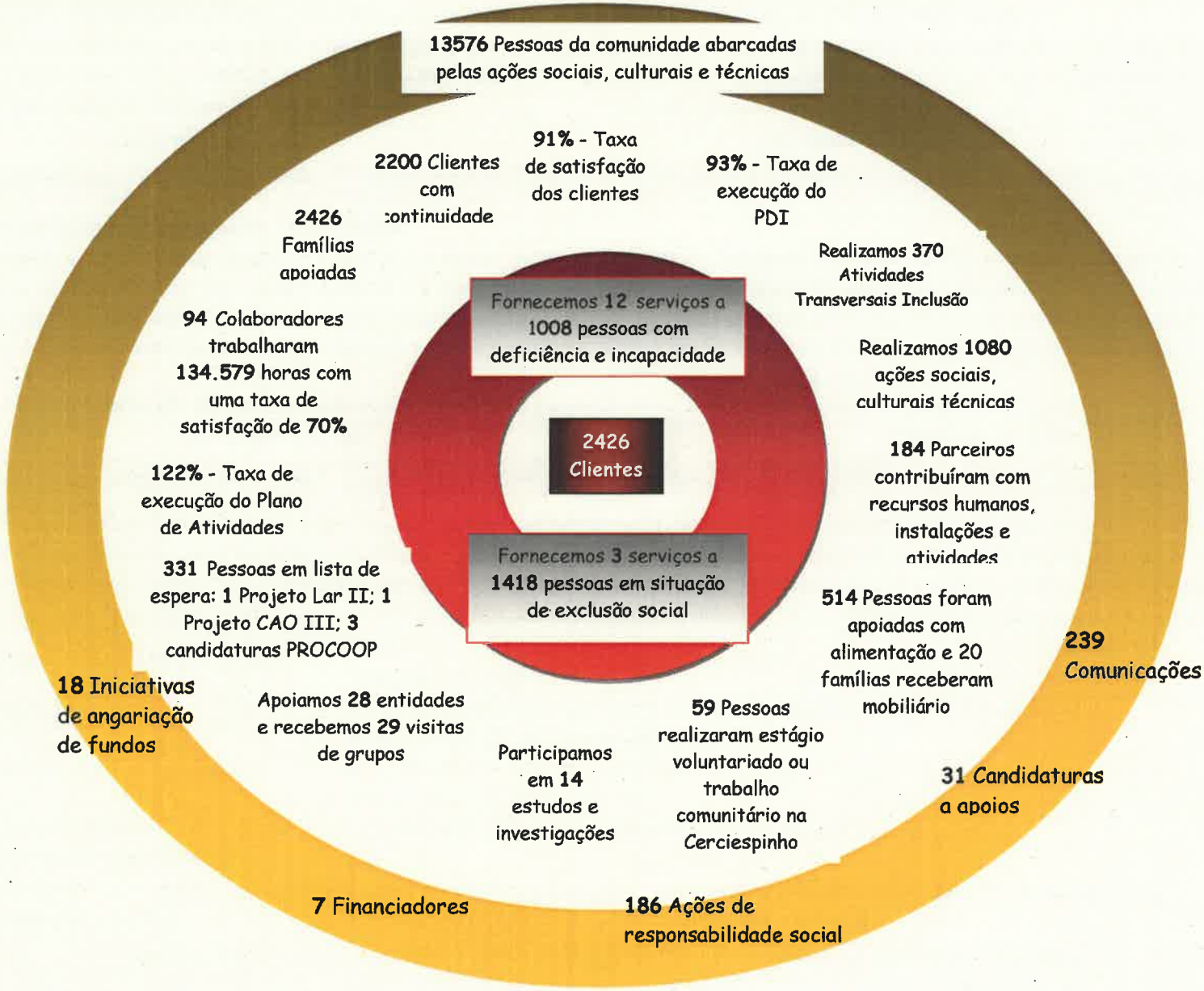
Objetivo C3 – 128% – Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis na organização e na comunidade		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Taxa de execução**
C.3.1. Implementar o plano de práticas socialmente responsáveis	N.º de ações realizadas => 150	**183/122%**
A Cerciespinho enquanto cooperativa de solidariedade social evidencia práticas de responsabilidade na organização, patentes nas 72 atividades desenvolvidas como o Projeto Cultura no Bairro, seminários e tertúlias, banco alimentar e pirilampo mágico, formação, apoio jurídico e comemorações. Acrescem as 111 atividades promovidas na comunidade, que abarcam áreas como estágios, trabalho comunitário, campanhas de angariação de fundos, participação em estudos, colheita de sangue, apoios a entidades e sensibilização do público para a inclusão e para os direitos dos nossos clientes.		

D. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo - 124%		
Objetivo D1 - 83% - *Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao sistema EQUASS 2018*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx execução**
D.1.1. Conceber e implementar um plano de desenvolvimento da qualidade para o nível de comprometimento com a excelência	- Definir e implementar o plano de desenvolvimento da qualidade - **Taxa de cumprimento de 100%** - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento	**100%**
D.1.2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento	**100%** **100%** **100%**
D.1.3. Realizar 5 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do PD01/2/3/4/5 - **0 inconformidades**	**0%**
D.1.4. Realizar a auditoria externa de certificação	- Auditoria realizada -Certificação	**0%**
A execução deste objetivo é de 83% devido a não terem sido realizadas as auditorias internas nem a auditoria externa, decisão associada às medidas para contenção do impacto financeiro da não elegibilidade de custos nos projetos POISE. No entanto todas as restantes atividades foram realizadas e mantemos uma cuidadosa monitorização do trabalho resultado e avaliação dos resultados permitindo cumprir os requisitos na base da qualidade do serviço fornecido. Mantivemos o desenvolvimento do SGQ, aperfeiçoando o modelo de intervenção e evidencia de resultados com base nos direitos do clientes.		

Objetivo D2 - 200% - Aumentar o número e abrangência das publicações no *site* e no facebook;		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx execução**
D.2.1.Dinamizar a operacionalização das políticas de voluntariado, mecenato e marketing social e publicitar;	N.º de ações de melhoria do site N.º ações de melhoria	**2/200%**
Embora iniciado em 2019, o processo de revisão e alteração do site foi adiado para 2020, decorrente da necessidade de atuar no âmbito do desequilíbrio financeiro. No entanto, foram criados e dinamizados o separador para o CAVI e o facebook deste novo serviço por forma a dinamizar este serviço e facilitar a inscrição de clientes e de assistentes pessoais. A visibilidade deste novo serviço, em funcionamento como projeto piloto, é essencial para contribuir efetivamente como garante do MAVI - modelo de apoio à vida independente- desiderato da organização e que permite abarcar outros públicos dando continuidade e ampliando a missão da Cerciespinho.		

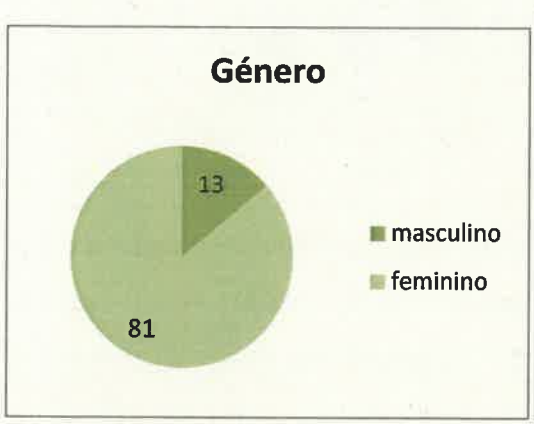
Objetivo D3 - 88% -Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras na intervenção em vários serviços;		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx execução**
D.3.1. Elaborar 5 ações de melhoria 4 ações de inovação -5 +4	- Taxa de cumprimento das ações - 5+4	**88%**
A execução deste objetivo é negativa decorrente da não realização de 1 ação de melhoria (a gestão do recursos humanos em termos de envelhecimento) e de uma ação de inovação (projeto trampol'in). No entanto foi definida e implementada uma ação de melhoria para responder aos desafios decorrentes dos desequilíbrios financeiros nos projetos POISE, que permitiu reduzir o impacto e criar sistemas de controlo mais eficientes.		

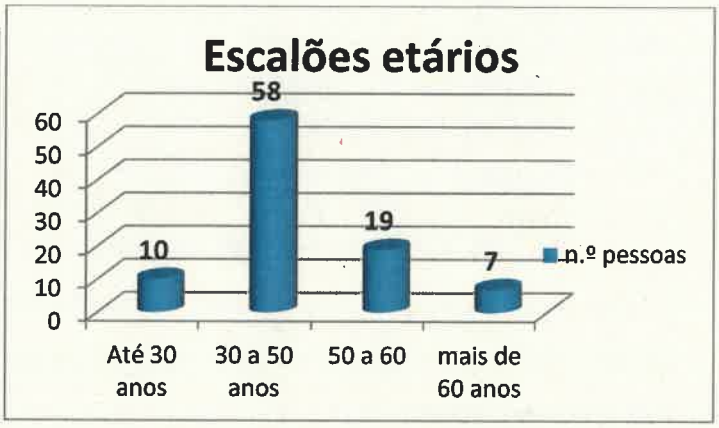
ANÁLISE COMPLEMENTAR DOS RESULTADOS



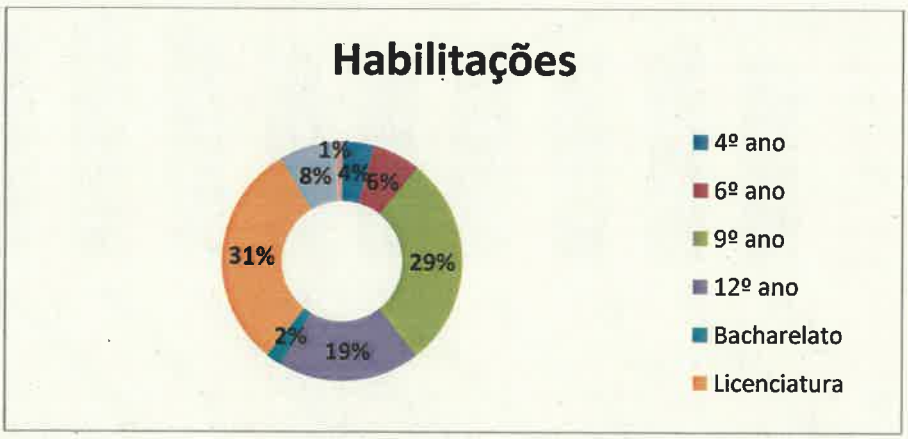
2.3. Recursos Humanos e Materiais

A Cerciespinho desenvolveu os 15 serviços em 2019 com 94 colaboradores internos e 25 prestadores de serviços, perfazendo um total de 119 pessoas.

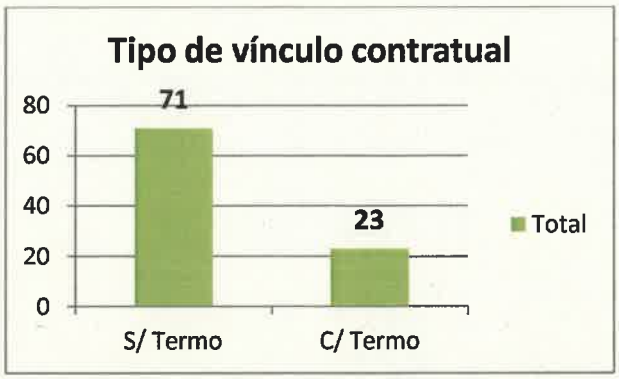


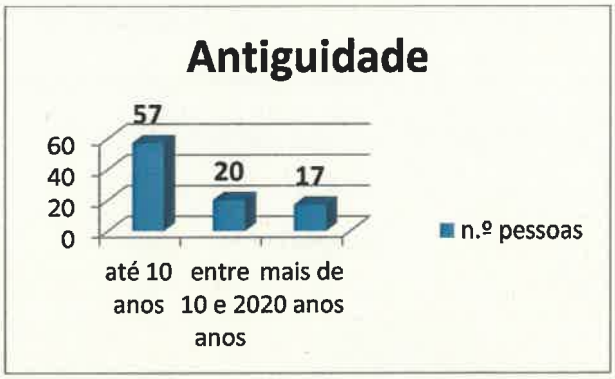


Analisando os colaboradores e colaboradoras internos ao serviço da organização verificamos que eram compostos por 13 homens (14%) e 81 mulheres (86%), situação típica considerando o setor dos serviços sociais. No entanto, verificamos que a política de contratação demonstra a promoção da igualdade de género, particularmente verificável nos serviços DAF, CFP, Lar Residencial e Residência Autónoma em que foram dadas oportunidades iguais aos dois géneros e em alguns casos existe uma representatividade semelhante. Ao nível das idades dos colaboradores temos 11% (10 pessoas) com idade inferir a 30 anos, 62% (58 pessoas) com idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos e 27% (26 pessoas) com idades superiores a 50 anos. Assim, constatamos um envelhecimento do quadro de pessoal, principalmente evidente quando consideramos que, nos próximos 6 anos teremos que substituir 8 pessoas, correspondendo a quase 10% do nosso quadro de pessoal. Assim, podemos deduzir que terão que ser implementados planos de contingência para assegurar a realização das atividades, quer através da introdução de tecnologias, que permitam às pessoas manter a realização de todas as tarefas quer ao nível funcional.

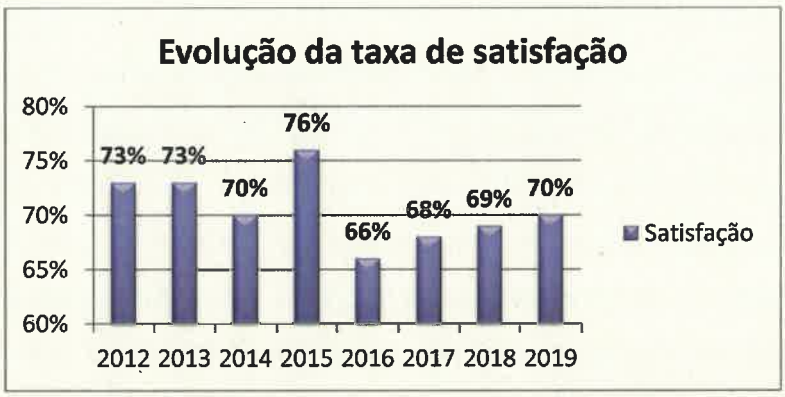


Ao nível das habilitações temos 42% dos colaboradores licenciados e 29% com o 9º ano, verificando-se também a existência de 19% com o 12º ano e 10% com o 1º ou o 2º ciclo.

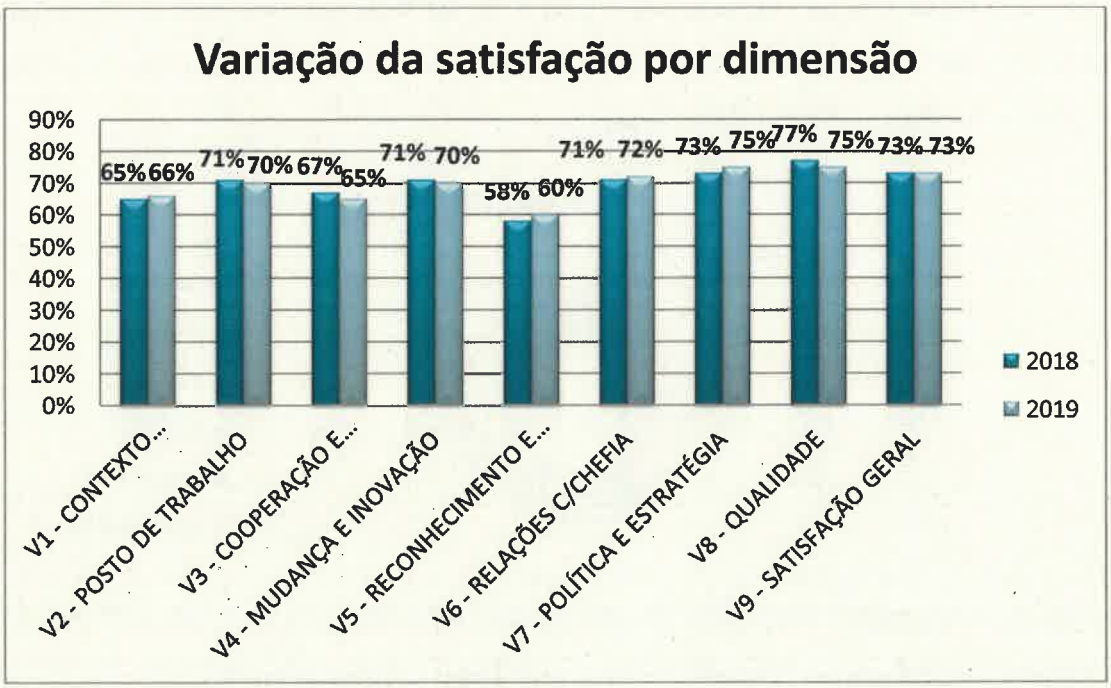




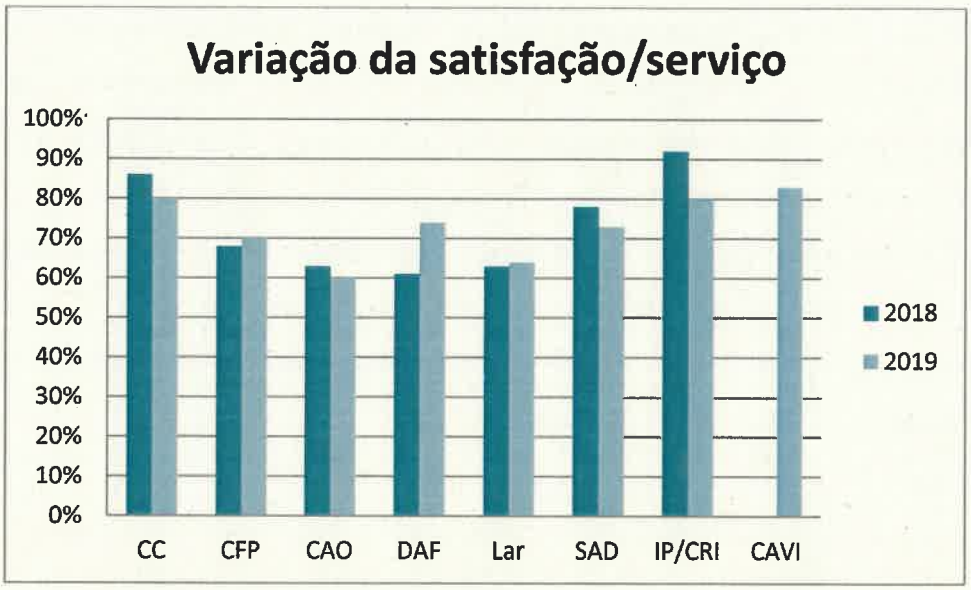
75% dos colaboradores tem contrato sem termo, representando um quadro de pessoal estável. A antiguidade permite deduzir da significativa experiência dos colaboradores, que associada às habilitações permite aferir a existência de um quadro de pessoal bem preparado, competente e com bastante experiência.



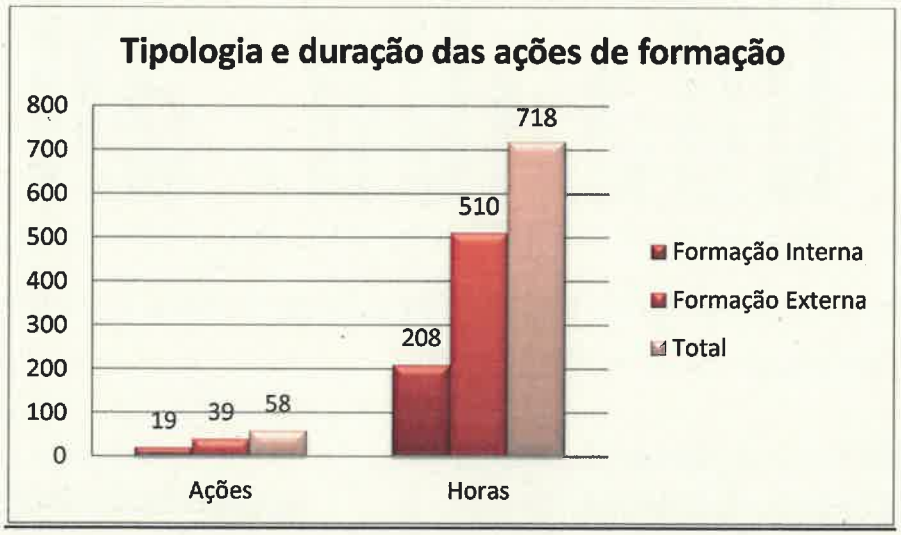
Ao nível da avaliação da satisfação verificamos que esta aumentou 1 ponto percentual, de 69% para 70%. O quadro que se segue apresenta uma caraterização da satisfação dos colaboradores por dimensão salientando-se um ligeiro aumento no contexto organizacional, no reconhecimento e remunerações, nas relações com a chefia e na estratégia.



Em termos de serviços verificamos uma variação entre 2018/2019 traduzida numa redução na satisfação no CC, CAO, SAD e IP e um aumento no CFP, DAF e Lar/RA. O CAVI que iniciou em 2019, apresenta uma satisfação de 83% sem possibilidade de comparação em termos de variação 2018/2019.



PLANO DE FORMAÇÃO E DISSEMINAÇÃO

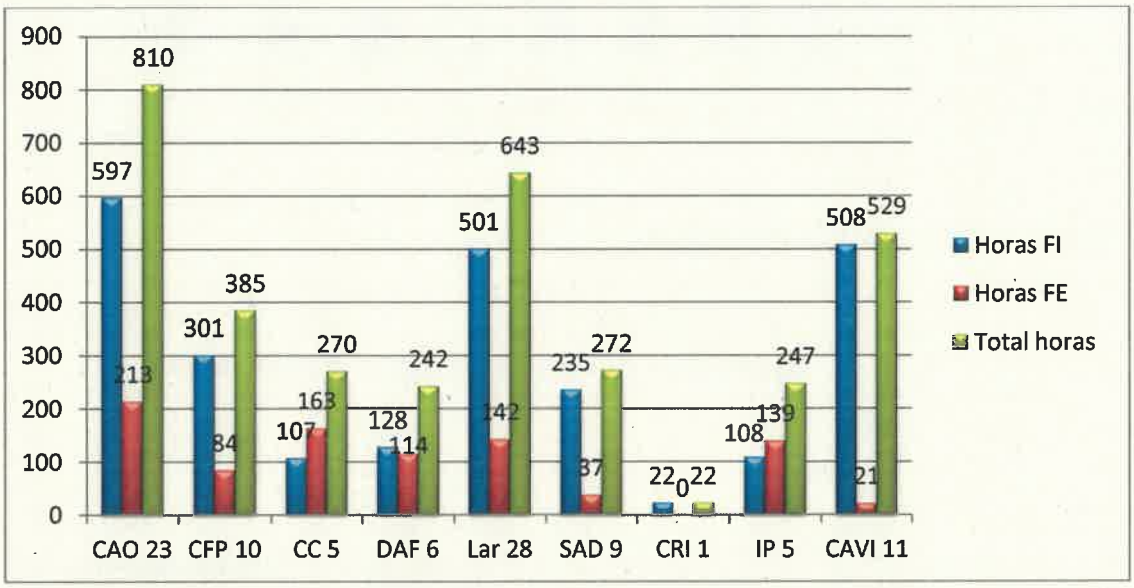


Ao nível do Plano de formação e disseminação verificamos que foram realizadas 58 ações, integrando 19 ações de disseminação e formação interna e 39 ações de formação externa. Globalmente, o total de colaboradores beneficiaram de 60 h de disseminação, 2521 horas de formação interna e 868 horas de formação externa representando um total de 3449 horas de aprendizagem, reflexão e aquisição de competências e técnicas indispensáveis para a melhoria contínua da prestação dos serviços na organização. Em média os colaboradores frequentaram 36 h.

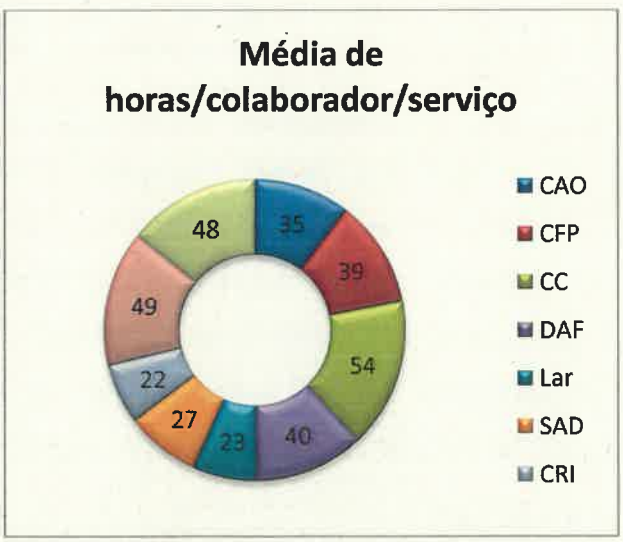
As ações de formação e disseminação interna abarcaram as temáticas da intervenção, SGQ, comunicação, saúde e Regulamento Geral de Proteção de Dados e MAP - medidas de autoproteção.

A formação externa continua a ter maior expressividade e diversidade de áreas e temáticas, congruente com a diversidade de serviços - 16 áreas distintas - e com a diversidade de categorias profissionais - 25 - decorrente da natureza dos serviços. Esta formação incide em 3 dimensões- técnica, financeira e administrativa, sendo que responde a necessidades especializadas de atualização, principalmente dos técnicos, e que pelo número de cada grupo profissional não é funcional organizar estas temáticas internamente.

O quadro que se segue apresenta as variações entre alguns dos serviços, salientando-se que os serviços com maior número de horas de formação frequentadas (CAO, Lar e RA, CAVI, CFP) decorrem principalmente do investimento para responder a necessidades sentidas ou para melhorar o funcionamento dos serviços com os clientes.



Os gráficos que se seguem apresentam o total de formação fornecida e mostram a distribuição da frequência de formação por serviço.



Avaliação do Impacto da formação

A avaliação do impacto da formação é uma componente muito importante para aferir dois âmbitos de resultados distintos:

- O cumprimento da legislação da formação dos colaboradores, verificada ao nível do Relatório único, preenchido anualmente e com avaliação em termos de triénio;
- A eficácia da formação ao nível do desempenho e da melhoria contínua dos serviços.

No primeiro nível, verificamos que 47% dos colaboradores (44), ultrapassou em 2019 o mínimo de 35 horas de formação. Uma estratégia foi dedicar 2 dias de funcionamento à formação em horário de trabalho, garantindo uma frequência maior. Teremos que manter esta modalidade para aumentar a frequência dos colaboradores na formação interna, considerando principalmente os grupo dos monitores e AAD e outro pessoal, uma vez que os técnicos normalmente ultrapassam a formação legalmente obrigatória.

No segundo âmbito - eficácia da formação - temos um conjunto de indicadores que permitem aferir esta dimensão:

- Globalmente, verificamos o impacto da formação profissional em termos do cumprimento da legislação, nomeadamente ao nível fiscal, do trabalho, financeiro e técnico, patentes na ausência de erros e de pagamento de coimas bem como nas avaliações positivas de entidades supervisoras e reguladoras. Esta vertente demonstra, ainda, a disseminação eficiente das informações e orientações recebidas bem como a disponibilização da organização para os colaboradores frequentarem formação que permita obter informação essencial para assegurar o cumprimento das obrigações legais e das orientações técnicas.
- A taxa de participação a disseminação e formação internas é de 80% a 95%, reveladora da importância atribuída e do nível e participação dos colaboradores neste processo.
- A qualidade dos serviços patente na média das taxas de execução média dos objetivos chave do Plano de Atividades de 122%, associada à taxa média de execução dos objetivos dos PDI de 93%, vertente também decorrente da formação e disseminação realizada e que permite melhorar continuamente os serviços.
- A taxa de satisfação dos clientes de 91%, em 2019, associada a uma média de satisfação, superior a 93%; entre 2017 e 2019
- A taxa satisfação dos colaboradores em termos das questões do inquérito de avaliação da satisfação, associadas à oportunidade e impacto da formação. Assim, verificamos que os colaboradores estão bastantes satisfeitos relativamente às questões associadas à frequência de formação e de disseminação de informação: **P2** Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais - 71% satisfação; **P9** Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função - 72% de satisfação;

P22 Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização - 72% de satisfação. Podemos concluir que a maioria dos colaboradores está satisfeita com o plano de disseminação e formação implementado e com os resultados da partilha de informação e do impacto junto dos clientes dos serviços prestados.

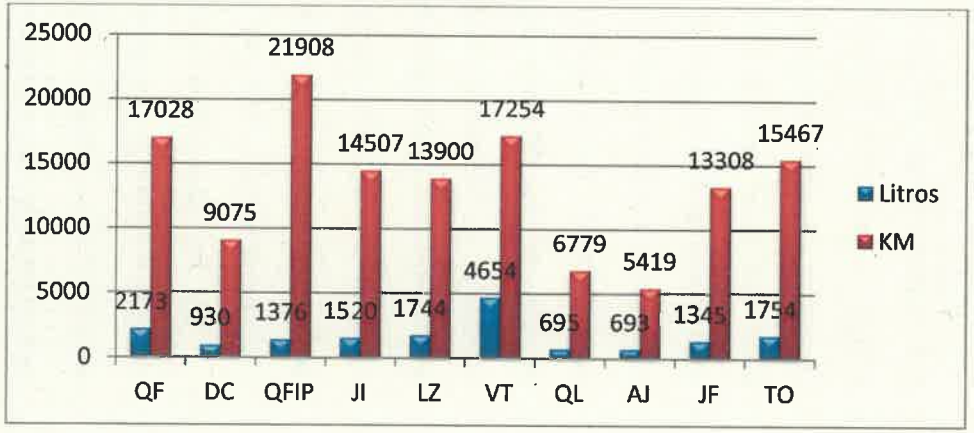
- Por fim, verificamos o impacto da formação no aumento da participação dos colaboradores na vida da organização e na tomada de decisão, nos registo, avaliações e informação prestada, na aquisição de conhecimentos com impacto na vida familiar e na intervenção com os clientes.

Globalmente, verificamos a eficácia da formação na qualidade dos serviços, patente nos resultados, na inovação e melhoria contínua e na capacidade reflexiva e crítica da organização, vertentes que continuamente desenvolvemos com a formação e disseminação realizadas.

CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS FÍSICOS

POLOS		SERVIÇOS	CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS	INTERVENÇÕES
Anta **Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho**		Centro atividades ocupacionais I Serviço de Apoio Domiciliário Serv. Cedência Produtos Apoio Banco de Alimentos e Recursos Dep. Administrativo/financeiro Centro de Recursos para a Inclusão Intervenção Precoce	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	Substituição da cobertura do CAO I, das claraboias e da rampa de acesso das viaturas; pintura e reparações interiores (investimento superior 60.000,00€);;
Complexo Idanha **Propriedade da Cerci**	**Centro de Formação e Reabilitação**	Formação Profissional Serviços Produção e Formação Oficinas de Produção Centro de Recursos do IEFP	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	Ampliação de 2 salas teóricas de formação e de um gabinete; aplicação de lâmpadas economizadoras; Instalação da cozinha;
	Centro Residencial Ocupacional	Lar Residencial Residência Autónoma 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	Cumprimento do plano de manutenção – eletricidade, gás, águas e aquecimento; Reparação das padieiras
Esc. CME	**CAVI**	CAVI	1 sala; 1 gabinete; 3 WC, 1 Cozinha	Pintura, substituição de portas e portão
Bairro da Ponte de Anta – Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade		Centro Comunitário	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	
Viaturas - 11		6* carrinhas de 9 lugares, 2 carrinhas de 7 lugares, 1 carrinha de 2 lugares, 1 autocarro de 36 lugares, 1 carro de 5 lugares		

*Foi doada uma carrinha no final do ano.



Este gráfico apresenta os 134.645 Km efetuados pelas 10 viaturas da Organização que utilizaram 16.884 litros de gasóleo e tiveram um consumo médio de 12,60 litros aos 100Km. A BF não está contabilizada neste cálculo porque só a recebemos no final do ano.

Os painéis solares produziram 167.708 kwh, com uma faturação de 17.441,63€,representando o consumo anual de 56 famílias, representando mais de 100 toneladas de carbono evitadas. A renda recebida representa 10%, num montante de 1.744,16€.

2.4. Valor Acrescentado das Parcerias

A intervenção holística, integrada e contínua que a Cerciespinho realiza está intrinsecamente associada à capacidade da organização de articular com um conjunto de entidades públicas e privadas e estabelecer um trabalho em rede com muitas destas entidades. Assim, identificamos 7 entidades financiadoras que fornecem financiamento e instalações, articulando, ainda, enquanto parceiros no funcionamento dos 15 serviços que foram implementados em 2019. O desenvolvimento das atividades integrou 184 parceiros, 17 voluntários, 42 estagiários que juntamente com os nossos 94 colaboradores asseguraram a concretização dos serviços junto dos 2426 clientes que receberam múltiplos serviços. A organização devolveu à comunidade apoiando 28 entidades, mantendo atividade económica com 160 fornecedores e assegurando o seu papel social através do fornecimento de bens, ações de sensibilização e participação cívica nos múltiplos âmbitos da sociedade – cultura, educação, serviços sociais, desporto, defesa do ambiente, entre muitos outros.

Os 184 parceiros com que articulamos diferenciam-se por integrarem entidades públicas nas mais variadas áreas - educação, saúde, segurança social, autarquias, emprego, justiça, desporto e lazer. Sem uma efetiva articulação bidirecional com estas entidades e organismos públicos não seria possível ao Estado cumprir as suas obrigações e à Cerciespinho obter a informação, financiamento, encaminhamentos e soluções para as mais variadas necessidades dos clientes. Assim, temos instalações cedidas gratuitamente, a utilização gratuita da piscina, convites diversos para a inclusão dos nossos clientes em iniciativas culturais, desportivas e sociais, etc. Acrescem as entidades privadas - empresas, federações, IPSS e outras entidades culturais, desportivas e de lazer que fomentam o acesso ao emprego, o fornecimento de bens e serviços, o acesso à cultura, desporto e lazer bem como apoio e donativos essenciais para a sustentabilidade da organização. Temos 14 empresas a facilitar o estágio, 33 a contratar formandos e residentes no Bairro da Ponte de Anta, tratamento dentário gratuito, integração de clientes em atividades socialmente úteis, realização de campanhas, etc. Os estagiários e voluntários trazem conhecimentos e especialização para dentro da organização, beneficiando significativamente os clientes e famílias seja através da oferta de atividades de música, da formação aos nossos colaboradores, etc. Sem estas entidades uma parte significativa dos resultados não seriam atingidos e os clientes teriam menos apoios, decorrentes das sinergias com os vários parceiros. Mas também essas entidades e os seus membros seriam mais "pobres" e teriam menos informação sobre os direitos e inclusão social das pessoas com deficiência e não conseguiriam contribuir de forma direta para a coesão social.

Por fim, salientamos que temos em funcionamento 3 serviços em consórcio, implicando trabalho em rede e a articulação entre entidades para obter resultados. Acrescem os projetos e atividades em parceria que permitiram a realização de formação para clientes, colaboradores e famílias bem como o projeto "Cultura no bairro", possível com 1voluntário e uma parceria.

2.5. Impacto Inovação e Melhoria

N.º	Ações de Inovação	Objetivos	Atividades	Resultados
1	Elaboração e desenvolvimento dos modelos teóricos na base dos serviços prestados	**Desenvolver** o modelo de intervenção nos vários serviços; **Reforçar** a articulação com Universidades e outras entidades para atualizar a fundamentação teórica dos programas de intervenção	-Participação na reflexão sobre o modelo da formação profissional para pessoas com deficiência, na Fenacerci; -Reflexão interna e desenvolvimento do modelo de intervenção pedagógica do CRI, no decorrer da publicação da legislação sobre a educação inclusiva; -Sessões de desenvolvimento do modelo e representação de cada serviço, no âmbito das ações de desenvolvimento do SGQ	**-Reflexão** sobre o modelo de funcionamento e intervenção interno da Cerciespinho e apresentação de contributos à proposta de modelo de funcionamento da formação profissional apresentada pela Fenacerci; **-Reflexão** e adaptação do modelo de intervenção do CRI, alinhado com o paradigma da educação inclusiva; Realização de formação externa, interna e 1 ação de disseminação e partilha com outros CRI; Ações de sensibilização nas Escolas; **-Reflexão** sobre o impacto do EQUASS 2018 nos diferentes documentos do SGQ; análise e desenvolvimento dos programas de intervenção; Elaboração de novo modelo de apresentação de resultados com base nos direitos dos clientes.
2	Conceção de um modelo para projetos de vida independente	Elaborar um modelo de funcionamento de um CAVI na Cerciespinho	Participação nas sessões de esclarecimento e reflexão sobre o MAVI; Elaboração do modelo de projeto com 3 grupos de clientes distintos, submissão e aprovação da candidatura;	Foi elaborada uma candidatura ao POISE e aprovada. O modelo teórico foi implementado e desenvolvido, criando-se novos apoios para os clientes; o CAVI "Horizontes" integrou o ICAVI e participou no encontro promovido, bem como na recolha de informação na base desta investigação
3	Desenvolvimento de projetos orientados para necessidades identificadas e em função de oportunidades de parceria ou financiamento	**Analisar** as oportunidades para submissão de candidaturas para financiamento de atividades/serviços; **Analisar** e acionar parcerias e atividades em consórcio	Implementação do PIES IPSS Tarifas de acesso rede MT Turismo de Portugal/CME Animação cultural BPA Psiquiatria comunitária Candidatura PROCOOP (3) INR – colónia de férias Fenacerci – Comunidades Vivas e KA2 Projeto RII Pingo doce, Fidelidade, Caixa Social	Foram elaboradas 26 candidaturas e recebemos aprovação 23 das candidaturas, tendo sido implementadas 18. Foram já implementados e concluídos os projetos com o Turismo de Portugal/CME, a Vila Natal, a Animação cultural BPA e o projeto de Psiquiatria comunitária, que felizmente teve continuidade;
4	Implementação do projeto Trampol' In	Implementar uma atividade duplamente económica e que permita responder a PCDI inativos		**Não executado.**
Avaliação – Foram executadas 3 das 4 ações previstas tendo-se atingido 75% dos objetivos iniciais. A ação 3 representou uma dinâmica muito significativa, permitindo um conjunto de melhorias nas infraestruturas e a dinamização de várias tertúlias, seminários, espetáculos e atividades para os clientes.				

N.	AÇÕES DE MELHORIA	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS
1	Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade	Cumprir as propostas de melhoria da auditoria de 2015; Reflexão sobre o EQUASS 2018	Reuniões de coordenadores Reuniões de técnicos Reuniões de serviços	Desenvolveu-se a revisão do SGQ de forma alargada e participada; Foram desenvolvidos documentos de análise dos resultados dos serviços com base nos direitos dos clientes, ação que vai continuar em 2020.	DG, Coord. Técn.
2	Elaboração e implementação do plano de Higiene, segurança e Saúde no Trabalho	Cumprir a legislação Assegurar as condições adequadas para clientes e colaboradores para a realização de atividades	Elaboração do relatório de HST, avaliação de riscos e implementação das medidas; Realização das consultas de medicina de trabalho	Foram implementadas medidas exequíveis; Foram realizadas as visitas e consultas legalmente obrigatórias. Foi realizada formação alargada a todos os colaboradores sobre riscos profissionais e prevenção.	DG, Coord. Técn.
3	Implementação do Plano de Manutenção	Realizar a manutenção preventiva e recuperativa das instalações e equipamentos	Manutenção do edificado; Manutenção dos equipamentos	Realizaram-se manutenções em vários edifícios Ao nível dos equipamentos foram reparados e substituídos os equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços.	DG, Coord.
4	Implementação de planos de Cidadania e de Responsabilidade Social	Dar visibilidade e criar um grupo regular de atividades de responsabilidade social	Ações de responsabilidade social na organização e na comunidade	Foram realizadas 72 ações de responsabilidade social na organização e 111 na comunidade.	Coord. Técn. Monitores
5	Conceção e elaboração de um sistema de gestão dos RH envelhecimento.	Analisar e atuar preventivamente relativamente ao envelhecimento do RH	Verificaram-se 2 reformas de colaboradores; Alteração da legislação e análise do impacto	O Objetivo não foi executado.	DG, Coord.
6 NP	Reestruturação nos Projetos do POISE	Reduzir o impacto da não elegibilidade nos projetos POISE	Alteração do sistema de refeições; Sistema de controlo do CCP; Sistema de controlo do Volume de formação anual	Implementação das condições para a opção de almoço no CFP ou de receberem o subsídio de alimentação, através da colocação de um frigorífico e micro-ondas; Criado um ficheiro de monitorização do volume de formação.	DG, Coord.
Foram executadas 4 de 5 ações e acrescida uma ação - a n.º 6. Esta foi definida em função das circunstâncias ocorridas na análise dos saldos do POISE que implicou a revisão do sistema de refeições, a monitorização do CCP bem como outros sistemas de controlo dos indicadores da formação.					

2.6. Impacto dos Programas e Serviços na Sociedade

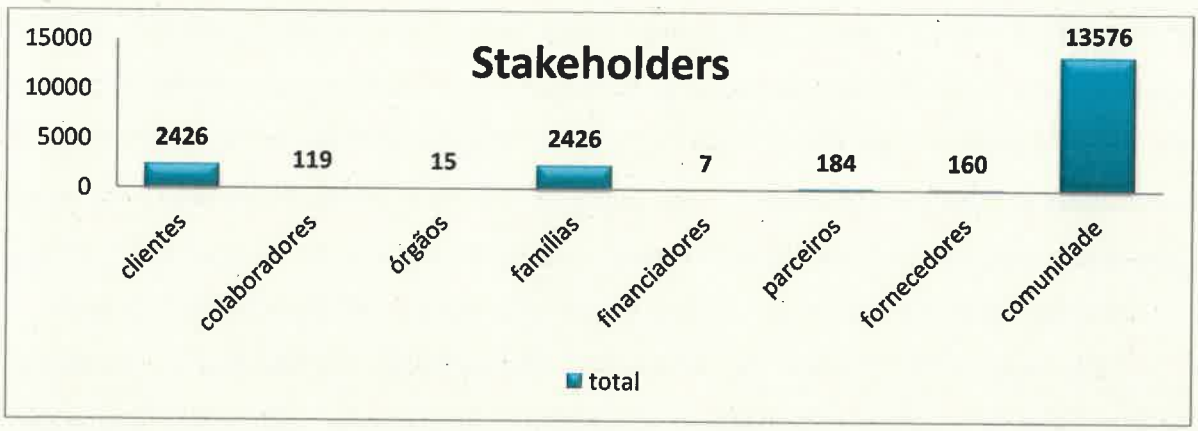
A Cerciespinho é uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e uma Entidade de Utilidade Pública cuja atuação na área dos serviços sociais se pauta pelos princípios da solidariedade e responsabilidade social. O impacto dos nossos serviços na sociedade pode ser analisado em 3 níveis fundamentais:

1. Impacto na qualidade de vida dos clientes

Ao nível do desempenho em termos de qualidade de vida dos clientes verificamos uma taxa de transferência de 92% para os clientes, do nosso financiamento, ou seja a Cerciespinho recebeu 2.128.000€ e transferiu 1.965.000€ diretamente para os clientes, na forma de serviços, atividades, materiais e infraestruturas onde se realizam as atividades.

Destacamos, o impacto que estes clientes obtiveram nas várias dimensões da qualidade de vida, nomeadamente ao nível do desenvolvimento pessoal, considerando a qualidade das relações interpessoais proporcionadas a crianças, jovens adultos e idosos nos 15 serviços, nas 370 ATI e 1080 ASCT, promotoras de múltiplas relações em contextos internos e externos. Acrescem a participação e escolha oferecidas, promotoras de autodeterminação. Ao nível do bem-estar destacamos o apoio psicológico e psicossocial, as relações afetivas construídas que integram a dimensão afetiva, salientando-se as múltiplas intervenções ao nível da saúde e da segurança no nível físico. No âmbito material, o apoio na obtenção de prestações sociais acrescido dos apoios de alimentação, roupa, mobiliário, demonstram a nossa capacidade de impactar a qualidade de vida dos clientes e famílias. Ao nível da inclusão social fornecemos educação e formação a 318 clientes, trabalho a 33 pessoas, habitação a 30, proteção social a mais de 2000, não esquecendo a participação social e cívica de que o melhor exemplo é a inclusão de um cliente na Assembleia Municipal Jovem.

2. Impacto na sociedade



O impacto na Sociedade está patente nas pessoas e entidades abarcadas pela intervenção da Cerciespinho traduzidas em serviços prestados a 2426 clientes, ações sociais, culturais e técnicas

que integraram 13.576 pessoas, os 119 colaboradores e prestadores de serviço, os 184 parceiros e 160 fornecedores.

A este nível apresentamos uma análise da transferência para a sociedade das verbas de financiamento recebidas. Neste caso, os produtos desta transferência são para os colaboradores e estado sendo que dos 2.128.476€ de gastos em 2019, 45% foi entregue aos colaboradores (remunerações, indeminizações) acrescido de custos com seguro acidentes de trabalho, fardamento, compensação de deslocações, medicina do trabalho e 23% ao Estado (taxa social única e fundos). Acresce a transferência de 92% para os clientes Desta forma, a verba recebida do estado e de particulares e empresas é devolvida à comunidade na forma de vencimento, pagamentos e impostos, salientando-se que o resultado líquido negativo de 21.417,70€ é reintegrado na Cerciespinho. É importante realçar que o nosso financiamento é somente para os custos de funcionamento, situação patente no empréstimo de 400.000,00€ para financiar a construção do CRO, uma vez que mesmo com financiamento do PARES e da Câmara a Cerciespinho teve que assegurar 65% do custo total do empreendimento. Este é o destino dos resultados líquidos acumulados - investimento em infraestruturas e viaturas e apoio ao funcionamento e integração dos resultados negativos.

3. Responsabilidade e justiça social

Ao nível da responsabilidade e justiça social a realização de 72 ações de responsabilidade social evidenciam o impacto da organização na sociedade. Assim, identificamos 34 ações de responsabilidade social na organização que asseguram a divulgação de informação sobre os nossos serviços e a sensibilização do público em geral para os direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Acrescem as múltiplas iniciativas de angariação de fundos, que conjuntamente com uma gestão cuidadosa do financiamento obtido, asseguram s mais de 16% de receitas necessárias para garantir o orçamento necessário para fazer face às despesas de funcionamento dos serviços. Por fim, temos ações de complementaridade e ampliação dos serviços que garantem resposta às necessidades identificadas nos nossos clientes, famílias e outras pessoas da comunidade. As 111 ações de responsabilidade social na comunidade revelam o papel da organização aos níveis solidário, ecológico, económico e técnico, representando múltiplos contributos para outras entidades e em última instância para os cidadãos. As ações de responsabilidade social representam o nosso contributo para a promoção da justiça e coesão social quer para os nossos clientes quer para outros cidadãos que necessitam de apoios específicos, assegurando as atividades e recursos mas igualmente alertando as consciências para as necessidades e direitos de todos.

Em suma, a existência e funcionamento, com qualidade, da Cerciespinho asseguram os serviços essenciais para a comunidade e o modelo de trabalho em rede permite aumentar as sinergias. A abrangência e o modelo holístico de intervenção está patente nos 15 serviços enquadraram 2426 clientes, que incluiu também 122 idosos e cuidadores, através de 3 polos de

funcionamento, 94 colaboradores internos e 25 prestadores de serviços, 184 parceiros, cerca de 160 fornecedores, respondendo às exigências de 7 financiadores diferentes e no impacto de um aumento 10% nos parceiros e 9% nos colaboradores.

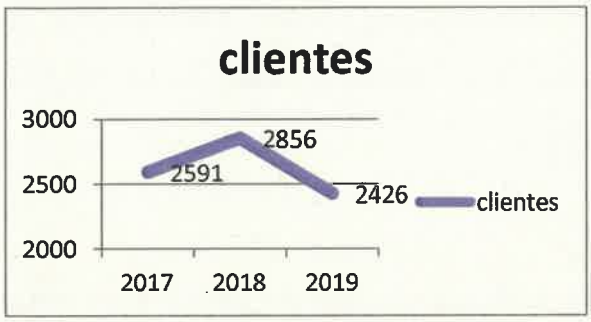
2.7. Melhoria Contínua

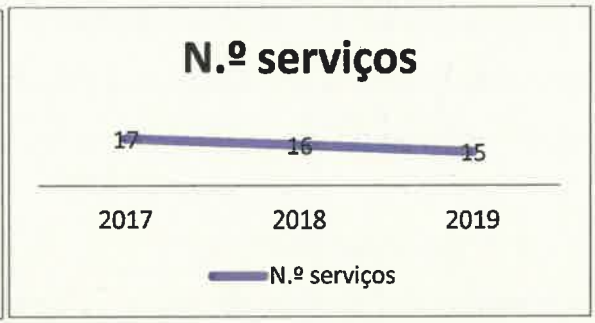
A promoção da qualidade de vida e da cidadania de pessoas com deficiência e em situação de exclusão social, missão central da Cerciespinho, implica a prestação de serviços numa lógica de aperfeiçoamento consistente, que garanta que as soluções executadas são as mais adequadas às pessoas, aos apoios existentes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

Ao nível da análise diacrónica, selecionamos um conjunto de indicadores que revelam a amplitude dos resultados obtidos e permitem uma apreciação global e da tendência, em função das condicionantes que afetaram a sua realização. O quadro que se segue apresenta os indicadores centrais dos resultados dos serviços com os clientes e da gestão, para a comparação dos últimos 3 anos.

Indicadores	2017	2018	2019
N.º clientes	2591	2856	2426
N.º de serviços/serviços	17	16	15
Taxa de execução dos objetivos do PDI	88%	89%	93%
Taxa de satisfação dos clientes	94%	93%	91%
N.º ATI	444	388	370
N.º ASCT	277	681	1080
Taxa de execução dos objetivos do PAO	121%	105%	122%
Taxa de satisfação dos colaboradores	68%	69%	70%
Total de gastos	1.762.059,33€	1.855.314,48€	2.128.476,31€
Total de rendimentos	1.762.181,37€	1.888.154,16€	2.107.058,61€
Resultado Líquido	122,04€	32.839,68€	-21.417,70€
Meios financeiros líquidos	364.340,62€	445.275,38€	369.559,63
Peso dos subsídios públicos no financiamento	84%	83.8%	86.3%

Ao nível do número de clientes e de serviços verificamos uma redução, maioritariamente devido à conclusão em 2018 do CLDS 3G. No entanto, submetemos candidatura, ao CLDS 4G em 2019, já aprovada e que terá início em 2020.

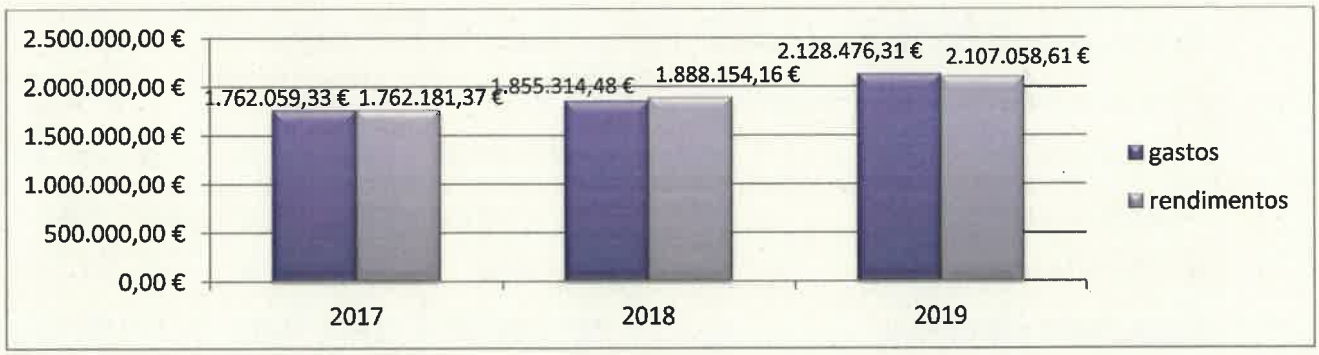




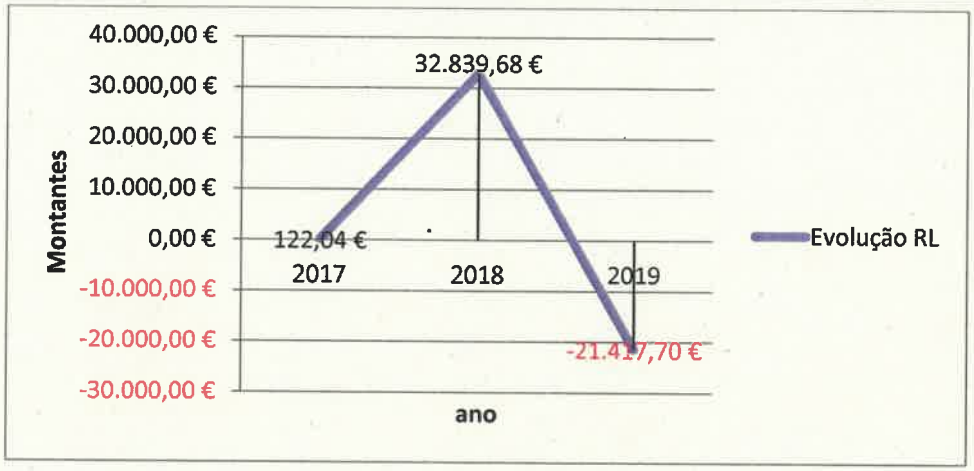
Relativamente às taxas de execução dos objetivos dos PDI e da satisfação dos clientes os valores mantêm-se muito semelhantes e acima dos 90% representativos da qualidade dos serviços fornecidos. Ao nível das ATI e das ASCT, com um aumento nestas últimas revelam a importância dada às estratégias de inclusão dos clientes e aos mecanismos de fruição dos direitos e promoção da cidadania.

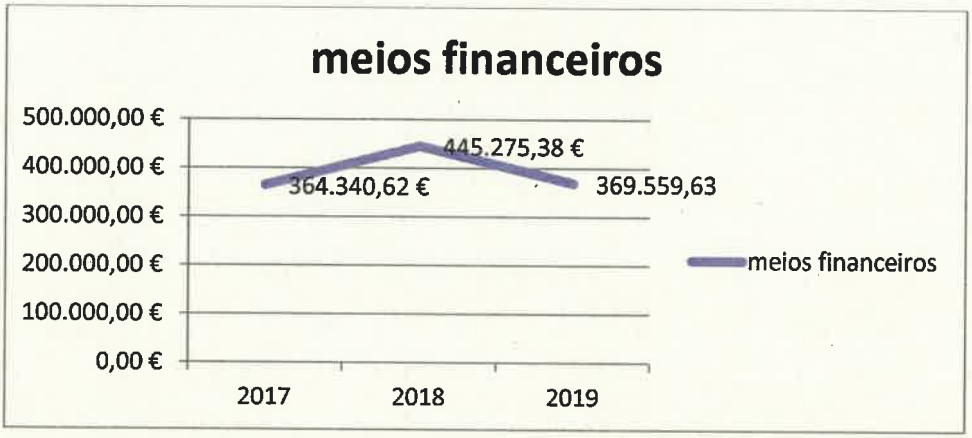
Ao nível da taxa de execução do PAO, que é de 122%, reveladora do esforço para cumprir e ultrapassar o planeamento pese embora que os objetivos do vetor B - sustentabilidade - têm um valor médio negativo, decorrente do resultado líquido negativo, aspeto que foi alvo de medidas ativas em 2019 e que terão que ter continuidade nos próximos anos, mantendo-se alguma margem de incerteza e insegurança na capacidade de controlo do poder discricionário dos financiadores. A taxa de satisfação dos colaboradores tem vindo a aumentar, mas é ainda inferior ao esperado, sendo que a principal dimensão que afeta o resultado é as remunerações, vertente que a organização não tem capacidade atualmente de alterar.

Ao nível dos orçamentos de gastos e rendimentos verificamos no gráfico seguinte um crescimento dos gastos e, em 2019, um resultado líquido negativo. A análise da variação dos 3 anos demonstra instabilidade na capacidade de gerir os recursos no contexto de mudança das regras de financiamento e elegibilidade dos gastos e com impacto negativo ainda nos meios financeiros líquidos.



Os cortes no financiamento, os investimentos inadiáveis e a devolução do saldo de 2008 ao IEFP foram os principais fatores na base do RL negativo e na variação dos meios financeiros.





Por fim, verificamos um ligeiro aumento do peso dos subsídios no financiamento, decorrente principalmente do Projeto CAVI Horizontes acrescido dos mecanismos implementados para reduzir o impacto da não elegibilidade dos gastos no âmbito dos projetos POISE.

Ao nível dos resultados globais da organização verificamos que a taxa de execução dos objetivos do PAO, sempre superior a 100%, representa a concretização do previsto e a realização de atividades, acima do previsto.

Espinho, 15 de junho de 2020

O Conselho de Administração

3. Relatório De Contas

3.1.BALANÇO

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

BALANÇO EM : 31 de dezembro de 2019

NIF 500638870
Moeda Euro (€)

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2019	31-12-2018
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4	1.774.327,60	1.814.858,40
Investimentos financeiros	11	5.388,51	4.262,76
Outros créditos e ativos não correntes	4	6.823,80	6.823,80
		1.786.539,91	**1.825.944,96**
Ativo Corrente			
Inventários	7	4.849,93	5.797,96
Créditos a receber	11	18.889,10	16.718,28
Estado e outros entes públicos	15	5.904,62	2.659,82
Fundadores/benem./ patrocin./doadores/assoc./membros	11	289,00	474,00
Diferimentos		1.863,50	1.706,01
Outros ativos correntes	11	26.058,55	74.154,86
Caixa e depósitos bancários	14	369.559,63	445.275,38
		427.414,33	**546.786,31**
TOTAL DO ATIVO		**2.213.954,24**	**2.372.731,27**
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais			
Fundos		10.660,00	10.615,00
Reservas		1.071.444,70	1.038.605,02
Resultados transitados		56.694,10	56.694,10
Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais		562.325,66	592.615,54
Resultado líquido do período		-21.417,70	**32.839,68**
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS		**1.679.706,76**	**1.731.369,34**
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos	6	304.249,83	338.280,46
		304.249,83	**338.280,46**
Passivo corrente			
Fornecedores		22.061,27	17.938,82
Estado e outros entes públicos	15	42.356,92	33.714,21
Outros passivos correntes	11	165.579,46	251.428,44
		229.997,65	**303.081,47**
TOTAL DO PASSIVO		**534.247,48**	**641.361,93**
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E DO PASSIVO		**2.213.954,24**	**2.372.731,27**

O Contabilista Certificado,

O Conselho de Administração,

3.2. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

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

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS NIF 500638870

PERÍODO FINDO EM : 31 de dezembro de 2019 Moeda Euro (€)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2019	31-12-2018
Vendas e serviços prestados	8	174.877,77	181.631,63
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.817.473,08	1.581.578,10
Variações nos inventários da produção		293,50	236,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas	7	-29.210,87	-27.535,67
Fornecimentos e serviços externos	8	-401.420,69	-351.767,48
Gastos com o pessoal	12	-1.438.000,09	-1.314.625,65
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Outras imparidades (perdas/reversões)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor	11	36,14	27,32
Outros rendimentos	15	114.223,42	124.115,90
Outros gastos	15	-155.596,24	-44.830,66
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		**82.676,02**	**148.829,49**
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4	-99.283,63	-110.421,08
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		**-16.607,61**	**38.408,41**
Juros e rendimentos similares obtidos	14	154,70	565,21
Juros e gastos similares suportados	6	-4.964,79	-6.133,94
Resultado antes de impostos		**-21.417,70**	**32.839,68**
Imposto sobre o rendimento do período	15	0,00	0,00
Resultado líquido do período		**-21.417,70**	**32.839,68**

O Contabilista Certificado,

Caminda O. S. Nunes

O Conselho de Administração,

José Manuel Bessa Rocha

Margarida Ferreira

3.3. DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

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

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA — NIF 500638870 — Moeda Euro (€)

PERÍODO FINDO EM: 31 de dezembro de 2019

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2019	31-12-2018
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes e utentes		173.972,96	176.999,34
Pagamentos de bolsas		-68.381,33	-25.683,44
Pagamentos a fornecedores		-351.386,77	-351.496,17
Pagamentos ao pessoal		-972.965,56	-873.173,10
Caixa gerada pelas operações		**-1.218.760,70**	**-1.073.353,37**
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.231.445,24	1.210.284,50
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		**12.684,54**	**136.931,13**
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos respeitantes a:		-65.910,60	-15.689,22
Ativos fixos tangíveis	4	-63.617,05	-13.977,58
Investimentos financeiros	11	-2.293,55	-1.711,64
Recebimentos provenientes de:		16.460,73	3.344,08
Investimentos financeiros	11	1.269,89	2.557,11
Subsídios ao investimento	10	15.000,00	0.00
Juros e rendimentos similares	14	190,84	786,97
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		**-49.449,87**	**-12.345,14**
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de:		45,00	0,00
Realização de fundos		45,00	0.00
Pagamentos respeitantes a:		-38.995,42	-43.651,23
Financiamentos obtidos	6	-34.030,63	-37.517,29
Juros e gastos similares	6	-4.964,79	-6.133,94
Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)		**-38.950,42**	**-43.651,23**

Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	14	**-75.715,75**	**80.934,76**
Efeito das diferenças de câmbio		**0,00**	**0,00**
Caixa e seus equivalentes no início do período		**445.275,38**	**364.340,62**
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14	**369.559,63**	**445.275,38**

O Contabilista Certificado,

O Conselho de Administração,

3.4.DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

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

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO: 2018

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO		Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUIDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE								Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
			Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N-1	1		10.615,00	0,00	1.038.482,98	56.694,10	0,00	636.155,89	122,04	1.742.070,01	0,00	1.742.070,01
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adopção do novo ref.contabilístico										0,00		0,00
Alterações de políticas contabilísticas										0,00		0,00
Diferenças de conversão de dem.financeiras										0,00		0,00
Realização de excedentes de revalorização										0,00		0,00
Excedentes de revalorização										0,00		0,00
Ajustamentos por impostos diferidos										0,00		0,00
Outras alterações reconh.nos fundos patrim.					122,04			-43.540,35	-122,04	-43.540,35		-43.540,35
	2		0,00	0,00	122,04	0,00	0,00	-43.540,35	-122,04	-43.540,35	0,00	-43.540,35
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3								32.839,68	32.839,68		32.839,68
RESULTADO INTEGRAL	4 = 2+3								32.717,64	-10.700,67		-10.700,67
OP.COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos										0,00		0,00
Subsídios, doações e legados										0,00		0,00
Distribuições										0,00		0,00
Outras operações										0,00		0,00
	5		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N-1	6=1+2+3+5		10.615,00	0,00	1.038.605,02	56.694,10	0,00	592.615,54	32.839,68	1.731.369,34	0,00	1.731.369,34

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

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO: 2019

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO		Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUIDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE								Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
			Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N	6		10.615,00	0,00	1.038.605,02	56.694,10	0,00	592.615,54	32.839,68	1.731.369,34	0,00	1.731.369,34
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adopção do novo ref.contabilístico										0,00		0,00
Alterações de políticas contabilísticas										0,00		0,00
Diferenças de conversão de dem.financeiras										0,00		0,00
Realização de excedentes de revalorização										0,00		0,00
Excedentes de revalorização										0,00		0,00
Ajustamentos por impostos diferidos										0,00		0,00
Outras alterações reconh.nos fundos patrim.					32.839,68			-30.289,88	-32.839,68	-30.289,88		-30.289,88
	7		0,00	0,00	32.839,68	0,00	0,00	-30.289,88	-32.839,68	-30.289,88	0,00	-30.289,88
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8								-21.417,70	-21.417,70		-21.417,70
RESULTADO INTEGRAL	9 = 7+8								-54.257,38	-51.707,58		-51.707,58
OP.COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos			45,00							45,00		45,00
Subsídios, doações e legados										0,00		0,00
Distribuições										0,00		0,00
Outras operações										0,00		0,00
	10		45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	45,00	0,00	45,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N	6+7+8+10		10.660,00	0,00	1.071.444,70	56.694,10	0,00	562.325,66	-21.417,70	1.679.706,76	0,00	1.679.706,76

O Contabilista Certificado, O Conselho de Administração,

3.5. Demonstração de Resultados por Serviço e Desempenho Global de Rendimentos e Gastos

O orçamento para 2019 contemplava um total de rendimentos de 2.209.560,35 euros e um total de gastos de 2.197.090,19 euros, prevendo assim um resultado líquido positivo de 12.470,16 euros. A execução orçamental traduziu-se num total de rendimentos de 2.107.058,61 euros e um total de gastos de 2.128.476,31 euros, o que perfez um resultado líquido negativo de 21.417,70 euros.

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO APROVADO EM ASSEMBLEIA	2.197.090,19	2.209.560,35	12.470,16
ORÇAMENTO EM VIGOR NO ANO	2.309.049,66	2.318.726,03	9.676,37
EXECUÇÃO	2.128.476,31	2.107.058,61	**-21.417,70**
% EXECUÇÃO	92,2%	90,9%	

Apresentação por serviço:

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais I
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €538,95/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	225.907,97	246.576,45	20.668,48
EXECUÇÃO	216.372,44	250.529,75	34.157,31
% EXECUÇÃO	95,8%	101,6%	

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais II
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €538,95/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	199.506,43	209.208,38	9.701,95
EXECUÇÃO	197.051,04	211.120,30	14.069,26
% EXECUÇÃO	98,8%	100,9%	

Serviço: Apoio Domiciliário
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €404,45/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	201.329,26	199.490,74	-1.838,52
EXECUÇÃO	189.807,12	198.892,00	9.084,88
% EXECUÇÃO	94,3%	99,7%	

Serviço: Centro Comunitário
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €9.552,27/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	141.249,01	112.966,02	-28.282,99
EXECUÇÃO	129.420,53	114.627,24	-14.793,29
% EXECUÇÃO	91,6%	101,5%	

Serviço: Lar Residencial
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €1.062,98/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	374.695,16	381.700,33	7.005,17
EXECUÇÃO	365.664,60	369.880,81	4.216,21
% EXECUÇÃO	97,6%	96,9%	

Serviço: Residência Autónoma
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €1.204,96/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	77.603,71	76.549,65	-1.054,06
EXECUÇÃO	81.526,63	76.773,60	-4.753,03
% EXECUÇÃO	105,1%		

Serviço: Intervenção Precoce
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €9.191,99/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	107.680,15	108.705,28	1.025,13
EXECUÇÃO	107.459,25	110.303,88	2.844,63
% EXECUÇÃO	99,8%	101,5%	

Serviço: PAC (Programa de Apoio Complementar ao POAPMC)
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €1.475,50

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	1.475,50	1.475,50	0,00
EXECUÇÃO	1.471,42	1.475,50	4,08
% EXECUÇÃO	99,7%	100,0%	

Serviço: POAPMC
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €1.490,09

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	1.509,86	1.509,86	0,00
EXECUÇÃO	1.205,89	1.490,09	284,20
% EXECUÇÃO	79,9%	98,7%	

Serviço: CAVI
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €147.087,67

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	202.291,02	202.291,02	0,00
EXECUÇÃO	147.087,67	147.087,67	0,00
% EXECUÇÃO	72,7%	72,7%	

Serviço: Centro de Recursos
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €12.122,20

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	55.781,84	55.781,84	0,00
EXECUÇÃO	12.122,20	12.122,20	0,00
% EXECUÇÃO	21,7%	21,7%	

Serviço: Formação Profissional Proj.2018-2020
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €437.907,37

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	563.385,39	563.385,39	0,00
EXECUÇÃO	437.994,13	437.907,37	-86,76
% EXECUÇÃO	77,7%	77,7%	

Serviço: Formação Profissional Proj.2019-2022
Período de execução: Dezembro
Valor do financiamento público: €2.114,98

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	6.089,83	6.089,83	0,00
EXECUÇÃO	2.114,98	2.114,98	0,00
% EXECUÇÃO	34,7%	34,7%	

Serviço: Projeto INR
Período de execução: Julho-Setembro
Valor do financiamento público: €1.119,34

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	2.562,50	1.119,34	-1.443,16
EXECUÇÃO	2.487,42	1.119,34	-1.368,08
% EXECUÇÃO	97,1%	100,0%	

Serviço: Centro de Recursos para a Inclusão
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €35.155,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	35.464,34	35.155,00	-309,34
EXECUÇÃO	35.977,15	35.155,00	-822,15
% EXECUÇÃO	101,4%	100,0%	

Serviço: Estágios Profissionais
Período de execução: Outubro-Dezembro
Valor do financiamento público: €1.954,26

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	3.212,69	2.171,40	-1.041,29
EXECUÇÃO	3.212,70	1.954,26	-1.258,44
% EXECUÇÃO	100,0%	90,0%	

Serviço: Atividades Complementares
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: € 0,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	8.910,00	33.000,00	24.090,00
EXECUÇÃO	11.099,71	40.968,00	29.868,29
% EXECUÇÃO	124,6%	124,1%	

Serviço: Outros gastos e rendimentos
Período de execução: Janeiro-Dezembro
Valor do financiamento público: €10.000,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	94.895,00	81.250,00	-13.645,00
EXECUÇÃO	181.505,96	93.381,92	-88.124,04
% EXECUÇÃO	191,3%	114,9%	

Serviço: Resultados Financeiros

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: € 0,00

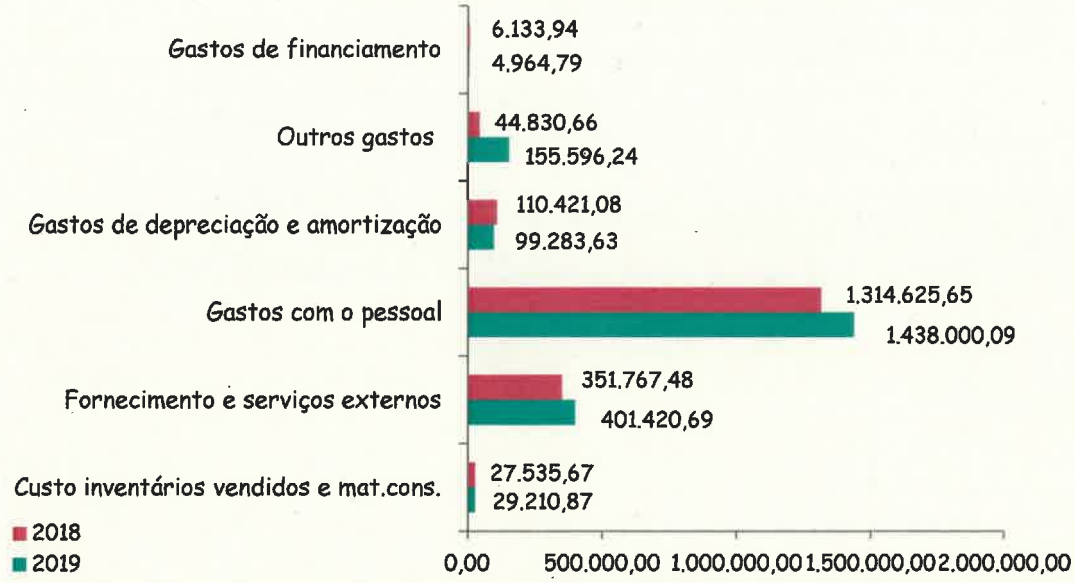
	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	5.500,00	300,00	-5.200,00
EXECUÇÃO	4.895,47	154,70	-4.740,77
% EXECUÇÃO	89,0%	51,6%	

Comparativo anual de Gastos e Rendimentos:

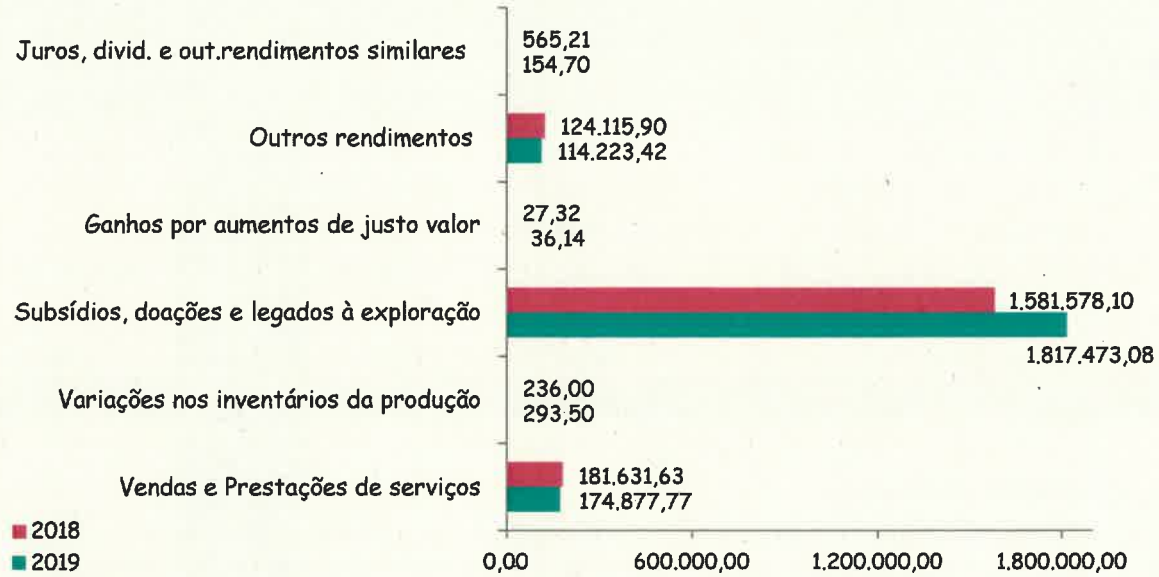
VARIAÇÃO DE GASTOS E RENDIMENTOS 2018/2019

	2019	2018	% sobre o total de 2019	valor da variação 18/19	% da variação 18/19
Custo inventários vendidos e mat.cons.	29.210,87	27.535,67	1,37%	1.675,20	6,1%
Fornecimento e serviços externos	401.420,69	351.767,48	18,86%	49.653,21	14,1%
Gastos com o pessoal	1.438.000,09	1.314.625,65	67,56%	123.374,44	9,4%
Gastos de depreciação e amortização	99.283,63	110.421,08	4,66%	-11.137,45	-10,1%
Outros gastos	155.596,24	44.830,66	7,31%	110.765,58	247,1%
Gastos de financiamento	4.964,79	6.133,94	0,23%	-1.169,15	-19,1%
total	2.128.476,31	1.855.314,48		273.161,83	14,7%
Vendas e Prestações de serviços	174.877,77	181.631,63	8,30%	-6.753,86	-3,7%
Variações nos inventários da produção	293,50	236,00	0,01%	57,50	24,4%
Subsídios, doações e legados à exploração	1.817.473,08	1.581.578,10	86,26%	235.894,98	14,9%
Ganhos por aumentos de justo valor	36,14	27,32	0,002%	8,82	32,3%
Outros rendimentos	114.223,42	124.115,90	5,42%	-9.892,48	-8,0%
Juros, divid. e out.rendimentos similares	154,70	565,21	0,01%	-410,51	-72,6%
total	2.107.058,61	1.888.154,16		218.904,45	11,6 %
Resultado Líquido	-21.417,70	32.839,68		-54.257,38	

COMPARATIVO DE GASTOS 2018/2019



COMPARATIVO DE RENDIMENTOS 2018/2019



Destaque nos Gastos:

- Verifica-se pelo quadro que no ano 2019 houve um aumento significativo nos gastos de 273 mil euros (+14,7%), incidindo especialmente nos "Fornecimentos e serviços externos", com um aumento de quase 50 mil euros (+14,1%), em "Gastos com Pessoal", com um aumento na ordem dos 123 mil euros (+9,4%) e em "Outros Gastos" com uma variação de mais 110 mil euros em relação a 2018.

A razão deste aumento nos FSE e Gastos com Pessoal explica-se pelo incremento verificado no serviço de formação profissional com um valor de financiamento superior ao ano anterior, bem como pela implementação de um novo projeto- o CAVI Horizontes.

Quanto à rubrica de "Outros Gastos", por um lado temos um acréscimo significativo nos encargos com formandos pelo motivo já referido relacionado com o aumento do volume de formação. Por outro lado, houve que reconhecer na contabilidade gastos muito elevados decorrentes da análise de saldos

e encerramento de contas de projetos, por parte do POISE que implicou grave redução do financiamento, uma vez que as verbas que se estimavam receber já não o foram, ascendendo a cerca de 82 mil euros.

- Por seu lado, os Gastos de financiamento decresceram, uma vez que terminou em agosto de 2019 o pagamento dos créditos das duas viaturas adquiridas em 2015, mantendo-se somente o empréstimo de mútuo do CRO.

Destaque nos Rendimentos:

- Em termos do financiamento público contabilizado na conta de "Subsídios, doações e legados à exploração" subiu cerca de 236 mil euros (+14,9%). Continua a ser o principal recurso financeiro da organização, correspondendo a 86,3% do total dos Rendimentos.

O acréscimo deve-se, basicamente à introdução do novo projeto- o Cavi - e aumento de financiamento na formação profissional.

O serviço de Formação Profissional para pessoas com Deficiência teve em funcionamento 7 ações durante o ano que abrangeram 70 formandos, ações estas de continuidade para 2020. Em dezembro iniciou um novo projeto com o arranque de uma ação destinada a 10 pessoas (sendo que em 2020 ascenderá às 60, uma vez que estão previstas 6 ações neste projeto).

- O decréscimo que se verifica em "Outros Rendimentos" de quase 10 mil euros está relacionado com a ausência de financiamento do projeto BPI Seniores, que terminou em 2018 e não obteve continuidade de apoio financeiro.

Destaque nos Resultados:

O ano de 2019 caracterizou-se por ser um ano em que se atingiram bons resultados em vários serviços como se pode verificar nos quadros acima do desempenho de serviços/projetos.

Contudo, tornou-se um ano atípico no que concerne ao seu resultado líquido, uma vez que é um resultado diretamente relacionado com a consequência económico-financeira da análise de saldos e reabertura de outros já validados e pagos pelo POISE que resulta numa grave quebra no financiamento, consubstanciado em cortes de despesa, seja por não elegibilidade, seja por não cumprimento do CCP. Internamente, em 2019 houve necessidade também da assunção de despesa realizada e que não pôde ser apresentada ao programa porque entretanto houve indicação que não era financiável.

Também se tornou patente na análise da variação patrimonial financeira da organização que revela um decréscimo de 75.715 euros entre o início e o fim do ano.

A eficiência da gestão ficou, assim, mais comprometida implicando a atenção redobrada aos procedimentos de contratação pública, realização de despesa e afetou também investimentos que estavam em vista ser realizados no ano e que não o foram.

3.6. ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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

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

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

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras referentes a 2018 foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo (SNC-ESNL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 98/2015 de 2 de junho e Portarias nº 218/2015 de 23 de julho e 220/2015 de 24 de julho.

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.

Todos os valores estão expressos em euros.

3. Principais políticas contabilísticas

- PRINCÍPIO DA CONTINUIDADE: as demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos registos contabilísticos, mantidos de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro.
- REGIME DO ACRÉSCIMO (periodização económica): os rendimentos e os gastos são reconhecidos e incluídos nas Demonstrações Financeiras, nos períodos a que dizem respeito, quando são obtidos ou incorridos independentemente do seu recebimento ou pagamento.
- PRINCÍPIO DA CONSISTÊNCIA: a apresentação e classificação de itens nas demonstrações financeiras é mantida de um período para outro por forma a ser prestada informação comparativa de um ano para outro.
- PRINCÍPIO DA MATERIALIDADE E AGREGAÇÃO: as demonstrações financeiras resultam do processamento de um elevado número de transações ou outros acontecimentos que, por sua vez, são agregados em classes de acordo com a sua natureza.
- PRINCÍPIO DA NÃO COMPENSAÇÃO: as rubricas do ativo e do passivo, bem como os rendimentos e gastos obedecem a este princípio, sendo separadamente relatados, isto é, cada um dos elementos das demonstrações financeiras são valorizados distintamente.

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

4. Ativos Fixos Tangíveis (AFT)

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

Existe restrição na titularidade de bens relativamente ao edifício Centro Residencial e Ocupacional, desde 2010. A hipoteca sobre o bem é detida pelo Banco Santander. Relativamente ao projeto do edifício Lar Residencial II, a construir na Idanha, não houve em 2019 qualquer investimento acrescido, sendo que o projeto está em fase de avaliação pelas entidades competentes, sendo que na Segurança Social já obteve aprovação.

Investimentos em Curso

	Valor inicial a 1.1.19	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.19
Edifício Lar Residencial II (projeto)	6.823,80	0,00	0,00	6.823,80

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

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

A quantia escriturada, as depreciações, os aumentos, abates e as fontes de financiamento dos AFT estão desenvolvidos de acordo com os seguintes quadros:

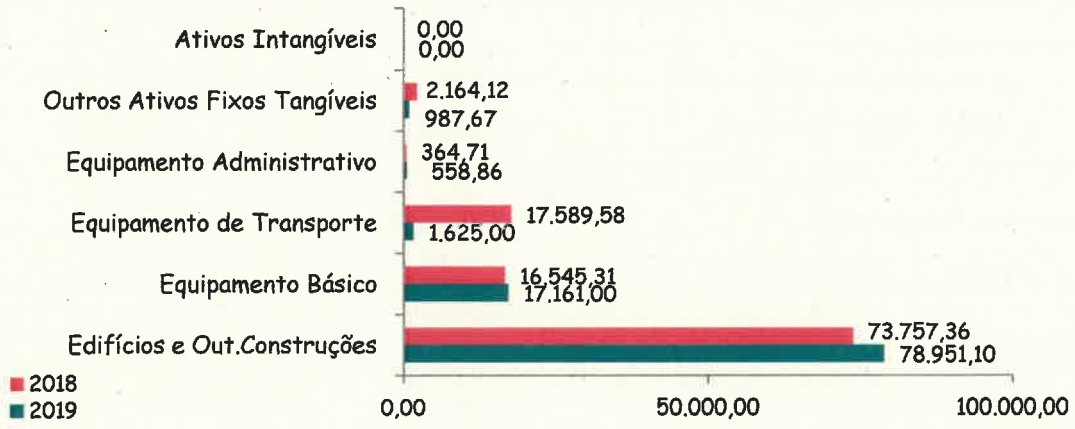
Terrenos/Edifícios/Equip.Básico/Equip.Transporte/Equip.Admin./Outros AFT				
	Valor inicial a 1.1.19	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.19
Ativo Bruto (1)	3.694.705,20	58.752,83	0,00	3.753.458,03
Depreciações (2)	1.879.846,80	99.283,63	0,00	1.979.130,43
Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis (1-2)	**1.814.858,40**	**-40.530,80**	**0,00**	**1.774.327,60**

Fontes de Financiamento do Ativo Fixo Tangível	Valor
Turismo Portugal	15.000,00
Cerciespinho	43.752,83
Total	**58.752,83**

As depreciações sofreram um decréscimo de 11.137 euros. Enquanto as depreciações de edifícios aumentaram devido às obras realizadas no CAO1 (+5.200 euros)0, as depreciações de equipamento de transporte diminuíram consideravelmente (-16 mil euros) relacionado com o facto das 2 novas viaturas adquiridas em 2015 já terem sido totalmente depreciadas em 2018.

O detalhe de Gastos de depreciação e amortização é apresentado no gráfico:

COMPARATIVO DE GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO



5. Ativos Intangíveis

Os ativos intangíveis estão mensurados ao custo histórico deduzidos de amortizações acumuladas. Os ganhos ou perdas provenientes de eventuais abates de ativos intangíveis são reconhecidos pela quantia escriturada em balanço e considerados rendimentos ou gastos na

demonstração de resultados. As depreciações são calculadas pelo método das quotas constantes, durante a vida útil estimada.

Neste período os ativos intangíveis encontram-se totalmente amortizados.

Programas de computador				
	Valor inicial a 1.1.19	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.19
Ativo Bruto (1)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Amortizações (2)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Valor Líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**

6. Custos de Empréstimos Obtidos

Locações

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

Créditos

O crédito com a Mercedes-Benz Financial Services para aquisição da viatura Mercedes de 9 lugares, em 2015, foi de 32.858,38 euros, sendo a prestação mensal de 784 euros. O contrato terminou em agosto, ficando todo o crédito liquidado.

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

Os juros suportados são contabilizados como gastos de financiamento do período e totalizaram 4.739,65 euros. O total de amortizações ao financiamento foi de 25.059,75 euros.

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

Leasing

	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.2018	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2019	Juros suportados	Taxa
Viatura Ford Courier 5 lugares	2015 48 meses	16.000,00	2.861,05	2.861,05	0,00	69,32	TAE = 8,6%

Financiamento a longo prazo

	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.2018	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2019	Juros suportados	Taxa
Crédito veículo Mercedes-Benz	2015 48 meses	32.858,38	6.109,83	6.109,83	0,00	154,54	TAEG= 7,7371 %
Empréstimo de mútuo B.Santander	2016 15 anos	400.000,00	329.309,58	25.059,75	304.249,83	4.739,65	TAEG= 1,491%

7. Inventários

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

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

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

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

O detalhe dos inventários é o seguinte:

Inventários

	Valor inicial a 1.1.19	Valor final a 31.12.19	Variação no inventário
Matérias primas	4.396,46	3.154,93	-1.241,53
Produtos Acabados	1.401,50	1.695,00	293,50
Total	**5.797,96**	**4.849,93**	**-948,03**

8. Rendimentos e gastos

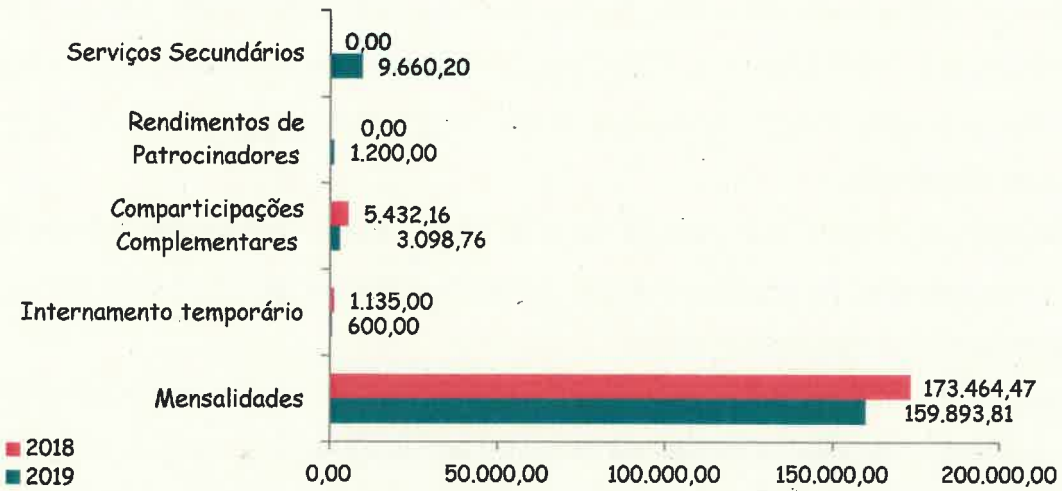
Vendas e Prestações de serviços

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

Comparativamente a 2018, as mensalidades e as comparticipações complementares sofreram um decréscimo de 14 mil euros. O principal motivo prende-se com o facto de em 2018 se ter recebido um valor muito elevado de mensalidades respeitantes ao serviço de lar, por desbloqueamento da situação da atribuição das pensões a que alguns clientes tinham direito; em 2019 esta situação já não aconteceu. De um modo geral todos os serviços geraram menor receita nesta rubrica (CAO obteve menos 1.900 euros e Lar menos 11 mil euros), exceto o SAD que subiu ligeiramente (+567 euros).

Os serviços secundários dizem respeito ao recebimento de um patrocínio do Grupo Solverde e ainda a receita referente ao fornecimento de refeições a clientes.

COMPARATIVO DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS 2018/2019



"Fornecimentos e serviços externos"

Relativamente a gastos, os "Fornecimentos e serviços externos" (FSE) mostram o custo decorrente do funcionamento da organização. Em 2019 o valor gasto aumentou 49.653 euros, cerca de 14,1% relativamente ao ano anterior.

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

- "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, SAD, Serviço Residencial e CFP. A variabilidade deste gasto está maioritariamente ligada ao serviço residencial (+3.600 euros) e CFP (+3.600 euros). Deva-se ressaltar que no CFP este gasto deixou de estar coberto pelo financiamento do POISE por motivo de não elegibilidade da despesa em termos de CCP. Por esta razão, a partir de maio, os formandos passaram a receber com a bolsa o valor do subsídio de alimentação;

- "Honorários" registou uma variação de mais 51.400 euros, basicamente relacionada com o acréscimo no volume de formação profissional, no âmbito das ações do POISE o que fez aumentar o valor gasto com os formadores externos;

- "Conservação, manutenção e reparação" registou um ligeiro decréscimo com menos 3.800 euros. Refletiu-se, essencialmente, no decréscimo de gastos com manutenção de edifícios (-5.600 euros), e um aumento na manutenção de equipamentos (+1.500 euros).

- "Materiais" registou um decréscimo de 6.400 euros de despesa realizada. A variação registou-se na rubrica ferramentas (-1.050 euros), material de escritório (-2.607 euros) e material das atividades (-2.665 euros);

9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

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

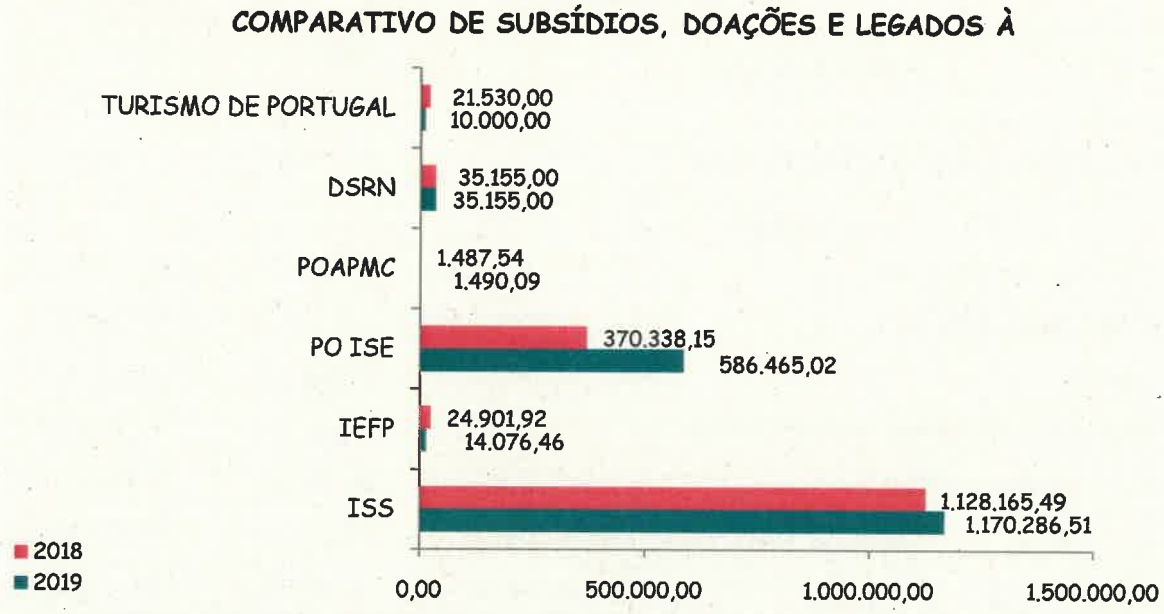
10. Subsídios e outros apoios das entidades públicas

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

O detalhe segue abaixo no quadro:

Subsídios/Doações ao Investimento			
		2019	2018
TURISMO DE PORTUGAL	verba para obras CAO I	15.000,00	0,00
Total		**15.000,00**	**0,00**

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



Os Subsídios à Exploração tiveram um acréscimo de 235.895 euros (+14,9%).

O valor mensal da comparticipação da Segurança Social para os vários acordos- CAO, SAD, Intervenção Precoce, Centro Comunitário, Lar e Residência Autónoma- teve um aumento de 3,5% em relação ao ano anterior (em 2018 o aumento foi de 2,2%). Traduziu-se num diferencial de mais

42.121 euros. A percentagem correspondente ao rácio do subsídio da segurança social relativamente ao total dos subsídios recebidos é de 64,4%, demonstrativo do considerável peso deste financiador.

As verbas recebidas do IEFP correspondem ao financiamento para o Centro de Recursos e Estágios Profissionais. O valor foi menor em 2019 uma vez que no ano anterior o IEFP transferiu 8 mil euros do programa de apoios à contratação.

O financiamento do POISE teve um acréscimo de 216.126 euros.

O programa financiou o Cavi que é um novo projeto iniciado em janeiro, cujo valor ascendeu a 147 mil euros.

O projeto de formação para pessoas com deficiência ou incapacidades obteve um financiamento maior (+ 69 mil euros) resultante de 7 ações em funcionamento e uma nova candidatura aprovada no final do ano e que arrancou em dezembro de 2019.

O valor recebido do Turismo de Portugal respeitante às verbas do jogo foi de 25 mil euros. A verba de 15 mil euros destinou-se a apoio às obras do CAO 1 sendo assim considerada subsídio ao investimento; os restantes 10 mil euros têm a ver com o valor que habitualmente nos tem sido atribuído para apoio às atividades em funcionamento e é esta a verba aqui considerada no gráfico.

11. Instrumentos financeiros

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

O detalhe dos ativos e passivos financeiros é apresentado nos quadros seguintes:

Ativos Financeiros		
Ativo não corrente	**2019**	**2018**
Investimentos Financeiros	5.388,51	4.262,76
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	0,00	0,00
Ativo corrente		
Caixa e depósitos à ordem	319.559,63	295.275,38
Outros depósitos bancários	50.000,00	150.000,00
Clientes	18.889,10	16.718,28
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	289,00	474,00
Outras contas a receber	26.058,55	74.154,86
• Devedores por acréscimo de rendimentos	21.264,29	68.856,28
• Outros devedores	4.794,26	5.298,58
Total	**420.184,79**	**540.885,28**

A rubrica de "Investimentos Financeiros" diz respeito a valores descontados para o Fundo de Reestruturação do Setor Solidário (2.303 euros), bem como aos pagamentos para o Fundo de compensação do trabalho (3.086 euros). Durante o ano solicitaram-se a este Fundo reembolsos que totalizaram 1.270 euros, por motivo de rescisões ou alterações de contrato.

Os "devedores por acréscimo de rendimentos" respeitam aos financiadores POISE, IEFP e POAPMC+SS, em dívida com os valores de saldo dos projetos.

O valor de "Outros devedores" diz respeito, na sua maior parte, à Segurança Social pelo pagamento de subsídios eventuais (3.769), a dívidas da seguradora relativa a despesas incorridas com sinistros (112 euros) e ao valor do adiantamento do novo projeto iniciado em dezembro que só foi recebido em 2020 (913 euros).

Passivos Financeiros

Passivo não corrente	**2019**	**2018**
Financiamentos obtidos	304.249,83	338.280,46
Passivo corrente		
Clientes	1.613,63	2.651,70
Fornecedores	22.061,27	17.938,82
Outras contas a pagar	163.965,83	248.776,74
• Credores por acréscimo de gastos	152.744,77	169.677,75
• Outros credores	11.221,06	79.098,99
Total	**491.890,56**	**607.647,72**

Os "credores por acréscimos de gastos" respeitam ao cálculo de férias +subsídio de férias+ encargos, considerado um gasto de 2019 que será pago em 2020, bem como algumas despesas de 2019 que só foram pagas em 2020.

O saldo de "Outros credores", tem a ver maioritariamente com a devolução de saldos de projetos já terminados, em que foi apurada verba remanescente a ser devolvida à entidade financiadora e que não foi concretizada até final de 2019:

- CLDS, saldo de 2018 (Riag)= 685,77 euros
- Centro de Recursos, saldo de 2015= 188,20 euros;
- Intervenção Precoce, saldo de 2015= 6.447,09 euros;
- Formação Profissional, saldo de 2008= 3.900 euros. O débito foi liquidado em prestações mensais desde o início de 2019 e terminou em janeiro de 2020 com o pagamento da última tranche.

12. Benefícios dos empregados

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

O primeiro aumento salarial ocorreu em janeiro aquando da atualização do ordenado mínimo para 600 euros. Houve, posteriormente, outro aumento salarial que variou de 1% de aumento a 3,45% para os diferentes níveis de vencimento e reportou-se a julho.

O detalhe de Gastos com Pessoal apresenta-se seguidamente:

Pessoas ao serviço		
	2019	2018
Nº médio de pessoas a tempo completo	87	80
Nº médio de pessoas a tempo parcial	5	6
Homens	13	13
Mulheres	79	73
Nº médio de pessoas ao serviço	92	86
Total de pessoas ao serviço a 31.12	98	85
Total de horas trabalhadas	134.480 H	122.178 H

Os Gastos com Pessoal registaram um aumento de 123.374 euros (+9,4%) para um quadro de pessoal que contemplou, em média, 92 pessoas, mais 6 que no ano anterior. Este aumento tão substancial prende-se essencialmente com o arranque do Cavi que se traduziu na contratação de mais 9 colaboradoras.

Da rubrica de "Outros gastos com pessoal" salienta-se a verba despendida com deslocações que correspondeu a 12.837 euros (mais 2.012 euros), relativa à compensação pelo uso de viatura própria dos colaboradores. À Intervenção Precoce corresponde o valor de 12.381 euros cuja natureza obriga a deslocações regulares da equipa aos concelhos de Santa Maria da Feira e de Arouca para prestação do serviço aos clientes.

13. Acontecimentos após a data do balanço

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

14. Fluxos de Caixa

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

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

Em 2019 a variação nos meios financeiros líquidos foi negativa. Os valores de caixa e depósitos diminuíram 75.715,75 euros (-17%).

Não obstante, o rácio da liquidez imediata (capacidade de assumir os compromissos de curto prazo) revela uma boa performance de 1,61. A taxa de endividamento global baixou para 24,1% indicadora que não é excessivo o endividamento da organização.

O decréscimo nas Disponibilidades torna-se evidente tendo em linha de conta o pagamento da dívida ao IEFP no montante de 42.261,02 euros durante 2019, bem como a quebra do financiamento que se estimava receber fruto das questões de não elegibilidades e CCP nas análises aos saldos do POISE e que já atrás foram referidas, perfazendo cerca de 82 mil euros que não foram transferidos.

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

VARIAÇÃO 2018/19

MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2018	31.DEZ.2019	VARIAÇÃO
CAIXA	4.933,49	7.881,42	**2.947,93**
DEPÓSITOS À ORDEM	290.341,89	311.678,21	**21.336,32**
DEPÓSITOS A PRAZO	150.000,00	50.000,00	**-100.000,00**
TOTAL	**445.275,38**	**369.559,63**	**-75.715,75**
VARIAÇÃO 2018/2019 (%)			**-17,0%**

15. Outras divulgações

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

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

Em 31 de dezembro o número de cooperantes é de 150 e associados 257.

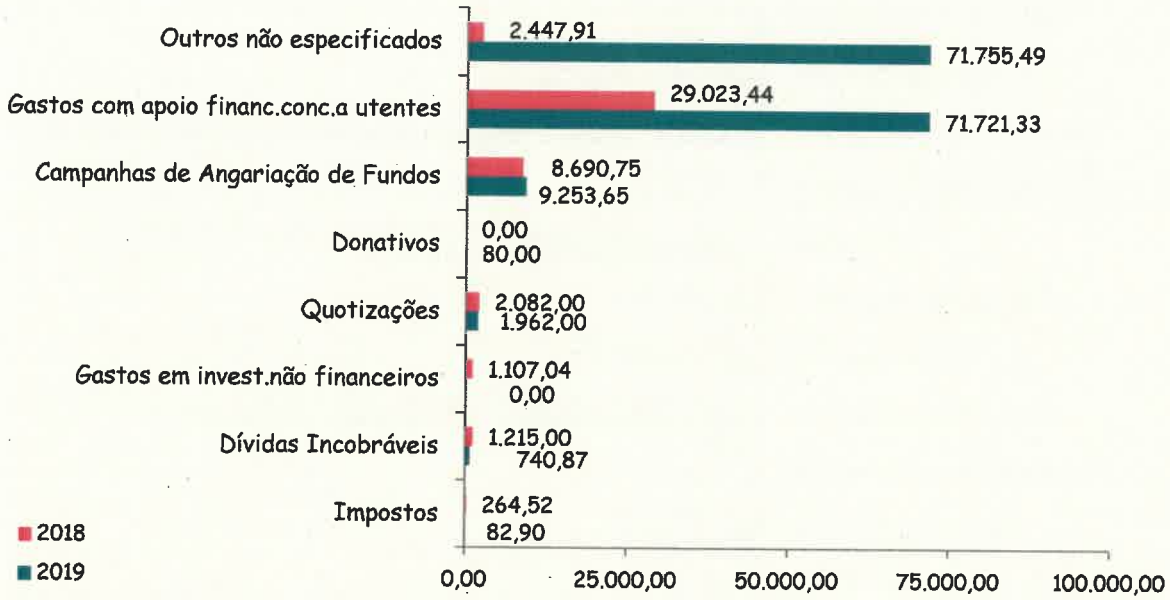
A organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo dívidas em mora.

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

Estado e outros entes públicos		
Ativo corrente	**2019**	**2018**
IVA- Reembolsos pedidos	5.904,62	2.644,19
Retenção IRC	0,00	15,63
Total	5.904,62	2.659,82
Passivo corrente		
Retenção IRS/IRC	10.365,63	7.857,50
Contribuições para a Segurança Social	31.732,91	25.708,72
Outras Tributações- Fundos de Compensação	258,38	147,99
Total	42.356,92	33.714,21

Relativamente aos itens apresentados na face da demonstração de resultados apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Outros Gastos", e "Outros Rendimentos":

COMPARATIVO DE OUTROS GASTOS 2018/2019



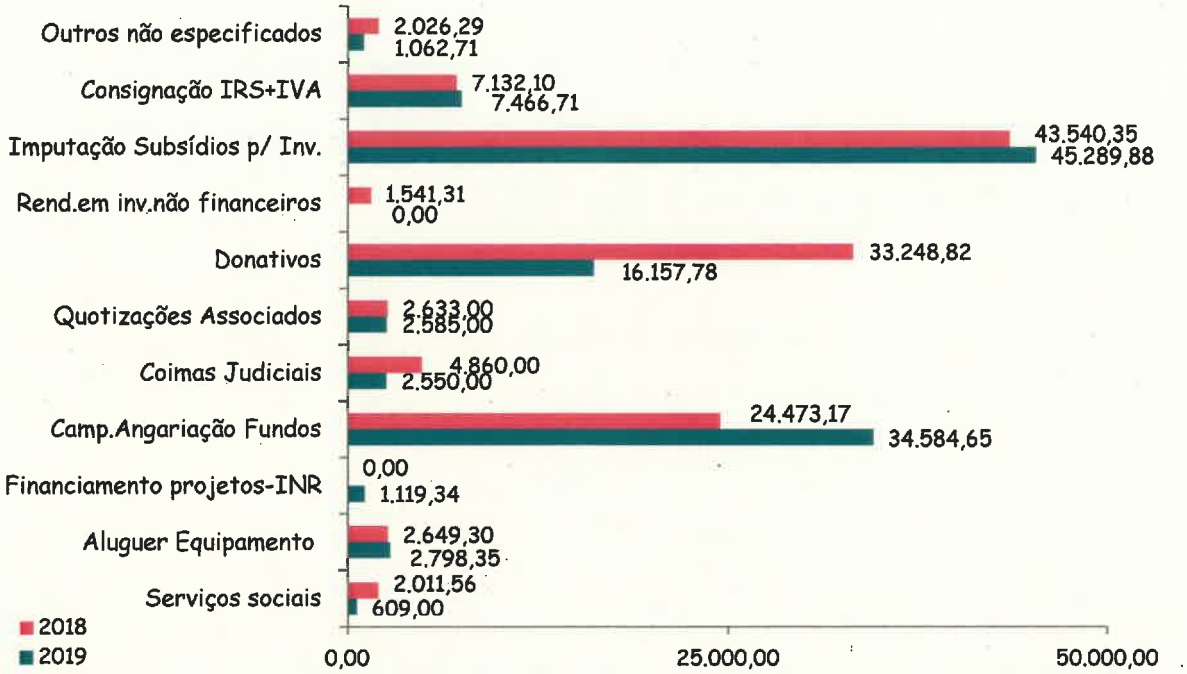
A rubrica de "Impostos" diz respeito ao pagamento de taxas e IUC.

As "Dívidas incobráveis" respeitam à anulação de dívidas de associados e clientes.

No gráfico destaca-se a rubrica de "Gastos com apoio financeiro concedido a utentes" com um acréscimo de 42.698 euros, que se deve essencialmente ao aumento do nº de ações de formação em funcionamento em 2019 e consecutivamente do nº de formandos. A despesa a eles associada, seja bolsa, subsídio de refeição ou de transporte acompanham este crescimento. Acresce uma alteração efetuada em maio de 2019 relativa ao pagamento de subsídio de refeição, uma vez que se começou a pagar este valor em bolsa em vez de se fornecer a refeição em géneros. Esta alteração implicou desde logo um diferencial de mais 25 mil euros de despesa só com esta alteração que se teve de introduzir.

Relativamente ao item "Outros não especificados" o grande diferencial centra-se na subconta "Insuficiência de estimativa em verbas a receber" que em 2018 tinha o valor de 2.447,91 euros e em 2019 atingiu 71.755,49 euros. A razão prende-se com a questão já atrás abordada sobre a redução do financiamento do POISE e que gerou regularizações aos valores estimados a receber de saldos de 2018 que se encontravam em análise e ainda acrescentou substanciais cortes em despesa que já tinha sido validada e paga em anos anteriores (2016, 2017, 2018).

COMPARATIVO DE OUTROS RENDIMENTOS



Relativamente a "Campanhas de Angariação de Fundos" o acréscimo de valor está basicamente relacionado com o valor recebido do Pingo Doce referente ao prémio Poupadinha Mais no valor de 10 mil euros. A campanha pirilampo obteve uma receita semelhante ao ano anterior apresentando um ligeiro acréscimo de 887 euros.

O decréscimo significativo em "Donativos" (-17 mil euros) prende-se, sobretudo, com o valor recebido do BPI para o desenvolvimento do projeto BPI Seniores que funcionou em 2018, mas que não obteve financiamento para 2019.

O Contabilista Certificado,

O Conselho de Administração,

3.7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DO RESULTADO DO PERÍODO

O exercício de 2019 apresenta um resultado negativo de 21.417,70 euros.

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

»» Resultados Transitados	100%	€ 21.417,70

Espinho, 15 de junho de 2020

O Conselho de Administração,

4. RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

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

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2019

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, emitir Parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas apresentados pelo Conselho de Administração relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

NIPC: 503628870 | Capital Social: € 10.270,00 | Matrícula: 192/771017 | C.R.C. Espinho

2) Durante o ano de 2019, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contactos com o Conselho de Administração e com o Departamento Administrativo e Financeiro, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal salienta os efeitos negativos nas Contas de 2019, resultantes, nomeadamente, do reconhecimento de elevados Gastos decorrentes da análise de saldos e encerramento de projetos por parte ao POISE, cujos reembolsos relativos aos anos de 2016 a 2019 estavam previstos e que acabaram por não se concretizar, ascendendo a cerca de 82 mil euros. Conforme também explicitado no Relatório de Atividades, torna-se indispensável uma maior especialização técnica nos procedimentos e controlos na área da Contratação Pública.

4) No ano de 2019, foi obtida uma taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividade da Cerciespinho de 122% e uma concretização dos Planos de Atividades aos Serviços de 90%, revelando que foram ultrapassadas as metas previstas. Os Clientes abrangidos pelas atividades desenvolvidas, ascenderam a 2426 Pessoas, das quais 1008 com deficiência e 1418 com exclusão social, registando algum decréscimo face ao ano anterior, decorrente da conclusão do projeto CLDS.

5) Goradas as espectativas de mudança e criação de novos serviços da Cerciespinho para a antiga Escola Anta 3, está em curso a elaboração de protocolo com a Câmara Municipal de Espinho para a cedência da antiga Escola Anta 2, onde se prevê possa ser instalado o CAO 3. Em face das alterações ocorridas, foram efetuados elevados investimentos nas atuais instalações do CAO 1, que ascenderam a cerca de 60 mil euros. O projeto Lar II, após aprovação do PARES e da Segurança Social, aguarda ainda alguns pareceres para a apreciação final por parte da Câmara Municipal. As candidaturas efetuadas no âmbito do PROCCOP para a alteração da estrutura do Centro Comunitário e para a criação da ELI Espinho, continuam a aguardar decisão. Entretanto, no Relatório de Atividades, é ainda destacada a aprovação da candidatura do CAVI até 2021.

6) Examinando as Contas de 2019 apresentadas pelo Conselho de Administração, verificamos que o valor do Ativo ascende a 2.213.954,24 euros, os Fundos Patrimoniais a 1.679.706,76 euros, tendo sido apurado um Resultado Liquido negativo de -21.417,70 euros.
Relativamente ao Orçamento de 2019, verificamos que a sua execução correspondeu a 92,2% em termos de Gastos e a 90,9% no que respeita a Rendimentos. Face ao exercício de 2018, assistiu-se a

Rua de Lourido nº 90 Anta 4500-071 Espinho
Telefone: 227 3?8 952
Email cerciespinho@cerciespinho.org.pt

um acréscimo de 14,7% nos Gastos, nomeadamente, em Fornecimentos e Serviços Externos, Gastos com Pessoal e Outros Gastos, conforme referido no ponto 3, e de 11,6% nos Rendimentos, com especial ênfase no valor das rubrica de Subsídios, doações e legados à exploração.

7) O Resultado Líquido em 2019, como acima referido, foi negativo e ascendeu a -21.417,70 euros, para o qual O Conselho de Administração de acordo a legislação aplicável, propõe a afetação na sua totalidade a Resultados Transitados.

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

a) Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pelo Conselho de Administração referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, bem como a proposta do Conselho de Administração para a aplicação dos Resultados Líquidos apurados.

b) Que seja emitido um voto de louvor ao Conselho de Administração bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2019;

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

ESPINHO, 18 de junho de 2020

O CONSELHO FISCAL

Filipe da Volta Milheiro Lima (Dr.) - Presidente

Teresa Paula Gaspar Ramos (Dra.)- Secretário

Rita Elisabete Gomes de Carvalho (Dra.) - Relatora

5. ANEXOS

PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito à saúde patente no profissionalismo e rigor, no apoio atento e cuidadoso, na estreita articulação, prestada aos clientes do Lar e Residência Autónoma, do CAO e do CAVI aos:

- Profissionais de saúde e dos serviços sociais e do CHVNG, da USF de Anta e do Centro de Saúde de Arcozelo;
- Aos Lions Clube de Espinho, reconhecemos o longo e contínuo trabalho na colheita de sangue em Espinho;

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

- TDCork - Tapetes Decorativos Com Cortiça, Lda., pela integração de um cliente do CAVI como Atividade Socialmente Útil.
- Salvador Soares & C.º Lda
- Manpowergroup – Facilitador de integração laboral de uma beneficiária do CAVI, através da divulgação de ofertas de trabalho adaptadas à sua condição física e marcação de duas entrevistas de emprego.

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

- Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira
- Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida,
- Centro de Reabilitação da Granja
- Drª. Joana Amorim do Núcleo de Infância e Juventude do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro
- CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

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

- FCAPE
- Academia de Música de Espinho
- Escola Profissional de Música de Espinho
- Biblioteca Municipal José Marmelo Silva - Espinho
- Câmara Municipal de Ovar
- Museu Municipal De Espinho - Fórum de Arte e Cultura de Espinho
- ADCE
- AMI Associação de Amigos da Idanha
- Plural e Singular
- Câmara Municipal de Murtosa - Disponibilização gratuita de bicicletas para cicloturismo ao longo da Ribeira de Pardelhas
- Clube Nortada Aventura - Disponibilização gratuita de espaço para piquenique da atividade de cicloturismo ao longo da Ribeira de Pardelhas
- Câmara Municipal de Espinho - Entradas gratuitas no Museu de Espinho e disponibilização gratuita da Piscina Municipal para atividade de Natação

Voto de louvor pela responsabilidade social, solidariedade e inclusão enquanto mecanismos de garante de direitos e promotores da qualidade de vida e cidadania dos nossos clientes, pela defesa intransigente dos direitos das pessoas com deficiência e pela promoção de um mundo mais justo, mais igualitário e inclusivo, patentes nos processos de inclusão de clientes em contextos formais, de promoção de iniciativas em defesa dos direitos dos nossos clientes, no acolhimento em atividade socialmente útil, atividades ocupacionais, na realização de voluntariado artístico, na área da saúde oral e da estética e no apoio na divulgação do novo projeto da entidade - Centro de Apoio à Vida Independente Horizontes - e no encaminhamento de candidatos/as para usufruírem de serviço:.

- Fenacerci
- Assembleia Municipal de Espinho
- Lions Clube de Espinho
- Escola de Bailado e Artes Adriana Domingues
- Câmara Municipal de Espinho
- Bombeiros Voluntários dos Carvalhos
- Clínica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo
- Cabeleireira, D. Conceição

- Professor Jonas Pinho
- Jornal Defesa de Espinho,
- Jornal Maré Viva,
- Gazeta de Espinho
- Espinho TV
- ACES de Espinho e Feira/Arouca
- ADCE
- Centro Comunitário de Esmoriz
- Centro de Saúde de Arcozelo
- Centro Social de Paramos
- MACUR Rio Meão
- Paróquias de Anta, Guetim, Esmojães, Idanha, Espinho e S. Félix da Marinha
- Santa Casa da Misericórdia de Espinho
- Sintonia Feirense (Rádio Águia Azul)

Voto de louvor pela responsabilidade ambiental e social enquanto processo de garante de direitos e da qualidade de vida nossos clientes e de responsabilidade pela Comunidade.

- Coopérnico
- É pra Amanhã

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

- À Camara Municipal de Espinho, na pessoa do Sr. Presidente, Dr. Pinto Moreira, do Sr. Vice-Presidente, Dr. Vicente Pinto, do Sr. Vereador, Dr. Quirino de Jesus, Sra. Vereadora, Eng. Lurdes Ganicho, pelos apoios financeiros, pela disponibilização e utilização de instalações e recursos e pela inclusão dos nossos clientes em múltiplas iniciativas públicas, nomeadamente pela cedência da Escola EB1 da Idanha para o funcionamento do CAVI.
- À Camara Municipal de Espinho, pela atribuição de um apoio financeiro, que se tornou essencial para as obras de requalificação do polo de Anta do Centro de Atividades Ocupacionais;
- **Dra. Ana David e Dr.ª Diana Mota**, Dr.ª Tânia Sousa, Dr.ª Bárbara Moura e Dr.ª Ana Sofia Coutinho, pela concretização do Projeto Piloto de Psiquiatria Comunitária, proposta do serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/Espinho, do qual resultou a consulta deslocalizada de psiquiatria comunitária.

- **Dr.ª Anabela Peixoto, do serviço de psiquiatria no** CHVNG/Espinho; pela intervenção técnica na integração de cliente do lar residencial da Cerciespinho em estrutura residencial para pessoas com doença mental.
- Dr.ª Ana Luísa Correia, da Associação Portuguesa de Neuromusculares (APN), pelo apoio incondicional e articulação em todo o desenvolvimento e funcionamento do projeto piloto CAVI Horizontes e pela cedência de assistentes pessoais da bolsa do seu CAVI;
- Dr. José Manuel Silva presidente do Conselho de Direção da Escola Superior de Saúde de Santa Maria e investigador principal do Projeto ICAVI, pelo convite para a entidade ser consultora deste projeto, o que muito tem enriquecido o trabalho da equipa do CAVI Horizontes, permitindo que esta acompanhe todo o desenvolvimento do projeto desde o primeiro momento e que apoie na avaliação da implementação do projeto CAVI e na produção de conhecimentos sobre a sua concretização, contribuindo para uma melhor fundamentação das medidas de política geral relativas a esta área específica, bem como a projetos concretos de aprofundamento, do Modelo de Apoio à Vida Independente.

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

- Ao Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otília Violas; ao Sr. Manuel Alves Correia, ao Sr. Domingos Vieira Peixoto, Sr. Carlos Bastos e Lídia Marques, Sr. Domingos Vieira Peixoto, à Sr.ª Maria José Pereira pelos donativos concedidos em 2019 e ao longo dos anos;
- À empresa Inspecentro, SA pelo donativo, em espécie, de inspeção às viaturas da Cerciespinho;
- À Escola de Bailado e Artes Adriana Domingues;
- À empresa Unipress – Centro gráfico, Lda.,
- À Agencia do Banco BPI em Espinho;
- À Majober – Sociedade de Construção Civil e Obras Públicas, Lda.
- À Nascente – Cooperativa de Ação Cultural, CRL
- À Arval Service Lease – Aluguer e Gestão Automóvel
- À Engenhos Santos Unipessoal, Lda
- À ESSE, Kria eventos, DHL, Motoclube, Orfeão de Espinho, Espinho e Mar a Cantar, Centro Social de Pedroso pelos apoios financeiros e materiais que permitiram melhorar as condições de trabalho aos colaboradores e clientes e aumentar a qualidade dos serviços;
- À empresa CARXI, Sociedade Unipessoal pela oferta de chocolates
- À empresa Bi-Silque pela oferta de quadros magnéticos

- À Clinica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo, pelos tratamentos dentários e melhoria da qualidade de vida dos clientes do Centro Comunitário, Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Cerciespinho;
- Ao Pingo Doce - Distribuição Alimentar SA pela atribuição dom premio monetário no concurso "Bairro Feliz"
- Ao Centro Social e Paroquial de São Pedro de Pedroso
- Às empresas "Bi-Silque, Lda." e "Manuel Moutinho - de Injeção de Plásticos, Unipessoal Lda", pela disponibilização de material para a execução das atividades, de caráter ocupacional, desenvolvidas pelos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais;
- E a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários e ofertas de alimentos e materiais, apoio na implementação do CAVI Horizontes, bem como voluntariado e solidariedade;

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade no acolhimento dos formandos/as do Centro de Formação Profissional em Formação Prática em Contexto de Trabalho no âmbito dos cursos deformação:

- Diagonal Radical - Carpintaria Unipessoal, Lda
- Carpintaria Tarraco, Lda
- Salvador Soares & C.ª, Lda
- Versão Detalhada - Carpintaria Unipessoal, Lda
- Carpintaria da lavandeira, Lda
- Azzento, Lda
- J. Dias Cooperage
- Estrutura Residencial para Idosos São Francisco
- Hotel Apartamento Solverde
- Centro de Apoio Social de Mozelos
- Centro Social de Lourosa
- Hotel Monte Lírio
- Praiagolf hotel
- Santa Casa da Misericórdia de Espinho

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

- AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação
- Pingo de Mel - Padaria & Pastelaria

- Pão Quente Central dos Carvalhos
- Padaria/Pastelaria Jardim – São João da Madeira
- Horto da Ju e Viveiros Feira Norte pela disponibilização a baixo custo de plantas e ramos fúnebres
- Café/Churrasqueira Divisão
- Padaria/Pastelaria Jardim – São João da Madeira

- À Academia de Música de Espinho (recolha de alimentos);

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

- Ao grupo de teatro do Centro Comunitário que tem vindo a colaborar com a RA para a ocupação do Carlos Simões.
- UCSP de Espinho,
- Dra. Isabel Breda, médica e coordenadora da USF de Anta, pela disponibilidade e apoio manifestado aos seus utentes afetos aos SAD, Lar, RA e Centro Comunitário;
- Dra. Manuela Avelar - Chefe da divisão da Ação social, Intergeracional e Saúde da Câmara Municipal de Espinho
- À equipa da RLIS de Paramos pela estreita articulação em situações de emergência social;
- Aos preditores e moderadores especializados que voluntariamente acrescentaram valor às Jornadas Comunitárias "Envelhecer+": médicos de medicina geral e familiar (Dra. Isabel Saraiva; Dr. Jorge Vinagre e Dra. Isabel Breda); enfermeiras (Marília Capela, Alexandra Maia; Ana Cláudia Santos) da UCSP de Espinho e USF de Anta. Médica psiquiatra (Dra. Maria Edite Rio); técnica de serviço social (Ana Sofia Rito) do Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho; Prof. Dr. José Pinto da Costa; Unidade de Saúde Pública do Aces Espinho/Gaia (Dra. Teresa Sabino); Advogada (Alexandra Bastos); Dra. Cláudia Moura; PSP de Espinho (Agente João Duarte); Terapeuta de Fala (Dra. Paula Cristina Faria) da ESS do Porto, Cuidadora Informal (D. Gabriela Faria); Universidade Sénior de Espinho (Prof. António Faria e Carmem Moutinho); Paróquia de Espinho (Padre Artur Pinto); Academia Sénior Anta e Guetim (Prof. António Regedor); Animadora Sociocultural do Centro Social de Paramos (Liliana Ferreira);
- Eng.º Sá, à Dr.ª Ana Loureiro e ao Dr. Armando Bouçon da Câmara Municipal de Espinho;
- À ADCE; Ao Multimeios; À AMB, Núcleo de Modelismo de Espinho, Academia de Música de Espinho, Centro Social de Paramos e Santa Casa da Misericórdia de Espinho pelos convites e inclusão em atividades aos nossos clientes e pela disponibilidade e parceria; aos Lions Clube de Espinho, pelo convite para participar nas atividades e aos Leos Clube de Espinho e os Leo Clube Nossa Senhora da Hora pela dinamização de atividades e oferta de prendas de natal e Livros;

- Funcionários da Piscina Municipal de Espinho;
- Ministério Público de Espinho – Tribunal Judicial de Espinho – pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
- Ao Padre João de Deus, ao Diácono Vieira, pelos diversos apoios e disponibilidade demonstrada com a Cerciespinho;
- Às Voluntários/as Maria Natália dos Santos Machado Silva, Ana Maria Silva Rodrigues Amorim Cruz, Maria Rosa Costa Silva Moreira, Joaquim Salvador de Oliveira Coelho, Ana Marisa de Oliveira Cruz de Sousa, Eva Alice do Couto Ribeiro, pela disponibilidade e apoio nas atividades da organização;
- À Câmara Municipal de Ovar (Carnaval Sénior), Santa Casa da Misericórdia de Espinho (S. João), AMP – Área Metropolitana do Porto (Dia Metropolitano dos Avós); Serviço Educativo da Câmara Municipal de Espinho (teatro); Academia de Música (ensaio aberto); Associação Missionária Cristo é a Solução (Natal solitário); pelos convites endereçados para participação em convívios interinstitucionais;
- À Polícia de Segurança Pública de Espinho (PSP) pelo acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social bem como o apoio a situações de emergência e de acompanhamento.
- ANDDI – Associação Nacional de Desporto para a Deficiência Intelectual, pela organização de atividades de carácter desportivo para pessoas com deficiência e incapacidade;

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pirilampo Mágico 2018" à/ao/aos:

A todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho, às escolas do Município de Espinho, à Escola Preparatória e Secundária de Castelo de Paiva e a todos os comerciantes do Município de Espinho.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

INTERVENÇÃO PRECOCE

2019

1. Introdução

A ELI Feira Arouca e a ELI Espinho funcionaram em 2019, mantendo a equipa de técnicos única, uma vez que a candidatura ao PROCOOP não obteve resultado ou seja não abriu a 2ª equipa, prevista no acordo celebrado com a Segurança Social em 2014.

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

2. Destaques

- Total de crianças - 357
- Total de novas entradas - 149
- Total de intervenções diretas – 1293
- Total de mediações de caso – 134
- Total de articulações – 2585
- Total de reuniões - 915
- N.º de quilómetros percorridos em 2019 pelas técnicas – 19500 Km
- N.º de litros de gasóleo abastecidos – 1225 litros

3. Análise Resultados por Objetivo PA

A. Clientes e Serviços – Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1 *Promover a o desenvolvimento integral das crianças, capacitando os contextos*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx de execução**
A.1.1. Referenciação e avaliação	N.º de Crianças apoiados pela IP	357
A.1.2. Intervenção em função das necessidades do contexto familiar de cada criança elegível	N.º de PIIP implementados	445
A.1.3. Apoiar as famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas da Segurança Social, da saúde e da educação.	Taxa de execução dos PIIP – de acordo com a avaliação da família	
A.1.4 Parcerias e trabalho em rede - Envolver a comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social	Total de articulações	2585
	Total de intervenções diretas	1293
A.1.5 Articular de forma estreita com os serviços da saúde, educação e segurança social na definição, identificação, intervenção e avaliação dos resultados da intervenção precoce	N.º de sessões de sensibilização e informação	11
	N.º de atividades realizadas com entidades parceiras	30
- O número de crianças abrangidas pelos técnicos da equipa corresponde a 446,25% do previsto no acordo de cooperação, que enquadra a tipologia desta ELI para 80 crianças. - ELI Feira/Arouca 271 - 185 crianças do sexo masculino + 86 crianças do sexo feminino. ELI Espinho 86- 64 crianças do sexo masculino + 22 crianças do sexo feminino.		

- Tendo em conta o excesso de crianças acumuladas nas 2 equipas, foi crucial encontrar uma estratégia de acompanhamento, para que todas pudessem ter resposta às suas necessidades. Neste sentido, as intervenções de várias crianças passaram a ser realizadas de forma quinzenal e mensal, principalmente na ELI Espinho, uma vez que os técnicos têm apenas 7 ou 3,5 horas semanais afetas ao serviço.
- Para além do impacto na qualidade das intervenções desenvolvidas, esta sobrecarga tem também impacto na qualidade de vida dos técnicos, uma vez que desenvolvem a sua atividade num horário semanal muito superior às 35 horas previsto. Um exemplo disto é o facto de que quando lhes é solicitada qualquer atividade extraordinária, a sua execução torna-se extremamente complicada, uma vez que têm que trabalhar em período pós laboral e ao fim de semana.

B. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia; Angariação de fundos; Obtenção de recursos;		
Objetivo B1 *Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Taxa de Execução**
B.1.1 Implementar a ELI Espinho	- Contratar 3 técnicos/as - Adquirir 1 viatura	NE NE
B.1.2 Adquiri uma viatura		
B.1.3 Gerir o orçamento e ajustar às despesas		
Não foi executado, porque não houve aprovação da candidatura nem financiamento		

C. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;		
Objetivo C1 *Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx de execução**
C.1.1 Dinamizar a relação com os parceiros	N.º de parceiros - Educação – 12 agrupamentos de escolas; 37 IPSS; 3 Privados; 1 CRTIC - Saúde: 5 centros hospitalares; 2 ACES; 22 clínicas/gabinetes; 3 outros; - Justiça – 4 - Vídeo chamadas em equipa – 5	89
C.1.2 Elaborar metodologias de trabalho		
Criação de um grupo de comunicação por mensagem escrita (WhatsApp) - Alteração da legislação da educação inclusiva (DL 54/2018) que deu origem a novas orientações técnicas, para a otimização da transição de crianças entre serviços e instituições - Quando aplicável, otimização da distribuição de trabalho pelas zonas geográficas		

4. Recursos Humanos e Materiais

ELI	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
ELI Feira Arouca / ELI Espinho	Reuniões de primeiros contatos Avaliação Reunião Discussão de caso Definição das metodologias e estratégias a transferir para os contextos Capacitação dos contextos Mediação Intervenção Articulação Encaminhamento	Salas da ELI Habitação das famílias Escolas Creche Infantário Ama Outros Cerciespinho	Médicos (Coordenador) - 2 Enfermeiras - 4 Educadora - 6 **Técnicos*** - Psicóloga 100% (28h Feira/Arouca + 7h Espinho), Terapeuta Ocupacional 100% (28h Feira/Arouca + 7h Espinho), Terapeuta de Fala 100% (28h Feira/Arouca + 7h Espinho), Fisioterapeuta 50% (14h Feira/Arouca + 3,5h Espinho), Técnica de Serviço Social 50% (14h Feira/Arouca + 3,5 Espinho).	Concelhos de Santa Maria da Feira, Arouca e Espinho Urbanização Tapada dos Eucaliptos, Rua 4, N.º 158, 4535-335 Paços de Brandão Avenida da Igreja, 253, Paramos Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Instrumentos e equipamentos de trabalho: Viatura (1), portátil (3), Impressora (1)				
*** Os técnicos correspondem aos colaboradores da Cerciespinho, através de acordo de cooperação com a Segurança Social**				

- Utilização de viaturas - 3 das técnicas utilizam a viatura própria para todas as deslocações nas intervenções das diferentes equipas; 2 das técnicas utilizam a viatura de serviço 3 dias por semana e nos restantes dias utilizam a viatura própria.

- Pela natureza burocrática implícita nas constantes atualizações dos PIIP's e pelas constantes entradas de novas referenciações, as técnicas utilizam quando possível a impressora da instituição e das sedes de serviço; no entanto, dado que não é possível estabelecer um horário para que estas questões sejam executadas, dentro do horário destes serviços, na maioria das vezes é utilizada impressora e papel dos domicílios das técnicas.

- A Cerciespinho fornece sempre que solicitado todo o material de escritório (papel, canetas, capas, lápis, micas e diversos materiais para a preparação das intervenções).

- Todas as técnicas têm ao seu dispor um portátil da Cerciespinho para a utilização no seu dia-a-dia (apesar de apenas 3 o utilizarem).

5. Impacto Inovação e Melhoria

Ações de Inovação

- Participação da consulta de desenvolvimento nas reuniões de equipa da ELI Feira/Arouca - melhoria na articulação sobre a informação clínica dos processos das crianças e otimização nos

encaminhamentos para as diferentes especialidades médicas e terapêuticas, de acordo com as necessidades das crianças e o consentimento das famílias

Ações de Melhoria

- Presença do membro do Núcleo de Supervisão Técnica do Ministério da Educação nas reuniões de articulação com os agrupamentos de escola – influência no perceção do impacto da intervenção da ELI na comunidade

- Alteração da legislação da educação inclusiva (DL 54/2018) que deu origem a novas orientações técnicas, para a otimização da transição de crianças entre serviços e instituições

6. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

N.º de Crianças apoiados pela IP – 357

N.º de intervenções diretas – 1293

N.º de articulações – 2585

N.º de reuniões - 915

N.º de sessões de sensibilização e informação - 11

N.º de atividades realizadas com entidades parceiras – 30

- O número de crianças abrangidas pelos técnicos da equipa corresponde a 446,25% do previsto no acordo de cooperação

- As ações de sensibilização e informação têm como principal objetivo fazer chegar a diferentes serviços e à comunidade alargada a importância da intervenção o mais precocemente possível, de modo a otimizar a qualidade de vida das crianças e das famílias

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

Serviços disponibilizados	Domínios da Qualidade de Vida		
	Desenvolvimento Pessoal	Bem-estar	Inclusão Social
Ajudas técnicas – URAP	2	1	1
BAR	18	27	14
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	**20**	**28**	**15**

7. Melhoria Contínua

INDICADORES	2017	2018	2019
Total de crianças	317	353	357
Total de novas entradas	130	153	149
Total de intervenções diretas	1259	1430	1293
Total de mediações de caso	129	159	134
Total de articulações	1515	2685	2585
Total de reuniões	832	1083	915

- Em 2019 tivemos 2 recursos com redução de horário por amamentação/aleitamento.

- Tendo em conta o excesso de crianças acumuladas nas 2 equipas, foi crucial encontrar uma estratégia de acompanhamento, para que todas pudessem ter resposta às suas necessidades. Neste sentido, as intervenções de várias crianças passaram a ser realizadas de forma quinzenal e mensal, principalmente na ELI Espinho, uma vez que os técnicos têm apenas 7 ou 3,5 horas semanais afetas ao serviço. (este dado justifica a diminuição de intervenções diretas, apesar do aumento do número de crianças)

- No ano de 2018, a ELI Feira/Arouca funcionou com menos 2 recursos humanos da área da educação, o que implicou um excesso de mediações de caso para os técnicos. Em 2019 estes recursos foram repostos, o que, apesar de não levar ao número ótimo para uma intervenção adequada em IP, diminuiu a sobrecarga de mediações dos técnicos.

- A tomada de consciência dos técnicos relativamente ao equilíbrio entre o número de mediações de caso que gerem e o número de mediações de caso que seria possível para realizarem uma intervenção com qualidade junto das crianças e das famílias; agregada a uma automatização de procedimentos que advém da experiência profissional ao longo dos 4 anos de trabalho em IP, levou os técnicos a analisarem e reorganizarem a sua prática de trabalho de uma forma mais eficaz.

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

A Equipa

Daniela Monteiro; Joana Almeida; Maria João Gonçalo; Indiara Oliveira; Ana Santos

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE RECURSOS PATA A INCLUSÃO

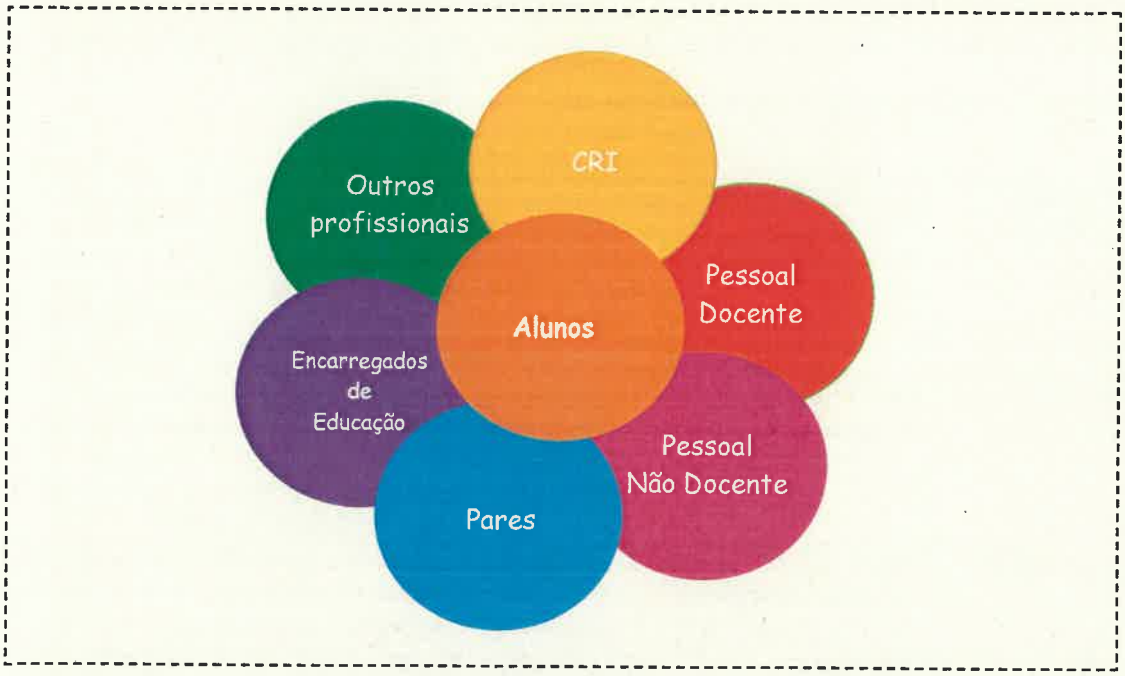
2019

1. Introdução e Contexto

No decorrer de 2019, a intervenção do CRI foi operacionalizada através da execução dos Planos de Ação referentes aos anos letivos 2018/2019 e 2019/2020 e implementação dos Programas Educativos Individuais, através de um planeamento individualizado, ajustado às necessidades e expetativas dos alunos, famílias e docentes. Neste seguimento, a equipa interveio nos dois agrupamentos do concelho de Espinho: Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira (AEML) e Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida (AEMGA).

No ano de 2019 deu-se continuidade à implementação do novo paradigma da educação, que entrou em vigor em 2018, com a substituição da lei da Educação Especial (Dec. Lei 3/2008) pela lei da Educação Inclusiva (Dec. Lei 54/2018). O referido decreto estabelece os princípios e as normas que garantem a inclusão, enquanto processo que visa responder à diversidade das necessidades e potencialidades de todos e de cada um dos alunos. Assim, o objetivo do CRI teve como principal função promover o aumento da participação nos processos de aprendizagem e na vida da comunidade educativa.

De acordo com a legislação em vigor, os CRI passaram a atuar numa lógica de trabalho de parceria pedagógica e de desenvolvimento com as escolas, prestando serviços especializados como facilitadores da implementação de políticas e de práticas de educação inclusiva, colaborando no processo de identificação de medidas de suporte à aprendizagem e inclusão, no processo de transição para a vida pós-escolar, no desenvolvimento de ações de apoio à família e na prestação de apoios especializados nos contextos educativos.



Esquema 1: Esquema conceptual da atuação do CRI

Conforme explicitado no esquema 1, a intervenção dos profissionais dos CRI assume uma função eminentemente colaborativa, mediante a prestação de apoio de retaguarda aos professores, encarregados de educação, pares e outros profissionais, transversal às diferentes fases de intervenção educativa (avaliação, planeamento e intervenção) e visando a capacitação da equipa educativa.

2. Relatório de Atividades

2.1 . Destaques

As mudanças previstas, no Dec. Lei 54-2018, conduziram a uma alteração no paradigma educativo, criando uma exigência na reorganização de métodos e estratégias de trabalho, tanto ao nível de pessoal docente e não docente, pais e técnicos especializados. Tal facto, traduziu-se em resistência à intervenção e/ou trabalho colaborativo e de capacitação dos técnicos, por parte dos encarregados de educação e comunidade escolar.

Desta forma, a equipa CRI, como forma de aproximação ao modelo exposto, desenvolveu um conjunto de estratégias que propunham colmatar os constrangimentos referidos, entre elas:

- Intervenção conjunta de dois técnicos do CRI nos Centros de Apoio à Aprendizagem (CAA)

A intervenção conjunta visava quebrar com a lógica de apoio terapêutico individual e/ou clínico e propor atividades conjuntas que respondessem a objetivos das valências envolvidas e permitisse trabalhar competências específicas com os alunos, competências essas enquadradas no seu relatório técnico-pedagógico (RTP). Estas atividades eram destinadas a pequenos grupos e altamente adaptadas às características dos alunos. No quadro seguinte, são apresentados alguns exemplos de atividades realizadas nesta dinâmica.

Atividade	Técnicos envolvidos	Objetivos
Gincana Motora	Fisioterapeuta Terapeuta da Fala	Associar um gesto motor a uma ordem/conceito, no sentido de promover o treino das competências motoras e, por outro, promover competências de interação e linguagem (aquisição de conceitos, compreensão de ordens, utilização de meios de comunicação aumentativo/alternativo).
Hora do conto	Fisioterapeuta Terapeuta da Fala	Trabalhar uma história ou explorar um livro/manual, trabalhando aspetos relacionados com a compreensão oral, responder/fazer perguntas, em conjuntos posturais adequados e/ou corrigidos ou alternativos (como no caso de alunos dependentes de cadeiras de rodas).
Árvore das emoções	Psicóloga Terapeuta ocupacional	Exploração das emoções e sentimentos com a construção de uma árvore a partir de atividades de colagem, recorte, pintura e escrita com materiais diversos.
Autonomia	Psicóloga Terapeuta ocupacional	Realização de atividades da vida diária (tarefas domésticas, de higiene pessoal e vestir/despir) e de atividades da vida diária instrumentais (mobilidade na

		comunidade e compras).
Culinária	Fisioterapeuta Terapeuta da fala Psicóloga Terapeuta ocupacional	Execução de uma receita culinária - leitura e interpretação da receita; utilização de símbolos pictográficos; seleção dos ingredientes e utensílios; sequenciação das etapas de confeção; realização de compras na comunidade; separação, pesagem e contagem de ingredientes; facilitação de gestos motores; estimulação sensorial.
Snoezelen	Psicóloga Terapeuta Ocupacional	Atividades de estimulação sensorial e cognitiva e de relaxamento.

Quadro 1 - Exemplos de atividades desenvolvidas nos CAA

- Desenvolver momentos frequentes de partilha de informação com pais/encarregados de educação

A par dos momentos de partilha já existentes (contactos telefónicos, visitas à escola, reuniões de avaliação), no ano de 2019 introduzimos os momentos de reunião entre técnicos especializados e encarregados de educação de forma a estreitar a relação entre os mesmos e aceder a mais informação acerca dos alunos fora de contexto escolar (dinâmica da família, acompanhamento clínico externo, expectativas familiares para o aluno para os quais a equipa CRI possa trabalhar/colaborar,...).

- Reuniões de equipa multidisciplinar semanais

Este tempo de reunião foi definido numa lógica de promoção de tempo e espaço para articulação direta entre a equipa CRI e os agentes educativos envolvidos. Na ineficácia desta medida (por falta de adesão), a equipa CRI rentabilizou esse tempo para definição de objetivos de intervenção comuns, discussão de casos, preparação e planeamento de atividades, entre outros.

Por outro lado, apesar dos constrangimentos, ocorreram momentos importantes de trabalho colaborativo que merecem a nossa especial atenção. Assim sendo:

- Apoio do Terapeuta Ocupacional na turma a dois alunos na aula de Educação Visual e Educação Tecnológica no AEMGA, em parceria direta com a docente na adaptação dos objetivos, conteúdos programáticos e atividades;

- Apoio da terapeuta da fala na adaptação e construção de histórias, com dois alunos em contexto de pequeno grupo, no AEMGA, para posterior apresentação e exploração no contexto de sala de aula;

- Na sequência da intervenção com aluno do CAA Autismo do AEMGA, registou-se o pedido de docente de 1º Ciclo à Fisioterapeuta para desenvolver atividade de sensibilização para adoção de postura correta em sala de aula;

- Adaptação do currículo das Aprendizagens Essenciais de Educação Física para aluna de 1º Ciclo com alteração congénita por parte da Fisioterapeuta;

- Integração de alunos na turma para desenvolvimento/trabalho de competências educativas, pessoais e/ou sociais por parte da Psicóloga;

- Participação da Diretora Geral da Cerciespinho, Fisioterapeuta e Terapeuta da Fala do CRI na conferência "Vozes da Inclusão: dos Alunos às Famílias e dos profissionais às entidades chave", organizada pela CERCI Braga, no mês de Novembro;

2.2 . ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVO

Os quadros que se seguem (Quadros 2 e 3) alinham os eixos estratégicos propostos no Plano Estratégico 2017/2020 com os objetivos e as atividades a realizar, em 2019, bem como com os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

C. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1 *Promover a educabilidade universal e assegurar a inclusão de pessoas com deficiência no sistema educativo*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Valores**
A.1.1. Avaliação dos alunos	N.º de alunos apoiados pelo CRI	103: 83M; 20F
A.1.2. Participação na Equipa Multidisciplinar		
A.1.3. Colaboração na elaboração do RTP e do PEI	Taxa de sucesso escolar dos alunos apoiados	100 %
A.1.4 Formular metodologias, estratégias e materiais de suporte às atividades de aprendizagem	N.º de PIT implementados	17
A.1.5 Implementar PIT na organização e na comunidade		
A.1.6 Sensibilizar a comunidade educativa e fornecer informação aos pais e outras entidades	N.º de sessões de sensibilização e informação	0
A.1.7 Fomentar a participação dos técnicos em ações de formação	N.º de atividades realizadas com docentes e pessoal não docente	540

Em 2019, o CRI prestou apoio a 103 alunos. Quanto à intervenção dos técnicos, foram incluídos 100 alunos no apoio do CRI. De Janeiro a Junho, período correspondente ao ano letivo de 2018/2019, foram acompanhados 49 alunos (32 do AEML e 17 do AEMGA) e de Setembro a Dezembro (2019/20), 51 alunos (33 do AEML e 18 do AEMGA). Globalmente, 81% dos alunos são do sexo masculino e 19% do sexo feminino e encontram-se nas idades compreendidas entre os 6 e os 17 anos.
A totalidade dos alunos integrados nos Centros de Apoio à Aprendizagem beneficiam do acompanhamento do CRI, havendo uma articulação mais estreita e sistemática com os professores de Educação Especial responsáveis. A seleção dos alunos externos aos CAA é efetuada a partir da sugestão dos respetivos professores de Educação Especial sendo depois feita uma avaliação de prioridades pelos técnicos das valências requeridas (acompanhamento em anos letivos anteriores, idade, problemática, benefício do apoio). No entanto, aos professores de todos os alunos propostos que não sejam incluídos no horário dos técnicos, é sugerida uma intervenção de caráter colaborativo e de capacitação, disponibilizando-se a equipa para realizar avaliações, reuniões, planeamento de atividades ou passagem de estratégias.
Consideramos que a taxa de sucesso dos alunos acompanhados pela equipa corresponde a 100%, uma vez que a intervenção com estes alunos, as estratégias e o trabalho desenvolvido pela equipa têm o seu foco nos objetivos delineados e nas necessidades de cada aluno a nível das aprendizagens e da inclusão, no contexto escolar. O desenvolvimento de um trabalho em parceria e de modo permanente

entre a equipa e a comunidade educativa permite um ajuste constante das metas a atingir, das estratégias e orientações que são fornecidas.

Relativamente ao desenvolvimento dos PIT, foram implementados 16 PIT no ano de 2019, em ambos os agrupamentos abrangidos pelo apoio do CRI. Destes, 14 alunos beneficiaram paralelamente da intervenção dos técnicos no contexto escolar, enquanto 2 alunos, pertencentes ao AEMGA, beneficiaram da IT em anos letivos anteriores. Foi ainda desenvolvido na Cerciespinho o PIT de um aluno do Agrupamento de Escolas de Fiães, abrangendo em 2019, o período de Janeiro a Junho.

No ano de 2019, não foi desenvolvida nenhuma sessão de sensibilização/informação, por ter sido realizada no ano anterior, junto dos professores dos AE abrangidos pelo CRI da Cerciespinho, no início do ano letivo, aquando da entrada em vigor da Lei da escola Inclusiva. O propósito desta iniciativa visou a sensibilização para o novo modelo de intervenção, de acordo com as mudanças de legislação. Por altura da realização dessa ação, a coordenação da equipa planeou agendar novas ações em 2019, no decorrer do ano letivo, para avaliação do impacto dessas sessões de sensibilização/esclarecimento assim como da implementação do modelo no contexto escolar. A falta de adesão e de colaboração e a resistência ao novo paradigma de educação e o reposicionamento da intervenção do CRI ao abrigo da escola Inclusiva levou ao cancelamento de novas ações.

Em relação ao número de atividades realizadas com os docentes e o pessoal não docente, foi realizado um total de 540 atividades, por todos os técnicos da equipa, em ambos os agrupamentos, ao longo de 2019. Este valor inclui as atividades realizadas em contexto de turma e maioritariamente nos CAA. No AEMGA, foram realizadas 210 atividades e no AEML 330. O número é superior neste agrupamento por ter mais CAA (3) do que o AEMGA (1) e o número de horas de intervenção dos técnicos é também inferior neste último.

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

D. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;		
Objetivo C1 - *Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	
C.1.1 Dinamizar a relação com os Agrupamentos	N.º de reuniões AE	58AEML; 50 AEMGA
C.1.2 Elaborar metodologias de trabalho que assegurem o cumprimento da legislação e facilitem a educação de pessoas com deficiência e incapacidade	N.º reuniões CRI	30AEML; 30AEMGA
	N.º reuniões com pais	28AEML; 20 AEMGA

Ao longo do ano de 2019 realizaram-se no total 108 reuniões em AE, das quais 58 ocorreram no AEML e 50 no AEMGA. Das 58 reuniões efetuadas no AEML, 30 foram reuniões de equipa CRI e 28 reuniões entre a equipa CRI e os respetivos encarregados de educação. De igual forma, das 50 reuniões realizadas no AEMGA, 30 foram reuniões da equipa CRI e 20 foram reuniões de articulação entre a equipa CRI e os respetivos encarregados de educação. Desta contagem, constam também duas reuniões com os dois AE e uma reunião interna para preparação e organização do ano letivo de 2019/20 e reuniões com professores titulares e/ou responsáveis dos CAA para organização dos horários, definição de necessidades e apresentação de novos casos.

O bloco semanal destinado a reuniões com professores (ou outros profissionais) foi de 1h30 de Janeiro a Setembro, alterando para 1h de Setembro a Dezembro, devido à baixa solicitação dos

técnicos da equipa CRI por parte da comunidade educativa. No entanto, a equipa CRI utiliza este bloco essencialmente para passagem de estratégias e discussão de casos. Estes tempos foram assim rentabilizados para tarefas de equipa multidisciplinar, preparação de atividades ou realização de avaliações. As reuniões realizadas com os elementos da comunidade educativa, nomeadamente professores, são agendadas mediante a disponibilidade da equipa e dos professores envolvidos.
Apesar de a comunidade educativa reconhecer a importância dos momentos definidos para reunião, na prática não houve adesão às mesmas.
Pese embora seja já o segundo ano letivo após implementação do novo modelo, continuamos a verificar alguma dificuldade na concretização do mesmo nas escolas, resultado de obstáculos à mudança por parte de alguns professores, traduzindo-se na resistência à intervenção proposta pela equipa CRI.
No sentido de estreitar a relação entre o CRI e os encarregados de educação, a equipa calendarizou momentos de reunião individual com os encarregados de educação, de forma a conhecer as famílias dos alunos, perceber a dinâmica familiar e definir objetivos de intervenção de forma a responder, dentro daquilo que são objetivos pedagógicos, às expectativas dos pais. Este facto foi provavelmente o ponto mais positivo da intervenção do CRI em 2019 e, portanto, será um objetivo a manter.

O quadro que se segue carateriza os alunos apoiados pelo CRI nos dois anos letivos num total de 103 alunos. No Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira (AEML) os 65 alunos apoiados distribuem-se pelo Pólo Escolar de Anta, o Pólo Escolar de Guetim, a EB Espinho 3, a EB2/3 Sá Couto e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira. No Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida (AEMGA) que integra as Escolas Básicas de Silvalde e Paramos, a Escola Básica Espinho 2, a EB 2/3 Domingos Capela e a Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, o CRI apoia 37 alunos.

Agrupamentos	Ano letivo	N.º Alunos	Masc.	Fem.	Intervenção dos técnicos (IT)					PIT	Total h CRI		Total h PIT	
					Total	P	TO	TF	F		Mês	Ano	Mês	Ano
AEML	2018/19	32	26	6	32	27	27	28	15	5	210	1680	60	360
	2019/20	33	27	6	33	23	27	29	17	6	216	1728	32	256
AEMGA	2018/19	17	12	5	17	6	11	8	0	3	142	1136	60	360
	2019/20	20	17	3	18	7	12	15	1	2	164	1312	72	576
Outros Agrupamentos	2018/19	1	1	0	0	0	0	0	0	1	-	-	14	126
	2019/20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Totais		**103**	**83**	**20**	**100**	**63**	**77**	**80**	**33**	**17**	**732**	**5856**	**238**	**1678**

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

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

Em termos da intervenção técnica, existem grandes diferenças entre os Agrupamentos, uma vez que o AEML tem mais Centros de Apoio à Aprendizagem (CAA) também os técnicos estão mais horas afetos. Contudo, os técnicos do CRI são solicitados mais frequentemente pelo AEMGA, quer para os alunos acompanhados, quer para avaliações de outros alunos, partilha/passagem de

estratégias e colaboração nas reuniões da EMAEI (Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva). Analisamos, ainda que, a maioria dos alunos mantém o apoio de um ano para o seguinte, e anualmente integramos novos alunos, por vezes implicando a decisão de não dar continuidade ao apoio de alguns alunos que beneficiaram dele no ano letivo anterior. Os apoios prestados são maioritariamente dirigidos aos alunos que integram os Centros de Apoio à Aprendizagem (CAA) de Multideficiência de 1º, 2º e 3º ciclo e de alunos com Perturbações do Espetro do Autismo de 1º, 2º e 3º ciclo. No que diz respeito a este apoio prestado, tendo em conta a mudança do paradigma de intervenção, os técnicos são ainda confrontados com a exigência de apoios terapêuticos/clínicos diretos, tanto por parte dos professores como dos encarregados de educação, o que se traduz numa resistência às propostas de intervenção da equipa.

Os técnicos do CRI têm horários semanais entre 30% (F 11 h), 45% (P 16 h), 50% (TO 17.5 h) e 60% (TF 21 h), sendo que todos têm horário completo com integração noutros serviços, à exceção da terapeuta da fala. De referir ainda que o aumento de horas prestadas de intervenção técnica associa-se ao facto de a terapeuta da fala já não estar a beneficiar da licença de amamentação.

Relativamente à realização dos PIT, acolhemos 8 alunos de janeiro a junho e 8 alunos de setembro a dezembro dos dois Agrupamentos de Escolas. No AEML a totalidade dos alunos em PIT (desenvolvido no CAO) usufrui da intervenção dos técnicos do CRI. Por outro lado, no AEMGA os dois alunos a realizar o PIT no CAO não beneficiam da intervenção dos mesmos. Os alunos que integram PIT, tem mais de 15 anos distribuem-se pelo CAO e CFP conforme o potencial, sendo que muitos são encaminhados para lista de espera dos respetivos serviços. Ainda, um aluno do Agrupamento de Fiães realizou PIT no CFP.

No que diz respeito aos técnicos do PIT, o número de horas de intervenção dos técnicos, reduziu de 2hsemana para 1 h, no AEML, passando a ser igual ao AEMGA (1 h semana). Relativamente ao número de monitores temos 6 monitores diferentes a intervir com os alunos, nomeadamente no AEML a monitora de AVD, de ocupacional e de artes do CAO e a monitora de lavandaria e tapeçaria e na AEMGA acresce o monitor de carpintaria. Desta forma verificamos que as atividades disponibilizadas aos alunos dos PIT são multifacetadas em função do perfil de competências e incluem atividades de vida diária, artes e atividades ocupacionais (maioritariamente frequentadas por alunos dos CAA) e atividade de despiste e orientação profissional nas áreas formativas que dispomos e que os alunos mostram aptidão e interesse – lavandaria, tapeçaria e carpintaria.

2.3 Recursos Humanos e Materiais

O CRI integra uma psicóloga a 45% (Sara Oliveira); um terapeuta ocupacional a 50% (Fábio Costa); uma Terapeuta de fala a 60% (Vânia Reis) e uma fisioterapeuta a 30% (Ana Babo). Acrescem

os psicólogos responsáveis pelos PIT que estão a 8% cada um. Os monitores não são financiados pelo Ministério da Educação. Os PIT CAO têm atividade ocupacional no CAO I (com Lúcia Carvalho e Eugénia Silva) e no CAO II, AVD (Gorete Correia) e Expressões (Susana Gonçalves).

Polos/locais	Atividades	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos	Morada
AEML	E.S. Dr. Manuel Laranjeira; EB2/3 Sá Couto; C.E. Anta; EB Espinho3; EB Guetim			
AEMGA	E.S. Dr. M. Gomes de Almeida; EB2,3/S Domingos Capela; EB Espinho 2; EB Silvalde; EB Paramos			
Polo de Anta Cedido pela Câmara Municipal de Espinho	Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	2 Gabinetes; 1 WC; 5 Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório	Equipa CRI - 4 Técnicos	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
	Planos Individuais de Transição (PIT) - área de atividades ocupacionais	4 Gabinetes; 6 Salas de Atividades; 1 Ginásio; 10 WC; 1 Refeitório e Sala de convívio.	CAO I - 2 monitores de CAO 1 Técnico PIT	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Polo da Idanha Propriedade da Cerciespinho	Sala de Snoezelen	1 Sala de Snoezelen; 2 WC; 1 Refeitório	Terapeuta Ocupacional Psicóloga	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
	Planos Individuais de Transição (PIT) - área formativa e oficinal	4 Salas de atividades; 4 Gabinetes; 6 WC 1 Refeitório	CFP - 4 monitores de formação profissional 1 Técnico PIT	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
	Planos Individuais de Transição (PIT) - área de atividades da vida diária e expressões plásticas	4 Gabinetes; 6 Salas de Atividades; 1 Ginásio; 10 WC; 1 Refeitório e Sala de convívio.	CAO II - 2 monitores de CAO 1 Técnico PIT	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta

Quadro 5 - Apresentação dos recursos humanos e físicos

2.4 IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA COMUNIDADE

O CRI tem sido reconhecido pelos pares com um pilar essencial na dinâmica escolar e na promoção da melhoria de vida daqueles que acompanha, sendo inquestionável a sua importância na comunidade escolar, nas famílias, nos respetivos alunos e Instituição:

- Na comunidade escolar, a questão-chave debruça-se sobre o modo de operacionalizar as práticas educativas de forma a facilitar a implementação do modelo de educação inclusiva.
- Nas famílias a sua intervenção foca-se na definição de estratégias, objetivos comuns e na gestão de expectativas, para que o trabalho desenvolvido seja numa perspetiva sistemática.
- Com os alunos, a intervenção centra-se na potenciação das suas capacidades, promovendo um processo de aprendizagem adequado às suas necessidades e características, respondendo, ainda, à transição para a vida adulta.

- Consideramos que a atividade desenvolvida pelo CRI vai de encontro à missão, visão e valores da Cerciespinho, sendo uma mais-valia para o estreitamento de relações entre a Instituição, a Autarquia e o Ministério da Educação.

Como impacto negativo podemos referir o fraco aproveitamento da equipa na intervenção diária levada a cabo pelos técnicos, nomeadamente na elaboração dos documentos pedagógicos dos alunos, na participação ativa na seleção e definição de atividades escolares e promotoras de qualidade de vida e bem-estar global, assim como avaliações e definição de áreas de desenvolvimento a implementar nos PIT.

2.5 Ações de Melhoria

Por forma a melhorar a qualidade e o desempenho deste serviço bem como utilizar mais eficazmente os recursos existentes, foi desenvolvido um conjunto de ações de melhoria, a aplicar, na sua maioria, em 2019/20:

- Estreitar a articulação entre CRI e IP com vista a partilhar informações relativas à transição de alunos de JI para 1º Ciclo (definir um espaço de reunião entre estes dois serviços, no início de cada ano letivo);
- Desenvolver uma articulação regular entre CRI e o Projeto da C.M. de Espinho "Na minha escola tenho tudo", de forma a selecionar as respostas mais vantajosas para os alunos e evitar duplicação de apoios;
- Reunir antecipadamente de forma a definir horários e iniciar intervenção do CRI ao mesmo tempo que se inicia o ano letivo;
- Desenvolver de ações de sensibilização e/ou prevenção na comunidade escolar no que diz respeito às áreas técnicas do CRI;
- Fomentar a relação e articulação estreita e sistemática entre a equipa e a família: reunir com pais ou encarregados de educação no início e final do ano letivo e sempre que se justifique, de forma a partilhar informação sobre os alunos, monitorizar a sua progressão, atualizar os objetivos, ajustar necessidades e fornecer orientações/estratégias;
- Criar, a partir do ano letivo 2019/20, uma base de dados com indicadores passíveis de medir e quantificar: nº reuniões (equipa, pais/encarregados de educação; professores, outras instituições/profissionais), nº horas de intervenção, nº sessões realizadas com pessoal docente e não docente, nº ações de sensibilização, nº alunos (apoiados em CAA ou turma, em cada agrupamento).

2.6 Melhoria Contínua

A análise da melhoria contínua baseia-se num conjunto de indicadores que devemos monitorizar e verificar a evolução dos mesmos ao longo do tempo. Como nota prévia é fundamental alertar que os 3 anos aqui comparados tiveram o mesmo valor de financiamento, vertente que está já a condicionar os

horários de apoio dos técnicos uma vez que existiram aumentos salariais. Desta forma verificamos uma redução no horário de 3 técnicos (fisioterapeuta, e psicólogos que acompanham os PIT).

Relativamente ao número de alunos, verificamos uma redução principalmente no AEML, que decorre maioritariamente da redução nos alunos a frequentarem PIT, uma vez que deixou de ser assegurado pela Câmara Municipal de Espinho o transporte destes alunos. A inexistência de solução alternativa implicou uma redução nos PIT.

No que respeita às reuniões com pais e reuniões da equipa CRI, estas passaram a ser contabilizadas em 2019, pelo que não há dados disponíveis relativos aos anos anteriores. Estas reuniões passam a assumir uma importância chave no que concerne à intervenção dos técnicos, constituindo, a partir deste ano, um indicador essencial na monitorização do serviço.

As mudanças ao nível do reposicionamento da intervenção dos CRI no contexto escolar à luz do modelo da escola inclusiva e os desafios consequentes dessas alterações levaram à necessidade de desenvolver novas estratégias e metodologias de intervenção. Esta nova realidade conduziu também à necessidade de monitorizar a evolução do sucesso da intervenção, tendo-se realizado ao longo deste ano uma reflexão conjunta acerca da introdução de novos indicadores que nos permitam fazer essa análise.

Anos Indicadores	2017/18	2018/19	2019/20
N.º alunos ML	43	32	33
N.º alunos GA	20	17	20
N.º horas tec ML	47	44	44
N.º horas tec GA	21	21	21
N.º PIT ML	12	5	6
N.º PIT GA	4	3	2
N.º reuniões AE	2	2	2
N.º reuniões CRI	-	-	108
N.º reuniões pais	-	-	25

Quadro 6 – Apresentação dos dados: indicadores de 2017/18, 2018/19 e 2019/20

A Equipa

Vânia Reis, Ana Babo, Sara Oliveira, Fábio Costa

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE RECURSOS DO IEFP

2019

1. Introdução

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

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

1.1. Contexto

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

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

2. Relatório atividades

2.1. Destaques

Ao longo de 2019, foram acompanhados 40 clientes, encaminhados pelo CEVNG.

A avaliação global face ao Plano de Ação proposto permite verificar que foram executados para o IAOQE, AC e APC, respectivamente 70%, 50% e 100% das ações. As ações desenvolvidas foram sempre adequadas às necessidades individuais, justificando por isso a variação do tempo de intervenção, regularidade da intervenção e estratégias adotadas. Independentemente destas variáveis, o modelo usado assenta no balanço de competências e numa abordagem centrada na pessoa.

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

IAOQE

Género	Abrangidos	Concluíram	Desistiram	Transitam
Masculino	16	15	0	1
Feminino	19	17	0	2

AC

Género	Abrangidos	Concluíram	Desistiram	Transitam	
				AC suspenso	Mantêm AC
Masculino	2	2	0	0	0
Feminino	2	2	0	0	0

APC

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

2.2. Análise resultados por objetivo do PA

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

Objetivos Gerais	Indicadores/resultados previstos	Taxa Execução
A - Clientes e Serviços		
A.1. Realização de ações de intervenção especializada a PCDI, no contexto do Plano Pessoal de Emprego (PPE)	A.1.1. Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	70%
	A.1.2. Acompanhamento à colocação (AC)	50%
	A.1.3. Acompanhamento pós colocação (APC)	100%
	A.1.4 Adaptação de postos de trabalho	N.A.
	A.1.5 Avaliação da capacidade de trabalho	N.A.
	A.1.6 Avaliação para a atribuição de produtos de apoio	N.A.
B - Reconhecimento e Responsabilidade Social		
B.1. Apoio ao centro de emprego no domínio da reabilitação profissional	B.1.1. Informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego (IAOQE)	100%
	B.1.2. Acompanhamento à colocação (AC)	100%
	B.1.3. Acompanhamento pós colocação (APC)	100%
	B.1.4 Adaptação de postos de trabalho	N.A.
	B.1.5 Avaliação da capacidade de trabalho	N.A.
	B.1.6 Avaliação para a atribuição de produtos de apoio	N.A.
D - Inovação e Desenvolvimento		
D.1. Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao sistema EQUASS 2018	D 1.1. Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS 2018	--
	D 1.2. Criação de um protocolo de avaliação por área de especialidade (psicologia, terapia ocupacional/fisioterapia, terapia da fala, entre outras)	100%

Na análise mais detalhada destacam-se os seguintes objetivos:

A.1.1. Considerando os casos com intervenção concluída, 83% dos casos foram encaminhados para o Centro de Formação Profissional da Cerciespinho, os restantes 17% foram encaminhados para outras entidades. Os encaminhamentos para formação tiveram uma intervenção focada na avaliação do perfil de funcionalidade e de competências, na orientação vocacional e na exploração da oferta formativa disponível no concelho de Vila Nova de Gaia e Espinho. Foi introduzido novas metodologias de avaliação (instrumentos e protocolos de avaliação).

A.1.2. 50% dos casos acompanhados envolveu visitas a potenciais empregadores, que resultou na realização de candidaturas a estágios de inserção, mas só uma entidade apresentou uma candidatura. Apesar da fase de exploração de potenciais empregadores nas áreas de interesse o resultado ficou aquém do esperado.

Nas sessões individuais realizadas no CR foram realizadas atividades para a elaboração do CV, procura ativa de emprego através das novas tecnologias de informação e comunicação, apoio na realização de candidaturas espontâneas, entre outras. Sendo que a avaliação do perfil individual foi contínua a todo o processo. Em alguns casos verificou-se a necessidade de validar algumas competências profissionais em prática simulada de modo a verificar as capacidades efetivas e assim ajustar o tipo de área profissionais a concorrer.

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

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

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

2.3. Recursos Humanos e materiais

Recursos Internos	
Humanos	**Colaboradores da Organização (comuns a outros serviços):** - 2 Psicólogos - Terapeuta Ocupacional - Fisioterapeuta - Terapeuta da fala - 4 Monitores (carpintaria, serralharia, tapeçaria e lavandaria) - 2 Motoristas - Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos **Prestação de serviços:** - Outros profissionais de acordo com as necessidades
Instalações	- Gabinetes - Sala de reunião - Oficinas (orientação vocacional)
Transportes	- 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica) - 1 Autocarro.

2.4. Valor acrescentado parcerias

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

Localidades	Entidades	Número de clientes
Vila Nova de Gaia	Escola Pedroso	3
	Canelas	1
	Centro de Reabilitação da Granja	2
	Hospital de Gaia	3
	Empresa (Ramo metalurgia)	1
	O próprio	3
Espinho	Manuel Laranjeira	3
	Gomes de Almeida	1
	Centro Qualifica	1
	Centro Comunitário	2
	Intervenção Precoce	1
	Centro de Formação Profissional Cerciespinho	4
	Centro de Emprego	1
	Serviço Apoio Domiciliário Cerciespinho	1
	Oficinas de produção	2
	O próprio	11
	Total	40

2.5. Impacto inovação e melhoria

Este ano foram revistos os protocolos de avaliação nas áreas de psicologia, fisioterapia e terapia ocupacional. Desta revisão destaca-se a introdução da avaliação da qualidade de vida, através da Escala Pessoal de Resultados (EPR), validado para a população portuguesa, que foi aplicado a todos os clientes que participaram nos processos de IAOQE.

2.6. Impacto programas e serviços na sociedade

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

Destacam-se o número de encaminhamentos para a formação profissional na Cerciespinho (90% dos casos de IAOQE concluídos) e o perfil etário dos candidatos (mais de 50% entre os 25 e 44 anos).

IAOQE

Género	Abrangidos	Concluíram	Encaminhamento proposto					
			Emprego Apoiado	Estágio	Formação		Produtos de Apoio	Avaliação da Capacidade de Trabalho
					Própria Entidade	Outra Entidade		
Masculino	16	15	0	0	14	1	0	0
Feminino	19	17	0	0	15	2	0	0

Escalão Etário	Abrangidos	Concluíram	Encaminhamento proposto					
			Emprego Apoiado	Estágio	Formação		Produtos de Apoio	Avaliação da Capacidade de Trabalho
					Própria Entidade	Outra Entidade		
<15	0	0	0	0	0	0	0	0
15-19	11	10	0	0	8	2	0	0
20-24	1	1	0	0	1	0	0	0
25-44	15	14	0	0	13	1	0	0
45-49	3	2	0	0	2	0	0	0

Habilitações Académicas	Abrangidos	Concluíram	Encaminhamento proposto					
			Emprego Apoiado	Estágio	Formação		Produtos de Apoio	Avaliação da Capacidade de Trabalho
					Própria Entidade	Outra Entidade		
<4	3	3	0	0	3	0	0	0
1º ciclo	10	9	0	0	7	2	0	0
2º ciclo	12	11	0	0	11	0	0	0
3º ciclo	6	6	0	0	6	0	0	0
Ens. Sec.	4	3	0	0	2	1	0	0
Bach./ Licen.	0	0	0	0	0	0	0	0
Mestr./ Dou.	0	0	0	0	0	0	0	0

AC

Género	Abrangidos	Concluíram	Contrato de Trabalho			Criação Próprio Emprego	Não colocados	Medidas Ativas de Emprego
			Sem Termo	A Termo				
				12 meses ou mais	menos de 12 meses			
Masculino	2	2	0	0	0	0	2	0
Feminino	2	2		0	0	0	1	1

Escalão Etário	Abrangidos	Concluíram	Contrato de Trabalho			Criação Próprio Emprego	Não colocados	Medidas Ativas de Emprego
			Sem Termo	A Termo				
				12 meses ou mais	menos de 12 meses			
<15	0	0	0	0	0	0	0	0
15-19	1	1	0	0	0	0	1	0
20-24	1	1	0	0	0	0	0	1
25-44	2	2	0	0	0	0	2	0
45-49	0	0	0	0	0	0	0	0
50-54	0	0	0	0	0	0	0	0
55-64	0	0	0	0	0	0	0	0
>64	0	0	0	0	0	0	0	0

Habilitações Académicas	Abrangidos	Concluíram	Contrato de Trabalho			Criação Próprio Emprego	Não colocados	Medidas Ativas de Emprego
			Sem. Termo	A Termo				
				12 meses ou mais	menos de 12 meses			
<4	0	0	0	0	0	0	0	0
1º ciclo	1	1	0	0	0	0	1	0
2º ciclo	1	1	0	0	0	0	1	0
3º ciclo	2	2	0	0	0	0	1	1
Ens. Sec.	0	0	0	0	0	0	0	0
Bach./ Licen.	0	0	0	0	0	0	0	0
Mestr./ Dou.	0	0	0	0	0	0	0	0

2.7. Melhoria Contínua

Apesar dos avanços alcançados, nomeadamente na melhoria dos procedimentos de intervenção, o perfil dos candidatos obriga-nos a uma melhoria contínua das estratégias a adotar. Nos últimos dois anos, verificou-se um aumento de casos com doença mental ou duplo diagnóstico (limitações das funções intelectuais e doença mental). Apesar, da revisão do protocolo de avaliação ter tido em consideração esta mudança, a realização de uma avaliação especializada, com novos instrumentos de avaliação, deve ser equacionada no futuro.

Face à possibilidade de modificação do atual modelo da rede de CR, caso seja mantido o acordo de cooperação, levar-nos-á a uma reformulação profunda do serviço. Tendo em conta a larga experiência neste domínio, pensamos estarmos à altura dessa exigência. No caso dos processos de AC, é necessário um esforço adicional, por representar uma das áreas-chave da proposta inicial do IEFP e porque os resultados alcançados estarem abaixo do esperado. Por isso, a mantermos esta parceria, será necessário uma profunda reflexão e de mobilização de recursos internos e externos.

O Coordenador

(Edgar Teixeira)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2019

1 Introdução

O Centro de Formação Profissional (CFP) tem como principal objetivo promover ações de certificação escolar e de qualificação profissional, contribuindo para a integração económica e social dos/as seus/suas clientes.

A intervenção do CFP tem por base uma perspetiva holística do indivíduo, levando em consideração as diversas dimensões que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade, da cidadania e dos direitos.

As atividades disponibilizadas pelo centro de formação ao longo do ano de 2019 foram as seguintes:

- Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) - Tipologia 3.01 POISE - **Projeto POISE -03-4229-FSE-000192 - 7 cursos**
  - Percursos com base em referenciais adaptados integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) - Percurso A: ***Operador/a de Jardinagem e Marceneiro/a;***
  - Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ - Percurso B: ***Serralheiro/a Civil, Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário, Empregado/a de Andares;***
  - Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ - Percurso C: ***Tapeçaria e Gestão de Serviços Domésticos***

- Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) - Tipologia 3.01 POISE - **Projeto POISE -03-4229-FSE-000310 - 1 curso**
  - Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ - Percurso B: ***Empregado/a de Andares.***

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

1.1 Contexto

Ao longo do ano de 2019, o CFP apresentou um papel ativo no cumprimento do Plano de Atividades (PA) da Cerciespinho, com o qual se comprometeu.

No sentido de clarificar a atividade do CFP ao longo do ano, torna-se importante referir os principais fatores que condicionaram o serviço em questão.

- **Continuidade do Projeto POISE-03-4229-FSE-000192** - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade - ao abrigo Tipologia 3.01 do POISE de 2018-2020, nomeadamente com os cursos de ***Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV, Empregado/a de Andares III, Serralheiro/a Civil III, Tapeçaria IV, Gestão de Serviços Domésticos III*** e início dos cursos de ***Marceneiro/a AI e Operador/a de Jardinagem AI.*** Assim, não se concluiu qualquer ação de formação ao longo do ano em questão.

- **Aprovação e início de execução do Projeto POISE-03-4229-FSE-000310** - Qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade - ao abrigo Tipologia 3.01 do POISE de 2019-2022, com o curso de ***Empregado/a de Andares IV.***

- **"30º Aniversário do CFP"**, onde a aposta na abertura à comunidade a promoção da imagem pública positiva do CFP foi uma constante.

O número de inscrições reduziu significativamente em 2019 (26 inscrições), pelo facto dos parceiros do CFP (Escolas, CPCJ, Rede Social de Espinho, Centros Comunitários...) terem conhecimento que ao longo do ano apenas iniciariam três cursos de formação. Convém salientar que os cursos iniciados deram resposta a clientes inscritos no ano transato.

2 Relatório

2.1 Destaques

Em 2019 comemorou-se o **"30º Aniversário do CFP"**. Apostou-se na abertura à comunidade de modo a promover todo o trabalho desenvolvido pelo serviço. Todas as sextas-feiras do mês de novembro realizaram-se atividades comemorativas:

- Sessão Solene 30º Aniversário CFP
- Dia aberto à comunidade
- Convívio de famílias
- Encerramento das comemorações: clientes e colaboradores

Para além das comemorações do 30º aniversário, convém destacar que o ano de 2019 apresenta-se com o maior número de clientes para o triénio 2017-2019 (2017 - 46; 2018 - 69, 2019 - 80). Esta

situação é facilmente clarificada, se tivermos em consideração que no ano de 2019, iniciaram três novos cursos e deu-se continuidade a cinco cursos no âmbito de dois projetos financiados pelo POISE.

Foi um ano bastante exigente ao nível do recrutamento e seleção de clientes, no entanto, bastante motivador para todos os colaboradores.

Desta forma, podemos afirmar que todos os objetivos previstos foram amplamente cumpridos, destacando-se as conquistas que se passam a mencionar:

- **Aprovação da candidatura e início de execução** do Projeto POISE-03-4229-FSE-000310;
- N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) - **16**
- N.º de integrações em mercado de trabalho - **5**
- Taxa de execução dos objetivos do PDI - **82%**
- Taxa de satisfação dos/as clientes - **89%**
- Taxa de satisfação dos/as clientes - **70%**
- Volume de formação - **90.127 horas**
- N.º de entidades parceiras - **31**

2.2 Análise Resultados por Objetivo PAO

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de inscrições/avaliação	26	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 124%.
	N.º clientes (Formação Profissional PCDI)	80	
	N.º de ações de formação	8	
	N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	16	
	N.º de integrações em mercado de trabalho	5	
	Taxa de execução PDI	90%	
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	82%	
	N.º certificados emitidos	0	

	Taxa de satisfação dos/as clientes	90%	
	Volume de formação	90.127 h	
	N.º da atividades complementares à formação profissional	22	
	N.º de entidades parceiras	31	
2. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do CFP, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantido assim a continuidade dos serviços	N.º de candidaturas efetuadas	1	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de novas ações implementadas	1	
3. Adaptar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de cerificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS	N.º de ações de disseminação com colaboradores/as	4	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 132%.
	N.º de ações de disseminação com clientes	4	
	N.º de avaliações dos PDI's	3	
	N.º de monitorizações/avaliação TB	2	
	N.º de monitorizações/avaliação Mapa de Indicadores	1	
	N.º de participações em ações inovadoras	5	
4. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da Cerciespinho como entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)	Cumprimento dos procedimentos documentais exigidos pela DGERT	100%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais do Plano de Atividades e Orçamento (PAO) foi de **114%**.

No ano de 2019 o CFP deu resposta a 80 clientes distribuídos pelos vários serviços. O número de inscrições reduziu relativamente a 2018, pelo facto dos parceiros do CFP terem conhecimento de apenas iniciarem ao longo do ano três cursos de formação.

Todos os objetivos do CFP foram concretizados a 100% ou acima de 100%.

Foram elaborados todos os PDI's ao longo de 2019 (31 PDI's), O grau de execução dos objetivos do PDI foi de 82% e o Grau médio de concretização do PDI/PI foram de 90% dado que se

verificaram 11 desistências ao longo do ano que tiveram como base problemas de saúde, ausências do país e inadaptação.

O grau de execução dos objetivos do PDI, baixou relativamente aos dois anos anteriores devido à taxa de desistências ter subido de 4% em 2017 e 2018 para os 13.75% em 2019, comprometendo assim a execução dos objetivos, sendo que o objetivo principal é a conclusão e certificação das ações formativas.

Devido ao aumento considerável da taxa de desistências, o grau médio de concretização dos PDI's baixou, sendo que, dependendo da altura da desistência, os PDI's são concretizados em maior ou menor proporção.

Não foram emitidos diplomas/certificados de formação, pelo fato de não existirem cursos a finalizar ao longo do ano.

Quanto à satisfação dos/as formandos/as, o inquérito foi aplicado a 61 formandos/as que apresentam 89% de satisfação.

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

2.3 Recursos Humanos e Materiais

Recursos Internos	
Humanos	- 1 Coordenador/a; - 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços); - 4 Formadores/as Internos; - 1 Motoristas (comum a outros Serviços); - Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).
Instalações	- 5 Salas de Formação Tecnológica (Lavandaria, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria, Cozinha); - 1 Estufa de Jardinagem; - 1 Sala TIC; - 5 Salas de Formação Teórica; - 1 Gabinete de Coordenação; - 1 Gabinete Técnico; - 1 Gabinete de Psicologia; - 1 Armazém (armazenamento de matérias-primas e produtos acabados); - 1 Refeitório/Sala de Convívio; - Espaços Externos.
Transportes	- 4 Carrinhas; - 1 Autocarro.

Relativamente aos **Recursos Humanos**, é importante analisar o nível de satisfação no CFP. O grau de satisfação dos colaboradores do serviço foi de **70%**, verificando-se um aumento de 2% relativamente a 2019.

A taxa de satisfação dos colaboradores subiu, coincidindo com um ano em que arrancou um novo projeto. Os níveis de motivação aumentaram e denotou-se uma consciencialização do esforço efetuado pela organização no sentido de ultrapassar a situação verificada no passado de ausência de formação no serviço.

O inquérito foi aplicado a 7 colaboradores, sendo que somente 2 colaboradores apresentam uma taxa de satisfação abaixo dos 50%. A dimensão onde se verifica um maior descontentamento é a do "Reconhecimento e Recompensa" e as dimensões que apresentam maiores níveis de satisfação são as "Satisfação Geral" (77%) e a "Qualidade" (76%).

Convém salientar, que os colaboradores do CFP frequentaram **635 horas** de formação, em média 23 horas por colaborador, distribuídas pelas ações que se seguem:

- **Eficiência Energética**: 1 colaborador/a
- **Formação HSST – 9** Colaboradores/as
- **Abordagem do duplo diagnóstico, discussão e análises de casos – 3** colaboradores/as
- **Mediação de conflitos no relacionamento com pessoas com deficiência – abordagem pratica – 7** colaboradores/as
- **Suporte Básico de Vida – 1** colaborador/a
- **Plano Integrado de Eficiência Energética – 9** colaboradores/as
- **Congresso Alimentação na Deficiência – 1** Colaborador/a
- **Ética e técnicas de intervenção no CFP para PCDI/Partilha e disseminação de boas práticas na formação para PCDI – 10** colaboradores/as
- **Tertúlias Fenacerci – Envelhecimento das pessoas com deficiência e dos profissionais e impacto da descentralização na área da deficiência intelectual – 2** colaboradores/as
- **SGQ- Referencial Equass 2018 – reflexão, análise e desenvolvimento – 5** colaboradores/as
- **Disseminação do PA, RA e Indicadores de Qualidade – 9** colaboradores/as
- **Competências Básicas – sensibilização, metodologias de informação e comunicação – 5** colaboradores/as

Quanto aos **Recursos Físicos**, o CFP teve que adaptar as suas instalações, dado o aumento da oferta formativa, sendo que se procedeu à construção de mais uma sala de formação teórica **(Cozinha)**, à reconversão da sala de reuniões em gabinete técnico e ao início da montagem da cozinha para o novo curso.

Relativamente aos transportes, o CFP disponibilizou transportes adicionais a 21 clientes, no sentido de potenciar a frequência da formação por parte dos mesmos e melhorar a sua qualidade de vida. A sua taxa de satisfação relativamente aos mesmos é de 83%.

2.4 Valor Acrescentado Parcerias

O CFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2019 desenvolveram-se 31 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o CFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho e a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este centro de formação.

- **Empresas FPCT - 14** empresas - **45%** das parcerias são empresas sem as quais tornar-se-ia impossível concretizar o plano formativo, mais especificamente o módulo de Formação Prática em Contexto de Trabalho.

- **Câmara Municipal de Espinho** - disponibilização gratuita da piscina municipal permitindo que 20 clientes usufruam da atividade natação.

- **Câmara Municipal da Murtosa** - disponibilização gratuita de bicicletas permitindo que 34 clientes usufruam da atividade de cicloturismo ao longo da Ria de Aveiro.

- **Agrupamentos de Escolas, CPCJ, IEFP, Centro Hospitalar Gaia/Espinho e Centros de Acolhimento de crianças e jovens** - encaminhamento de clientes

O número de parcerias aumentou relativamente a 2018 pelo facto de duplicarem os/as clientes frequentarem **FPCT (16 clientes)**. As restantes parcerias têm-se mantido estáveis, o que leva a concluir e a excelente relação que o serviço tem com as mesmas. Salienta-se a intensificação ao nível da articulação com as entidades parceiras dado número de clientes que foram encaminhados para o serviço.

2.5 Impacto Inovação e Melhoria

Ações de Inovação

- **"30.º Aniversário do CFP"**
  - Sessão Solene 30.º Aniversário CFP
  - Dia aberto à comunidade
  - Convívio de famílias
  - Encerramento das comemorações: clientes e colaboradores

As atividades mencionadas tiveram como base dar resposta aos seguintes objetivos:

- Dar a conhecer às famílias, comunidade local e escolar o trabalho desenvolvido pelo CFP;
- Promover a inclusão social da PCDI;
- Aumento do nível de satisfação, motivação e autoestima dos/as clientes;
- Participação de forma ativa, por parte dos/as clientes e colaboradores/as, nas comemorações do 30º aniversário do CFP da Cerciespinho.

As atividades decorreram conforme o esperado e possibilitou a todos/as os/as participantes interagirem entre si promovendo assim a sua inclusão social.

Construção do GOBY

Parceria desenvolvida com a Câmara Municipal de Espinho para a construção do " Goby em Espinho". O Goby em Espinho, é um projeto internacional que pretende dar apoio às ações de limpeza de praia e sensibilizar localmente para as problemáticas relacionadas com o lixo marinho, nomeadamente o plástico. Assim, teve como base a construção de um peixe de grandes dimensões com o objetivo de armazenar todo o plástico acumulado na praia.

O Goby foi executado pelo curso de Serralheiro/a Civil e no dia 11 de abril, o mesmo foi colocado na Praia da Baía com a ajuda dos seus construtores, na presença de representantes da Câmara Municipal de Espinho e da comunidade em geral.

Participação no PIEE IPSS - Programa Integrado de Eficiência Energética para as IPSS

O Programa tem como objetivo principal sensibilizar e formar os colaboradores de todas as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) de todo o território Nacional em Portugal para a temática da Eficiência Energética, através da criação de uma rede de Coordenadores Internos de Energia (CIE) capacitados no âmbito do Programa. O projeto permitiu aumentar a eficiência energética do CFP, nomeadamente no que respeita à substituição de todas as lâmpadas do edifício, algumas delas que se encontravam no mesmo desde o ano 2000.

Participação de técnicos e clientes no Projeto RII (Rota para a Inovação e Inclusão) - Projeto de Inovação e Experimentação Social promovido pela ADCE

Apresentação de um conjunto de boas práticas inovadoras de aplicabilidade social, que permitam desenvolver na comunidade alvo das entidades, competências nas áreas das relações interpessoais, competências profissionais e pessoais, softskills, estratégias de negócios, entre outras.

O CFP participou no projeto com dois técnicos e cinco clientes.

- **Atribuição do subsídio de refeição em termos monetários**

A partir do mês de maio de 2019 (inclusive) o CFP passou a dar a opção de escolha aos formandos/as relativamente à utilização do subsídio de refeição: requisitar e pagar almoço fornecido pela organização ou trazer refeição de casa.

Ações de Melhoria

- **Melhorias ao nível das infraestruturas**
  - Início da montagem da cozinha na escola da Idanha para o curso de "Cozinheiro/a" a iniciar em 2020;
  - Construção de uma nova sala de formação teórica;
  - Adaptação da sala de reuniões em gabinete técnico;
  - Aplicação de lâmpadas economizadoras no edifício.

- **Melhorias ao nível dos equipamentos**
  - Colocação de videoprojectores fixos em três salas de formação teóricas;
  - Aquisição de micro-ondas para aquecimento das refeições dos formandos;
  - Disponibilização de um frigorífico para acondicionamento das refeições dos/as formandos/as;
  - Apetrechamento do Bar com um novo frigorífico doado pela ESSE - Gestão de Lugares e Parques de Estacionamento.

2.6 Impacto Programas e Serviços na Sociedade

Em 2019 o CFP deu resposta ***a 80 clientes*** distribuídos da seguinte forma:

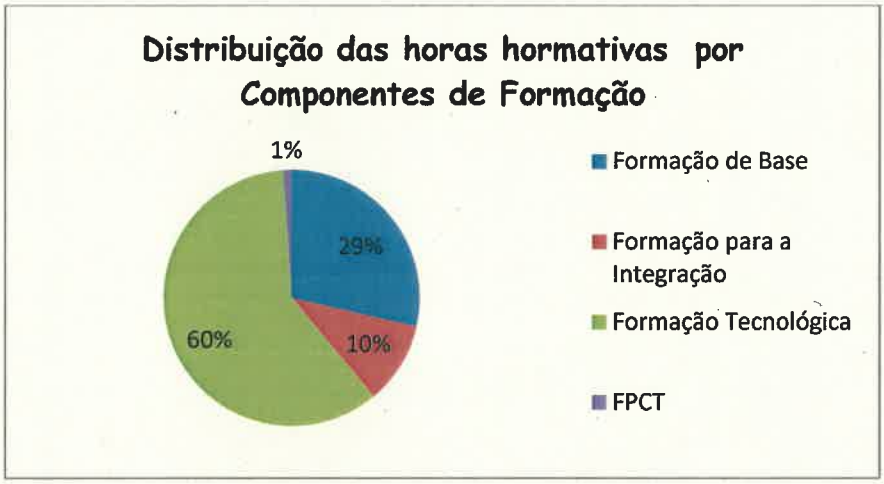
Curso	Número de Horas Formativas						
	N.º de Alunos	Formação de Base	Formação para a Integração	Formação Tecnológica	FPCT*	Total	Volume de Formação
Tapeçaria IV	10	293	251	912	0	1.456	13.377
Gestão Serviços Domésticos III	10	318	252	886	0	1.456	14.231
Serralheiro/a Civil III	10	406	85	965	0	1.456	12.467
Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário IV	10	379	100	927	56	1.462	12.260
Empregado/a de Andares III	9	357	88	961	56	1.462	12.354
Marceneiro/a AI	11	565	198	581	0	1.344	11.977
Operador/a de Jardinagem AI	10	529	62	753	0	1.344	12.831
Empregado/a de Andares IV	10	25	3	35	0	63	630
Total	**80**	**2.872**	**1.039**	**6.020**	**112**	**10.043**	**90.127**

*Formação Prática em Contexto de Trabalho

O **volume de formação** previsto para o ano de 2019 era de 99.840 horas, sendo que apenas foi executado **90%** do mesmo (90.127 horas), devido à desistência de formandos (11 desistências), faltas de formandos e a atrasos no início de algumas ações formativas.

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

O CFP ministrou **8 ações de formação**, que se traduziram em **10.043 horas formativas, distribuídas da seguinte forma.**



A componente com maior representatividade, em 2019, foi a **Formação Tecnológica (60%)**, que se apresenta como a componente mais prática, desenvolvida nas oficinas de prática simulada. Esta componente pretende dotar os formandos de competências que lhes permitam o desenvolvimento de atividades práticas e de resolução de problemas inerentes ao exercício de uma determinada profissão ou à ocupação de um posto de trabalho. A **Formação de Base** (Cidadania e Empregabilidade, Linguagem e Comunicação, Matemática para a Vida e Tecnologias de Informação e Comunicação) representou **29%** do total de horas lecionadas e pretende dotar ou reforçar as competências profissionais, pessoais e sociais tendo em vista a inserção na vida ativa e a adaptabilidade aos diferentes contextos de trabalho ou à ocupação de um posto de trabalho. A **Formação para a Integração** (Portefólio, Balanço de Competências/Plano Individual de Formação, Igualdade de Oportunidades, Procura Ativa de Emprego, Legislação Laboral, Empreendedorismo) pretende dotar os formandos de competências básicas nos domínios pessoal, comportamental e organizacional e representou ao longo de 2019, **10%** do total da carga horária. Quanto à **FPCT**, que tem como objetivo consolidar as competências adquiridas em contexto de formação e adquirir novas competências, através da realização de atividades inerentes ao exercício profissional, com vista a facilitar a futura inserção profissional, representou apenas 1% do total da carga horária, dado que apenas dois dos cursos iniciaram esta componente e apenas em dezembro do ano em questão.

Como grandes resultados do **CFP para 2019** apontam-se a **taxa de satisfação dos/as clientes (90%)** e o **grau médio de concretização dos PDI's (82%)** e a integração de **5 clientes no mercado de trabalho.**

Como **grandes impactos** da formação ministrada em **2019**, pode referir-se:

- **80** Clientes (PCDI) frequentaram ações de formação profissional;
- Foi integrado **5** clientes (PCDI) no mercado de trabalho;
- Foram apoiadas **80** famílias;
- **16** Clientes em **FPCT**;
- Realização de **22 ATI's**;
- Foram servidas **8.178 refeições**;
- Volume de formação – **90.127 horas**;
- **9** Colaboradores internos a tempo completo;
- **11** Colaboradores internos a tempo parcial;
- **16** Colaboradores/as externos;
- Cuidados de saúde a **5** clientes;
- Cuidados de higiene a **4** clientes;
- Transporte adicional a **21** clientes;
- Apoio a alimentar pós- formação a **3** clientes.
- - Trabalho comunitário – **1**
- - Visitas escolares do exterior – **2** (1 nível secundário, 1 ensino superior)
- - N.º de parceiros - **31**
- - N.º de Estágios curriculares – **1**

O CFP prestou cuidados de saúde a 5 clientes, apoiou ao nível alimentar a três clientes e disponibilizou transporte adicionais a 21 clientes, no sentido de potenciar a frequência da formação por parte dos mesmos e melhorar a sua qualidade de vida.

Relativamente ao impacto do serviço na Qualidade de Vida dos/as clientes, o CFP encontra-se a implementar um novo instrumento para avaliação do impacto do serviço na qualidade de vida dos clientes - "Escala Pessoal de Resultados". O psicólogo do CFP frequentou a ação de formação relativamente ao instrumento em Julho de 2018, sendo que foram aplicados 59 inquéritos no início dos cursos a decorrer. No final das ações os inquéritos serão novamente aplicados no sentido de avaliar os impactos da formação ao nível da Qualidade de Vida dos formandos.

Relativamente aos questionários aplicados o índice de Qualidade de Vida nos questionários de autorrelato, foi de 93 sendo que a média para a população portuguesa (pessoas com deficiência intelectual) é de 94 com desvio padrão de 11. Assim, conclui-se que os resultados se encontram dentro do expectável.

Com o quadro que se segue pretende-se demonstrar que toda a intervenção do serviço vai de encontro com o modelo de qualidade de vida adotado caracterizado 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).

Serviços disponibilizados	**Domínios da Qualidade de Vida**		
	Desenvolvimento Pessoal	Bem-estar	Inclusão Social
Formação Profissional	80	80	80
Ação Social/ Intervenção psicológica	16	16	
Apoio Alimentar pós-formação		3	
Apoio na Higiene		4	
Apoio Saúde Oral		2	
Apoio ministração de medicação		3	
Transportes adicionais		21	
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	**96**	**129**	**80**

O Centro de Formação Profissional da Cerciespinho (CFP) promove a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade **(empowerment/empoderamento)**, envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Convém salientar que, promovemos o empoderamento dos/as clientes desde o 1.º momento em que são admitidos/as no serviço, 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 reforçam a apropriação do conceito de empowerment, tais como:**

- Cidadania e Empregabilidade - **710 horas**
- Igualdade de Oportunidades - **103 horas**
- Balanço de Competências - **121 horas**
- Legislação Laboral - **108 horas**
- Procura Ativa de Emprego - **184 horas**
- Portefólio - **50 horas**

- Empreendedorismo – **48 horas**

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, estes módulos concorrem também para a defesa dos direitos dos/as clientes **(advocacy)** e para a promoção da **igualdade de oportunidades, da autodeterminação e da inclusão social.**

No sentido de reforçar esta dimensão, realizaram-se 2 **reuniões de delegados/as de curso** com o objetivo de incentivar todos os/as clientes a participarem ativamente na vida organizacional do serviço. Os/as clientes **participam na escolha das atividades complementares à formação profissional (ATI's), e organizam, de forma autónoma, festas temáticas.**

A proximidade com os/as clientes é uma boa prática do CFP, promovendo a **participação ativa dos/as formandos/as na definição dos seus Planos de Desenvolvimento Individual (PDI).**

O CFP aposta na **formação dos/as colaboradores/as**, no que respeita a esta temática, através das reuniões de colaboradores, bem como, ações formativas levadas a cabo pela organização.

Ao longo de 2019 os formandos apresentaram **comportamentos reveladores de empowerment** que se passam a descrever.

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

2.7 Melhoria Contínua

A melhoria contínua apresenta-se como objetivo primordial do CFP. É um serviço que tenta adaptar-se às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do serviço, por isso ter-se candidatado a um **curso de cozinha**. Utiliza os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o

desenvolvimento e a inovação. Valoriza também, a formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as, a avaliação dos/as clientes, financiadores e outras partes interessadas.

Como se pode verificar no quadro que se segue, apesar da incerteza vivenciada pelo CFP ao nível de financiamento, o serviço tem melhorado o desempenho, nomeadamente aumento do número de clientes, número de ATI's, aumento da taxa de satisfação dos colaboradores, taxa de execução dos objetivos do PAO. O grau de execução dos objetivos do PDI, baixou relativamente aos dois anos anteriores devido à taxa de desistências ter subido de 4% em 2017 e 2018 para os 13.75% em 2019, comprometendo assim a execução dos objetivos, sendo que a finalidade principal é a conclusão e certificação das ações formativas. A taxa de satisfação dos clientes tem vindo a diminuir, sendo que o motivo principal é a descontinuidade do serviço. O serviço tem-se mantido estável, requerendo um esforço adicional, no desenvolvimento de novas estratégias que garantam a continuidade do mesmo.

INDICADORES	2017	2018	2019
N.º clientes	46	69	80
Taxa de execução dos objetivos do PDI	90%	98%	82%
Taxa de satisfação dos clientes	95%	92%	89%
N.º ATI	7	12	22
Taxa de execução dos objetivos do PAO	108,8%	64,7%	114%
Taxa de satisfação dos colaboradores	69%	68%	70%

Ao longo do ano de 2019, o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta do Conselho de Administração da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora

Rita Carvalho

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OFICINAS DE PRODUÇÃO

2019

1. Introdução

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

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

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

1.1 Contexto

O serviço de OP é pressionado, externamente, pela incapacidade de resposta por parte das organizações, do tecido empresarial e pelas listas de espera no respeita às pessoas com deficiência e incapacidade. Assim, especialmente no caso de situações de emergência social, o serviço é alvo de uma enorme pressão, no sentido de dar resposta às várias situações que vão surgindo e necessitam de resposta imediata.

Por outro lado, a imagem pública do serviço e da organização, beneficia positivamente da intervenção, sendo que a mesma tem que ser limitada, para que possa ser sustentável.

O serviço OP, projetado e operacionalizado pela Cerciespinho, só é viável quando inserido numa organização abrangente, especializada e multidisciplinar. O fato da Cerciespinho ser uma organização detentora de uma diversidade de serviços, atividades, recursos materiais e humanos, permite tornar possível a promoção de um serviço de qualidade, mas totalmente a cargo da organização.

2. Análise Resultados

	Área Profissional	N.º de Clientes
Entidades Externas	Serviços Gerais	1
	Pastelaria	1
	Tapeçaria	1
	Bombeiros	1
Cerciespinho	Serviços Gerais	3
	Jardinagem	1
	Tapeçaria/Serviços Gerais	2
Total		10

No ano de 2019 o serviço OP deu resposta a 10 clientes distribuídos por várias áreas profissionais, de acordo com as capacidades e expectativas de cada cliente. Convém salientar que 4 clientes exerceram a sua atividade em organizações externas, tendo por base uma parceria formal com as mesmas. Os restantes, distribuíram-se por atividades existentes na Cerciespinho. Dos 10 clientes do serviço, 6 são do sexo masculino e 4 do sexo feminino.

No final do ano de 2019, o serviço passou a contar apenas com 6 clientes, pelos motivos que se passa a mencionar: 1 desistência, 1 integração no mercado de trabalho e 3 interações em cursos de formação profissional no CFP.

3. Melhoria Contínua

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

Ao longo do ano de 2019, o serviço OP contou com o empenho, colaboração e aposta do Conselho de Administração da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora

Rita Carvalho

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

I E II

2019

1. Introdução

Partindo da reflexão das atividades e serviços disponibilizados pelo Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e tendo por base o sistema interno de monitorização, avaliação e melhoria contínua este documento pretende espelhar as ações realizadas pelo serviço ao longo do ano transato, colocando o enfoque nas prioridades planeadas e calendarizadas no Plano de Atividades de 2019 da resposta social, de modo a permitir a avaliação da execução e os impactos obtidos, em linha com decisões estratégicas e operacionais definidas pela Cerciespinho

Importa salientar que para assegurar o funcionamento do CAO, suportado por uma gestão eficaz e com sentido social está inteiramente dependente do desempenho e colaboração do conselho de administração da Cerciespinho e de todos colaboradores, clientes e significativos envolvidos.

1.1. Contexto

Ao nível da gestão, o ano de 2019 continuou a ser desafiante. Motivado pelas indefinições ao nível das orientações políticas, que se refletem num planeamento cada vez mais a curto e/ou médio prazo e, em inúmeras incertezas com que este tipo de respostas sociais se confrontam. Independentemente do referido, continuou-se a desenvolver uma intervenção com foco no cumprimento dos objetivos previamente estabelecidos, minimizando os impactos negativos na qualidade dos serviços prestados e trabalhando para a manutenção da satisfação dos clientes.

Neste âmbito, os objetivos gerais planeados em função da estratégia definida para o triénio 2017-2020 pela organização, considerando a Missão e Visão da Cerciespinho e tendo em conta os objetivos traçados no Plano de Atividades, focaram-se, na satisfação de necessidades e na qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços prestados e na renovação do sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS 2018. Por conseguinte, a melhoria contínua e a eficiência dos serviços prestados com a otimização e racionalização dos recursos e parcerias existentes, mantêm-se como preocupações constantes, com o foco nos resultados esperados.

Distingue-se que o ano anterior fica assinalado pelos esforços direcionados pela organização/ serviço em relação ao equipamento do CAO I, situado no polo de anta, em termos de manutenção e requalificação, que permitiu melhorias consideráveis a nível de condições de conforto e segurança de todos seus beneficiários.

Continuam-se a desenvolver e a assegurar as diligências possíveis, ao nível do desenvolvimento e simultaneamente, continuidade do Centro de Atividades Ocupacionais numa lógica de ampliar respostas a mais pessoas com deficiência e incapacidade, atendendo à extensa lista de

espera do serviço. Foram recebidas, em 2019, **11** novas candidaturas para o serviço, sendo que no final do ano havia **85** candidatos em lista de espera. Salienta-se também que no decorrer do ano, apenas foi possível dar resposta a **2** novos clientes, determinado pela dificuldade em surgirem novas vagas, atendendo que se trata de uma resposta sem termo de rescisão.

2. Relatório de Atividades

2.1 Destaques

Os fatores que enquadram a intervenção do CAO, têm em linha de conta o desenvolvimento de ações de melhoria contínua do serviço e os problemas específicos dos seus destinatários - pessoas com deficiência e incapacidade, e com outras condicionantes individuais ou sociais que as colocam em situação de desvantagem, pelo agravamento das suas condições de participação e inserção. As ações foram desencadeadas em função das referidas necessidades, com base em indicadores de previsão e de satisfação das necessidades dos clientes, significativos e colaboradores da resposta. Face o exposto, no âmbito dos princípios da Norma EQUASS, destacam-se as seguintes ações desenvolvidas:

- ***Participação:*** Continua-se a acreditar que todas as iniciativas de abertura à comunidade, são de extrema importância para os clientes do serviço e são cada vez mais valorizadas pela comunidade. Realizou-se **68 Atividades Transversais de Inclusão**, das quais **26** festas tradicionais e ações recreativas, **9** espetáculos e atuações públicas, **14** atividades desportivas e **19** ações de sensibilização e socioculturais. Destaca-se a participação de **15** clientes no Centro de Férias Quinta da Fonte Quente - Tocha; os convites de participação do grupo de dança (cerimónia de aniversário e entrega de prémios do concurso de fotografia da Plural e Singular, XI sessão cultural da FCAPE, 21ª Edição Juntos Pela Arte); atuação do grupo de dramatização na biblioteca municipal de espinho no âmbito do Dia Internacional da pessoa com deficiência; as **9** provas/ encontros desportivos dinamizadas pela ANDDI e ainda a participação na Espinho Beach Run 2019. Distingue-se no âmbito de sensibilização e da co-responsabilização da comunidade, que o serviço recebeu **32** visitantes, **12** estagiários, **2** voluntários e colaborou em **10** estudos/investigações.

- ***Direitos:*** O serviço desenvolveu **104 atividades promotoras de empowerment**, junto das diferentes partes interessadas, tendo como objetivo potenciar a igualdade de oportunidades, a participação e a inclusão, e identificaram-se os **35 comportamentos reveladores de empowerment dos clientes**. Reflete-se em relação às atividades que possam garantir a participação e inclusão ativa dos clientes e a sua representação a todos os níveis da organização e comunidade, nomeadamente as **25** reuniões do grupo de autorrepresentação; **3** atividades relacionadas com a assembleia municipal

de jovens de espinho; e as **7** ações de informação / sensibilização que clientes do serviço participaram (Tertúlia Envelhecer com qualidade; Dia Internacional da Felicidade; Dia de consciencialização de Autismo; Dia do Laço Azul Humano; Atividade de Educação Ambiental; Dia Internacional da pessoa com deficiência).

- ***Abordagem centrada na pessoa:*** Os serviços prestados, são motivados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos seus clientes, tendo sempre em consideração o ambiente físico e social dos mesmos. Distingue-se que **51%** dos clientes beneficiam de cuidados de saúde regulares; **35%** têm necessidades específicas alimentares; **66%** dos clientes usufruem de transporte entre domicílio/ serviço; **12** agregados apoiados por programas de apoio alimentar; e **18** clientes com produtos de apoio.

Relativamente à caracterização dos beneficiários, o serviço do apoiou **78 pessoas**, dos quais **65** clientes abrangidos por acordos de tutela (2 rescisões/2 contratualizações), **10** alunos no âmbito de planos individuais de transição para vida ativa de escolas do concelho do serviço CRI, e uma **1** situação em modalidade de oficina de produção. Em relação aos clientes abrangidos pelos acordos, apresenta-se a seguir a seguinte tabela:

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

Também no âmbito da intervenção centrada na pessoa e na promoção do envolvimento dos clientes no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços, distingue-se os seguintes ações, aplicação de questionários de satisfação **(taxa de satisfação 91%)**; o sistema de sugestões/reclamações (**7** sugestões formalizadas/ clientes); e a elaboração, implementação e avaliação de **65** novos Planos de Desenvolvimento Individuais.

2.2. Análise de Resultados por Objetivos

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa	Taxa de execução
	A. CLIENTES E SERVIÇOS		
A.1 Garantir a satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços.	**A.1.1 Implementação do Programa de intervenção do serviço:**		**111%**
	1.1.1 N.º de clientes: 1.1.1.1 CAO I	**36**	
	1.1.1.2 CAO II	**31**	
	1.1.1.3 Oficinas de Produção e Centro de Recursos para a Inclusão	**11**	
	1.1.2 N.º de dias de funcionamento	**241**	
	1.1.3 N.º de atividades promovidas	**29**	
	1.1.4 N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	**1**	
	1.1.5 Impacto dos programas e serviços 1.1.5.1 N.º de ATI´s	**68**	
	1.1.5.2 N.º de famílias apoiadas	**78**	
	1.1.5.3 N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar	**12**	
	1.1.5.4 N.º de postos de trabalho afetos ao serviço:	**23**	
	1.1.5.5 Abertura à comunidade: 1.1.5.5.1 Estágios	**12**	
	1.1.5.5.2 Visitas	**4 (32 visitantes)**	
	1.1.5.5.3 Voluntários	**2**	
	1.1.5.5.4 Participação em estudos/trabalhos	**10**	
	1.1.5.5.5 Entidades apoiadas	**11**	
	1.1.5.5.6 N.º de parcerias	**22**	
	1.1.6 Serviço de Nutrição e Alimentação: 1.1.6.1 N.º de refeições servidas	**15.665**	
	1.1.6.2 N.º de refeições adequadas às necessidades individuais	**6.025**	
	1.1.7 Serviço de Transportes 1.1.7.1 Taxa de clientes que beneficiam de transporte (domicilio/serviço)	**66%**	
	1.1.7.2 Grau de satisfação com o serviço de suporte	**84%**	
	1.1.8 Serviço de Saúde 1.1.8.1 Taxa de clientes com cuidados de saúde regulares	**51%**	
	1.1.8.2 Taxa de cuidados prestados de acordo com os objetivos do PDI´s	**187%**	
	A.1.2 Planeamento, monitorização e avaliação da intervenção:		
	1.2.1. Grau de execução das atividades dos PDI´s	**95%**	
	1.2.2 Grau médio de concretização dos PDI´s	**88%**	
	1.2.3 N.º de reuniões de equipa de gestão (mensal)	**14**	
	1.2.4. N.º de reuniões gerais do serviço (mensal)	**12**	
	A.1.3 Assegurar a satisfação das partes interessadas:		

	1.3.1 Clientes	91%	
	1.3.2 Colaboradores	60%	
	1.3.3 Taxa de sugestões com provimento	95%	
	A.1.4 Garantir a participação e o envolvimento dos clientes na vida da organização/serviço e comunidade:		
	1.4.1 N.º de sugestões de clientes (formalizadas)	7	
	1.4.2 N.º de reuniões de autorrepresentação	25	
D. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO			
D.1 Renovar o sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS 2018.	**D.1.1 Reformular os modelos teóricos com a finalidade de melhoria contínua e a eficácia do serviço:**		**115%**
	1.1.1 Análise crítica e revisão documental correlacionada com o programa de intervenção do serviço (revisto em 2018) 1.1.1.1 N.º de PDI`s elaborados	65	
	1.1.1.2 N.º de documentos centrais da intervenção revistos	2	
	1.1.2 N.º de ações melhoria	4	
	1.1.3 N.º de ações de inovação	1	
	1.1.4 N.º de orientações técnicas	68	
	D.1.2 Cumprimento do plano de comunicação/disseminação:		
	1.2.1 N.º de ações de disseminação dirigida aos colaboradores 1.2.1.1 Especificas do serviço	3	
	1.2.1.2 Gerais (dinamizadas pela DG)	5	
	1.2.2 N.º de ações formativas (disponibilizada pela organização)	7	
	1.2.3 N.º anual de horas de formação/ por colaborador	35h	
	D.1.3 Monitorização e avaliação do SGQ		
	1.3.1 Monitorização a avaliação do desempenho do serviço (n.º de avaliações) 1.3.1.1 Planos de desenvolvimento individual (semestral)	130	
	1.3.1.2 Tableu de Bord (semestral)	2	
	1.3.1.3 Mapa de Indicadores (anual)	1	

À semelhança de anos anteriores, de forma a garantir o cumprimento dos objetivos operacionais, são desenvolvidos procedimentos de monitorização e avaliação, nomeadamente ferramentas como Tableu de bord e Mapa de indicadores, que identificam as ações a desenvolver e correlacionam as mesmas, com indicadores que evidenciam o estado de cumprimento. **O grau de concretização dos objetivos chave definidos pelo CAO, em 2019 foi de 113%,** um balanço positivo da atividade em geral. Contudo, conscientes que **8%** das necessidades identificadas, não foram integralmente atingidas, 2 indicadores de um total de 25, que se relacionam com satisfação dos colaboradores e com o cumprimento do plano de comunicação/disseminação.

As atividades desenvolvidas, ao longo do ano de 2019, orientaram-se para a ***satisfação de necessidades e a qualidade de vida dos clientes através da melhoria dos padrões de qualidade***

dos serviços, que atingiu uma taxa de concretização de **111%**. No que respeita a ações de continuidade, que fazem parte integrante do objetivo operacional, distingue-se as inúmeras ações realizadas diariamente para se assegurar a implementação e monitorização/ avaliação do Programa de Intervenção. Documento estruturante que reflete a intervenção disponibilizada pelo CAO.

Em relação à análise dos resultados do objetivo, ***renovação do sistema de gestão da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS 2018***, que atingiu uma taxa de **115%**. Salienta-se que o objetivo, ainda se encontra em fase de implementação, que pressupõe a transição do Sistema da Qualidade da Cerciespinho para a nova versão do referencial EQUASS. Implica a revisão de processos e procedimentos implementados, e o ajustamento de conceitos estruturantes. Concretamente em relação ao serviço, destaca-se a revisão geral de documentos estruturantes da intervenção do serviço, documentos como a "Matriz dos PDI´s", "Esquema de Operacionalização do Modelo Qualidade de Vida", "Regulamento Interno" e elaborou-se 65 novos Planos de Desenvolvimento Individuais com base no Programa de Intervenção do serviço (atualizado também em 2018).

2.3. Recursos Humanos e Materiais

Considerando a importância da qualificação dos colaboradores para a melhoria contínua dos serviços prestados, os colaboradores são incentivados a frequentar formação interna e/ou externa. Durante o ano anterior, num total de **23** colaboradores, **22** frequentaram formação, o equivalente a **96%**. Completaram-se **810** horas anuais, o que determina uma média **35h** por colaborador. Relativamente à formação disponibilizada pela organização, realizada nas suas instalações, distingue-se as seguintes ações formativas "Abordagem do duplo diagnostico, discussão e análises de casos", "Mediação de conflitos no relacionamento com pessoas com deficiência - abordagem pártica", "Gestão de stress e motivação" e a tertúlia "Envelhecer com qualidade: um desafio para todos".

Trata-se de uma equipa multidisciplinar, composta por **1** coordenadora técnica; **6** técnicos de áreas distintas, dos quais 4 a tempo parcial; **12** monitores/ajudantes de estabelecimento; **2** auxiliares de serviços gerais; **1** motorista e **1** telefonista, os dois últimos colaboradores comuns a outros serviços da Cerciespinho. Trata-se uma equipa maioritariamente feminina, dos quais 19 mulheres e 4 homens. As idades estão compreendidas entre **29 e 65 anos**, sendo a média de idades **48 anos**.

No âmbito de ações de desenvolvimento, satisfação e envolvimento, ressalta-se os seguintes impactos, as **26** reuniões do serviço, das quais **12** gerais; **68** orientações técnicas; e as **32** sugestões formais de colaboradores, com uma taxa de provimento de **94%**. Estes resultados desenvolvem-se numa liderança, que não pretende somente os melhores resultados, mas como também a satisfação dos seus colaboradores, em busca da melhoria do ambiente organizacional. Salienta-se, a

implementação das reuniões quinzenais (coordenadora, elementos da equipa técnica e um colaborador representativo da equipa de monitores), para além da reunião geral mensal, garantindo a proximidade entre equipas, criando oportunidades para as pessoas serem escutadas, procurando desta forma o melhor desempenho de todos.

Por outro lado, e apesar das medidas implementadas referidas anteriormente, verificou uma diminuição na taxa de satisfação dos colaboradores (diminuição de 3%). A taxa geral de satisfação da equipa do serviço foi de **60%** em 2019 (15 participantes), este resultado esteve a quem das expectativas (previsto 70%). Em termos globais, observa-se que continua com menor grau de satisfação a dimensão ***"Reconhecimento e Recompensa"*** - **47%** e, destaca-se pela positiva a dimensão relacionada com a ***"Politica e Estratégia"*** - **72%**. Sumariamente, associa-se estes resultados à insatisfação dos colaboradores face às tabelas salariais, a questões de progressão de carreira, bem como questões de desgaste profissional, atendendo que o número médio de antiguidade da equipa de intervenção de 1ª linha é de **25** anos.

A nível da gestão das instalações e dos equipamentos, a taxa de cumprimento do plano de manutenção foi de **74%**, realizaram-se **16 ações das 22 previstas**. Destaca-se em relação ao polo de Anta, a substituição do telhado e do pavimento em betão da rampa de acesso das viaturas, por outro lado em relação ao polo da Idanha a montagem de uma estrutura de proteção solar no exterior e a construção de um móvel, com capacidade de armazenar os materiais das salas de atividades.

2.4. Valor Acrescentado das Parcerias

O CAO privilegia uma atuação descentralizada e abrangente, tendo estabelecido **22** parceiros. Procura garantir relações de compromisso com os parceiros, tanto de carácter formal como informal, pautando a sua intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria, ideias inovadoras e procedimentos de operação mais eficazes que conduzam a um desempenho superior.

Designação dos parceiros	Impactos
Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro	- Acordos de cooperação - **comparticipação mensal de 65 clientes** (35 + 30). Assim como apoio em diversos assuntos da resposta, nomeadamente apoio técnico;
Empresas: Bi-silque, Lda. e Manuel Moutinho - injeção de plásticos, unipessoal Lda.	- Disponibilização de matérias, que possibilitam atividades de caráter ocupacional - *Montagem e Embalamento* - **36 clientes;**
ANDDI - Associação Nacional de desporto para a deficiência intelectual	- Organização/convite para atividades de carácter desportivo - **9 iniciativas;**

Camara Municipal de Espinho e Juntas de Freguesia do concelho	- Disponibilização de espaços gratuitamente, destaca-se a piscina municipal, permitindo a concretização da atividade de natação adaptada - **23 clientes;** - Organização/convite para atividades de caracter lúdico e recreativo ou atuações públicas - **9 iniciativas**
Escolas, associação de pais e instituições congéneres	- Organização/ convite para atividades de carácter lúdico /recreativo ou atuações públicas - **9 iniciativas;** - Apoio à intervenção do Centro de Recursos para a Inclusão da organização - **resposta a 10 alunos** (planos individuais de transição para vida ativa);
FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social	- Organização/convite de atividades de carácter sociocultural e de sensibilização - **3 iniciativas;** - Dinamização de um conjunto de ações de sensibilização, para a promoção da defesa dos direitos das pessoas com deficiência e/ou incapacidades e de boas práticas para a inclusão; - Apoio na angariação de fundos.
Banco Alimentar de Aveiro e Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas	- Programas de apoio alimentar - **12 agregados, o que correspondente a 38 pessoas;**
Serviço de Cedência de Produtos de Apoio	- Disponibilização de produtos de apoio - **18 clientes;**
Banco de Roupa	- Disponibilização de vestuário - **17 clientes;**
Serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/Espinho	- Ver quadro abaixo (ação de inovação)

2.5. Impacto da Inovação e Melhoria

Em 2019, distinguiram-se **1 ação de inovação, 4 ações de melhoria e 2 ações de empowerment.**

Ação	Tipo	Responsável	Prazo	Impactos
Implementação do Programa de Psiquiatria Comunitária – parceria com o serviço de psiquiatria e saúde mental do CHVNG/E	**Inovação**	Coordenadora e Psicóloga do serviço	Anual	- N.º de clientes/ famílias abrangidas: **12** - N.º de consultas presenciais: **34** (das quais 14 primeiras consultas/ as restantes de acompanhamento); - N.º de encaminhamentos para especialidades: **4**; - N.º de ajustes clínicos: **20.**
Melhoria das estratégias de planeamento individual, alinhadas com as novas diretrizes do Programa de Intervenção do serviço	**Melhoria**	Coordenadora e equipa técnica	1º trimestre	- Atualização da intervenção individual; - **65** Novos Planos de Desenvolvimento Individuais dos clientes elaborados;
Melhoria do funcionamento do serviço, através do reforço de estratégias de envolvimento da equipa de monitores na gestão da intervenção	**Melhoria**	Coordenadora, equipa técnica e equipa monitores	Anual	- Concretização de reuniões de carácter quinzenal, com a equipa técnica e um elemento representativo da equipa de monitores;
Ampliação das atividades disponibilizadas pelo	**Melhoria**	Coordenadora, equipa técnica e monitora	4º trimestre	- Implementação da atividade – "**Desenvolvimento de Competências**". - **42%** clientes a beneficiarem da nova atividade;

serviço aos seus clientes		responsável pela atividade		- Potenciar competências da monitora/equipa.
Melhoria das instalações e infraestruras do CAO I / polo de Anta;	**Melhoria**	Diretora geral e coordenadora	4º trimestre	- Aumento das condições de conforto e segurança dos clientes; - Substituição do telhado/ remoção do fibrocimento; - Substituição de pavimento em betão (rampa de acesso a viaturas); - Substituição das claraboias; - Pinturas das salas de atividades e outros espaços.
Projeto de criação da Assembleia Municipal Jovem, na Assembleia Municipal de Espinho	**Empower ment**	Assembleia municipal, clientes e equipa técnica	4º trimestre	- Participação de clientes na sessão de apresentação; - Reuniões do grupo de reflexão sobre o projeto e nomeação de 1 representante;
Promover ações de sensibilização junto dos clientes	**Empower ment**	Coordenadora e equipa técnica	Anual	- Participação de clientes em 5 ações sensibilização, informação e de transmissão de boas práticas com as seguintes temáticas: Dia Internacional da Felicidade; Dia da consciencialização do Autismo; Dia do Laço Azul Humano; Atividade de Educação Ambiental; Dia Internacional da pessoa com deficiência.

2.6. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

O serviço estrutura a intervenção junto do cliente, com base no ***Modelo de Qualidade de Vida de Schalock*** *(2004)*. O modelo defende que qualidade de vida, é um conceito amplo e complexo, que depende da forma como as condições da vida são percecionadas pelo individuo, em 3 domínios fundamentais. Com intuito de favorecer a compreensão, e adequar o modelo à intervenção atual do CAO, apresenta-se o seguinte quadro, que estabelece a relação entre os domínios da Qualidade de Vida (QdV) e as modalidades| metodologias do serviço, com as taxas de participação de clientes nas atividades disponibilizadas.

	Domínios QdV	Modalidades| Metodologias de Intervenção	% de clientes	Impactos
Modelo de Qualidade de Vida - Shalock	**Desenvolvimento Pessoal** Relações interpessoais Autodeterminação	APOIO OCUPACIONAL **Metodologia Cognitiva** 1. Atividades de Vida Diária (AVD)	**36%**	Atividades promotoras de aprendizagem, desenvolvimento psicossocial, psicomotor e funcionalidade.
		2.Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	**51%**	
		3. Independência Pessoal e Social	**25%**	
		4. Grupo de Autorrepresentantes	**23%**	
		5. Desenvolvimento de Competências	**42%**	
		Metodologia Intervenção Técnica 6. Atividade Física Adaptada	**77%**	
		7. Natação Adaptada	**35%**	
		8. Fisioterapia	**51%**	
		9.Terapia Ocupacional	**63%**	
		10. Psicologia	n.a	
		11. Serviço Social	n.a	
	Bem-Estar Emocional	APOIO LÚDICO- TERAPÊUTICO **Metodologia Sensorial**		Atividades promotoras

	Físico Material	12. Snoezelen	31%	de bem-estar, nomeadamente atividades de higiene pessoal, alimentação e cuidados de saúde. As artes como estratégia de desenvolvimento e de competências e cidadania.
		13. Bem-Estar (I, II, III)	35%	
		14. Estimulação (I, II)	29%	
		Metodologia Expressiva 15. Rancho Folclórico	31%	
		16. Dança Expressiva	14%	
		17. Bombos	14%	
		18. Expressão Dramática	29%	
		19. Expressão Plástica	54%	
		20. Expressões	33%	
		21. Cinema de Animação	22%	
		Metodologia de suporte Refeições, Transporte, Administração terapêutica, Apoio de 3ª pessoa, Serviço de cedência de produtos de apoio, Banco alimentos e de recursos	n.a.	
	Inclusão Social Direitos Cidadania Ocupacional	APOIO À INCLUSÃO **Metodologia Estritamente Ocupacional** 22. Montagem e Embalagem		Atividades promotoras de participação cívica, equiparação de oportunidades. Sensibilização da comunidade
		23. Serviços Gerais	55%	
		Metodologia Socialmente Útil 24. Serviços Gerais 25. Atendimento ao Público	5%	
		Metodologia de Atividades Transversais de Inclusão:	100%	
			n.º ações	
		26. Festas Tradicionais e Ações Recreativas	26	
		27. Espetáculos e Atuações Publicas	9	
		28. Atividades Desportivas	14	
		29. Ações de Sensibilização e Socioculturais	19	

A utilização do Modelo de Qualidade de Vida, a cima exposto, que enquadra a intervenção prática junto dos clientes do CAO, permite consequentemente, a monitorização global dos resultados das intervenções. Assim, no que se refere à determinação dos resultados alcançados com os Planos de Desenvolvimento Individuais (PID´s), registaram-se os seguintes resultados globais, o grau de concretização - **88%** e o grau de execução - **95%**. O primeiro resultado apresentado, depende do grau de consecução dos objetivos definidos para cada cliente em cada atividade, enquanto o indicador do grau de execução, resulta da relação entre o número de atividades executadas e as previstas para cada cliente. Comparativamente ao ano anterior, verifica-se uma ligeira diminuição ao nível da execução, que se relaciona sobretudo com os 5 clientes, que se mantiveram apenas com o apoio do Serviço Residencial, durante o período de obras no CAO I, que implicou ajustes no funcionamento.

Observa-se novamente, à semelhança do ano passado, resultados bastantes positivos relacionados com a Autodeterminação, Cidadania e Direitos. Estes impactos foram apresentados no **item 2.1** deste documento (principio Participação e Direitos). Salienta-se no entanto **40%** (10 sessões) das reuniões do grupo de autorrepresentantes foram direcionadas para as temáticas de

empowerment, e dos **35** comportamentos dos clientes reveladores de empowerment. Distingue-se **28** do tipo de desenvolvimento pessoal (ajustes/ revisões PDI´s, Horários, ATI`s, relações interpessoais,...), **4** do tipo de bem-estar (crenças, valores, gestão de conflitos emocionais,...) e por último **3** do tipo inclusão social (decisão de participação, aprovação do horário individual,...).

Por outro lado, expõe-se os resultados referentes à satisfação dos clientes. No CAO, a taxa de participação foi de somente **48%** (31 clientes), a quem se dirigiu o questionário, motivado por limitações intelectuais dos restantes. A taxa de satisfação obtida foi de **91%**, o que se considera um resultado bastante positivo, e **100%** dos participantes manifestam interesse em continuar na mesma resposta social. Em comparação ao anterior, verificou de uma formal geral um aumento de **4** pontos percentuais.

No que diz respeito à análise das dimensões, verifica-se que os ***"Fatores tangíveis"*- 93%** (instalações e transportes) e a ***"Empatia"* - 95%** (relação com os colaboradores do CAO), continuam a representar os níveis mais altos de satisfação por parte dos clientes. Com o resultado menor, surge a dimensão **"Capacidade de Resposta" - 87%** (desempenho dos colaboradores, horários de transporte e alimentação). Verifica-se ainda, que **87%** dos clientes consideram-se "Muito Satisfeito" de uma forma geral com o serviço, e apenas **13%** referem estarem "Satisfeito".

2.7. Melhoria Contínua

Analisando os resultados que foram apresentados neste documento de gestão, distingue-se a seguir os indicadores selecionados pelo CAO, considerados como essenciais na monitorização e avaliação do impacto, ou seja, na perceção do alcance das ações desenvolvidas pelo serviço durante os últimos três anos.

Indicadores	2017	2018	2019
Taxa de execução do PA – CAO (previsto 100%)	102%	136%	**113%**
N.º de clientes apoiados (previsto 65)	83	79	**78**
Taxa de execução dos PDI´s (previsto 90%)	99%	99%	**95%**
Taxa de satisfação dos clientes (previsto 80%)	88%	87%	**91%**
Taxa de satisfação dos colaboradores (previsto 70%)	59%	63%	**60%**
N.º de ATI´s (previsto 48)	51	64	**68**
N.º de candidatos em lista de espera	69	80	**85**

Esta metodologia reflete de forma concreta, o desempenho da resposta nos últimos anos, identificando as ações de continuidade, e de forma eficiente as exigências e desafios que surgem ao

longo do ciclo. Logo, o levantamento destes resultados são necessários para desdobrar a qualidade do serviço, e apenas através da definição de indicadores é possível quantificar/medir o impacto da intervenção. Realizando uma apreciação sumária, o CAO tem conseguido atingir os objetivos definidos e consequentemente a continuidade do serviço, destaca-se à taxa de concretização do Plano de Atividades, que nos últimos 3 anos tem atingido resultados superiores a 100%.

Relativamente a indicadores relacionados com os clientes distingue-se a taxa de satisfação, taxa de execução dos PDI´s e o número de ATI´s concretizadas, indicadores que obtiveram resultados bastante satisfatórios.

Por outro lado, relativamente à satisfação dos colaboradores, que em 2019 revelou uma ligeira diminuição em relação ao ano anterior, o serviço continua a ambicionar e a realizar esforços para que este resultado progrida. Salienta-se ainda, a extensa lista de espera, um indicador concreto da urgência e necessidades de várias famílias, que reforça a necessidade de criação e/ou alargamento de respostas neste âmbito.

Para concluir, de uma forma geral é manifesto uma manutenção positiva dos indicadores, as atividades planeadas e executadas pelo CAO da Cerciespinho, mais uma vez, tiveram sempre em consideração os recursos existentes, a garantia do cumprimento dos requisitos legais e normativos que enquadram a atividade, e a transparência na divulgação, das práticas e resultados. Seguindo estes pressupostos, a concretização dos objetivos está em linha com os resultados previstos, impulsionando a continuidade da resposta social e balizando a intervenção na melhoria continua, que apenas foi possível através do esforço e empenho de todas as partes interessadas.

A coordenadora,
Sara Martins Freitas

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA

2019

1. Introdução

O Centro Comunitário (CC) é uma resposta social atípica, cujo 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 na promoção da coesão social (pilar fundamental para a construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa), adotando medidas assertivas neste domínio, em áreas como a cidadania, a educação, a ação social, a saúde, a animação sociocultural, e a solidariedade intergeracional.

Em alinhamento com o plano estratégico 2017/2020 da Cerciespinho, e com as três orientações políticas, implementaram-se metodologias e estratégias para fazer cumprir e tornar cada vez mais efetivos os direitos que defendemos e acreditamos ser possível serem reais e verdadeiros para as pessoas em situação de exclusão social; procurou-se assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e de qualidade e através da continuidade dos serviços em funcionamento; dinamizar as sinergias do trabalho em rede com outras entidades, potenciando o impacto da intervenção e ao mesmo tempo fomentar uma relação de empatia e a imagem da organização; e aplicar medidas de melhoria e inovação ao serviço.

1.1. Contexto

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 2019 foram apoiados 904 clientes registados na Carta Social, verificando-se uma diminuição no número de jovens e a continuidade no aumento do número de adultos e pessoas idosas.

Tão diversificado como os clientes, são as atividades e serviços desenvolvidos no CC, com os quais procuramos abranger as diferentes necessidades, potencialidades e expectativas, faixas etárias, transformações sociais, inovação tecnológica, com o objetivo geral de potenciar a cidadania e a qualidade de vida dos clientes e outras partes interessadas.

Começamos o ano de 2019 com a conjuntura sócio económica ainda em recuperação, refletindo nas dificuldades sociais e familiares dos nossos clientes. Ao mesmo tempo, os meios necessários para trabalhar com a população da Ponte de Anta são ainda escassos, onde se destaca a falta de recursos humanos, materiais, financeiros, ampliação, renovação e/ou modernização de instalações e equipamentos. Estando tudo isto identificado nas necessidades (clientes, colaboradores, recursos, outros) da análise Swot, efetuada nos últimos anos.

Destacamos a candidatura ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP) para a revisão do acordo do Centro, prevendo-se a divisão em 2 serviços: Centro Comunitário e Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social. Estamos ainda a aguardar decisão do Centro Regional.

Ao nível **interno** aferimos um conjunto de áreas fortes e fracas do Centro Comunitário:

Oportunidades – Consolidar o Projeto Cultura no Bairro, o Atelier de Teatro e o Atelier de Música.

Vulnerabilidades – Ausência de alargamento do acordo atípico.

Pontos Fortes – A proximidade da resposta social.

Pontos Fracos – Falta de recursos humanos.

2. Relatório de atividades

2.1. Destaques

Em 2019 o Programa de Intervenção do Centro Comunitário foi operacionalizado através das suas 17 atividades, sendo elas o Gabinete de Atendimento Integrado, o Gabinete de Apoio Psicossocial, a Mediateca e Esp@ço Internet, a Sala de Apoio e Orientação ao Estudo, o Grupo de Pais, Vidas em Partilha, o Espaço de Mediação, o Espaço de Convívio, o Espaço de Mediação, o Clube de Artes Decorativas, o Atelier de Modelismo, a Higiene e Saúde Oral, as Colónias de Férias, o Atelier de Música, o Atelier de Teatro, o Banco de Ajudas Técnicas e, o Banco de Alimentos e Recursos, com um total de 904 clientes, verificando-se uma estabilização no número de destinatários do serviço.

O Centro Comunitário operacionalizou a missão e contribuiu para a visão da Cerciespinho através dos serviços e atividades disponibilizados e que totalizaram 1717 ações executadas. Salientamos ainda, as 3150 presenças nas nossas 50 atividades transversais para a inclusão. Não podemos deixar de referir que no suporte destes clientes, serviços e atividades esteve um quadro de 5 funcionários, 5 prestadores de serviços e 5 voluntários. Disponibilizou-se 3 espaços físicos e transporte para assegurar o funcionamento das diversas atividades do Centro.

Uma das características que tem vindo a ser emblemática na atividade do CC é a sua capacidade de organizar uma intervenção multicultural, procurando integrar, responder às necessidades e empoderar indivíduos e famílias de diferentes origens, ideais ou valores, com diferentes problemáticas ou inclusive diferentes patologias. Toda esta variedade apresenta-se como um desafio difícil de superar, especialmente quando os recursos disponíveis no CC e na própria sociedade são escassos. A intervenção multidisciplinar, e com recurso a parcerias, têm sido uma mais-valia na descoberta de soluções.

A promoção da qualidade de vida e da cidadania dos clientes está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 74% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 74% no Gabinete de Apoio Psicossocial e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 88%. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 80%, registando-se uma diminuição de 6 pontos percentuais na satisfação entre 2018 e 2019.

A execução do Plano de atividades é de 90%, revelando que conseguimos atingir grande parte das metas previstas. A intervenção foi realizada em 239 dias, com 20 reuniões internas de preparação monitorização e avaliação realizadas e 123 reuniões externas com parceiros e entidades permitindo uma taxa de concretização dos objetivos chave definidos em 96%.

Acrescem as 185 publicações no facebook do Centro Comunitário e que um alcance de 282 mil pessoas. Possibilitando desta forma divulgar o trabalho realizado e/ou a realizar pelo Centro. Se multiplicarmos estas comunicações pelas partilhas teremos o número de 2775 comunicações.

Os planos de higiene, saúde, segurança no trabalho e formação e desenvolvimento foram cumpridos. Os colaboradores realizaram uma média de 69 horas de formação. Entre os benefícios que advêm do investimento na formação, é importante destacar o aumento da produtividade e rentabilidade, e a validação, a atualização e a reciclagem de conhecimentos, assegurando uma equipa mais qualificada e empenhada.

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 80%, registando-se uma diminuição de 6 pontos percentuais na satisfação. No CC responderam 60% (3) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 80%, bastante superior à média de satisfação dos colaboradores (70%). Contudo verificamos uma diminuição de 5% na dimensão V1 Contexto organizacional de 11% na V8 Qualidade. Nas restantes dimensões mantêm-se a tendência de descida dos valores, o único valor que se mantêm praticamente igual, registando-se uma diferença de 1%, é o V9 - Satisfação Geral que passou de 88 para 87%. O ano de 2019 correspondeu a um ano com grandes e difíceis constrangimentos para toda a equipa, com a ausência prolongada de uma das técnicas de serviço social e com o aumento burocrático do ASIP. Enormes desafios em termos de consolidação de projetos adicionais implementados - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais

Carenciadas, o desenvolvimento do conceito Cultura no Bairro que congrega novos projetos como o Jantar Concerto, o Festival Consonâncias e Concerto de Natal - que impactaram o serviço e os colaboradores.

As dimensões com menor satisfação correspondem ao reconhecimento e recompensa com 72%, cooperação comunicação e contexto organizacional com 76% e política e estratégia com 77%. Para o Centro Comunitário, o processo de avaliação de desempenho é importante, pois, permite o ajuste de falhas, promove o aproveitamento do capital humano e dá a oportunidade para o desenvolvimento de novas competências dos colaboradores.

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

A intervenção realizada incluiu: informar os clientes dos seus direitos e "empoderá-los" para o exercício da sua cidadania (1270 atendimentos de atendimento/acompanhamento social, 1 ação de promoção do empowerment); encaminhar para os serviços internos ou externos que possam responder às suas necessidades (412 encaminhamentos); fornecer serviços e atividades aos quais de outra forma não teriam acesso devido às carências económicas (239 dias de atividades lúdico-pedagógicas; 365 acompanhamentos psicológicos, 189 horas de apoio ao estudo e à aprendizagem, 25 consultas dentárias gratuitas); criar um ambiente de direitos e deveres igualitário para todos os clientes (regulamento interno e carta dos direitos e deveres dos clientes afixados, 0 reclamações); defender os direitos dos clientes perante a sociedade (119 reuniões externas, 26 parceiros).

Destacamos as 50 ATI's realizadas que permitiram a escolha e o acesso a recursos culturais, sociais e económicos estimulando a inclusão social dos nossos clientes. Na categoria do Programa de Intervenção (PI), no âmbito do Gabinete de Atendimento Integrado, estiveram envolvidos 673 clientes que participaram na sua elaboração, monitorização e avaliação.

No que concerne à ética salientamos que no ano de 2019 não existiram reclamações relativas aos serviços prestados aos clientes. Junta-se ainda a inexistência de reclamações relativamente ao abuso ou quebra da confidencialidade. Foram divulgadas junto dos clientes as recomendações recebidas do ministério da saúde no que diz respeito à onda de calor e à vaga de frio.

O Centro Comunitário no decurso do ano de 2019 interagiu com 26 parceiros que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais, financeiros, acesso a informação, a serviços, e contextos culturais, desportivos, recreativos e sociais. As parcerias implicaram 119 reuniões externas. 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 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 10 entidades apoiadas, 7 estagiários e 5 voluntários 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.

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. Como resultado do empowerment dos clientes identificamos 191 comportamentos reveladores da tomada de decisão, do exercício dos direitos e da cidadania, nomeadamente na procura de emprego, preenchimento de

formulários, requerimento de prestações, contactos com outros serviços e 28 integrações profissionais.

O envolvimento e participação dos clientes e colaboradores constatam-se nos 673 clientes envolvidos na revisão do PI, na aceção e planeamento das 50 ATI's que lhes permitiu viverem novas experiências. O envolvimento dos colaboradores foi significativo e reflete-se nos novos projetos desenvolvidos durante o ano nomeadamente o Jantar Concerto, Festival Consonâncias, Concertos no Bairro, Concerto de Natal e na continuidade do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, e Bairro com Alegria, aparecendo o Conceito Cultura no Bairro, que já se começou a implementar e que congrega todas as atividades culturas desenvolvidas para a comunidade.

No Centro Comunitário existem várias atividades disponíveis para a comunidade do bairro da Ponte de Anta. A intervenção realizada no CC é contínua, intervindo desde a infância até aos idosos. Os clientes do CC são acompanhados desde a alimentação, habitação, saúde, educação, à cultura e à ocupação dos tempos livres, entre outros, havendo assim uma interligação estre as várias atividades que o centro comunitário disponibiliza.

Ao longo de 2019, o GAI acompanhou 273 famílias, num total de 693 clientes, dos quais, 89 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 184 processos de Ação Social, num total de 137 contratualizações. Foram efetuados 905 atendimentos, 412 encaminhamentos e, 59 visitas domiciliárias. Foram aprovados 122 subsídios eventuais, dos 127 elaborados à Segurança Social. De salientar a continuidade do trabalho exigido aos técnicos do GAI no âmbito da atualização da Plataforma ASIP (Interface dos Parceiros) que implicou um aumento significativo do trabalho burocrático associado e, a continuidade do POAPMC (FEAC) que se traduz também no aumento da carga de trabalho devido às exigências do Programa implicando que o GAI dedique, exclusivamente, a esta atividade cerca de uma semana por mês.

Durante 2019 foram acompanhadas 29 pessoas/famílias em consulta psicológica, 8 adultos e 21 crianças e jovens, tendo sido realizadas 365 consultas. Deu-se o início do acompanhamento de 8 casos novos, retomou-se o acompanhamento de três casos previamente apoiados, tiveram alta terapêutica 5 clientes, desistiram 3 clientes e foram transferidos 2 clientes.

Realizamos 3 sessões de intervenção familiar, uma para terminar a intervenção com a família que se encontrava já a ser trabalhada em 2018 (família de 3 elementos - pai e duas filhas), e duas com uma família cujo neto se encontra a ser acompanhado em consulta individual (família de 4 elementos – avô, avó e 2 netos). A intervenção familiar tem como principais objetivos organizar a dinâmica familiar, gerir crises familiares e potenciar competências pessoais e familiares. Em 2019 devido à ausência de inscrições para grupo de pais e no Espaço de Mediação, não foram realizadas sessões.

Foram realizadas 25 consultas, no âmbito da Higiene e saúde oral, com 4 crianças e jovens, entre os 11 e os 13 anos. As consultas são realizadas pelo médico dentista voluntário, Dr. Filipe Longo no consultório "Longo dente" em Sandim, e incluíram o treino de competências de higiene oral e o tratamento de patologias orais (tratamento de cáries, extração e desvitalização).

Na sala de apoio ao estudo, no período de janeiro a junho e de setembro a dezembro de 2019 frequentaram a atividade 39 crianças e jovens, os quais se encontravam matriculados no 1º, 2º, 3º ciclo e secundário, num total de 126 sessões de explicação e 1382 presenças. No final do ano letivo 2018-2019 tivemos uma taxa de sucesso escolar 95% das crianças e jovens que frequentaram assiduamente a SAE, um valor que nos permite atestar a importância desta atividade que é realizada no CC desde o seu início.

O Ateliê de Teatro funciona às sextas-feiras, das 18h00 às 19h30, com a presença de 9 crianças e jovens e 2 monitoras. Os clientes têm idades entre os 7 e os 22 anos. Em 2019 foram trabalhadas duas peças com os clientes. Uma das peças foi apresentada no "Bairro com Alegria" do Centro Comunitário, onde as crianças e jovens tiveram a oportunidade de interagir com a população do Bairro da Ponte de Anta e com o responsável pelo atelier de música. A segunda foi uma comédia apresentada no espetáculo Talento ao Luar. Participamos também com a mesma peça no aniversário da Freguesia de Guetim, onde arrebataram vários sorrisos do público. As peças apresentadas são

sempre originais escritas pelas monitoras em conjunto com as crianças e jovens, promovendo o seu envolvimento, participação e criatividade, mostrando assim alguma maturidade deste grupo.

Durante o ano de 2019, frequentaram a Mediateca e o Esp@ço Internet 130 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 6132, dando uma média diária de 28 presenças, neste espaço.

O Clube de Artes Decorativas, teve 12 clientes e desenvolveu diversos trabalhos em tela e em cerâmica.

O Ateliê de Modelismo é desenvolvido em parceria com o Núcleo de Modelismo de Espinho, e no ano de 2019, contou com a participação de 4 clientes, funcionou ao sábado de tarde, das 15.00 às 17.00horas, mas infelizmente os responsáveis pela dinamização, por compromissos familiares e profissionais não conseguiram executar o que estava previsto. Realizando-se meia dúzia de sessões no início do ano.

O Espaço de Convívio é dinamizado, semanalmente, por 1 voluntária e surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O Espaço de Convívio foi acolhendo algumas alterações ao longo de 2019, nomeadamente alterações nos elementos do grupo, integração da técnica (Psicóloga) como mediadora do grupo, e redefinição dos objetivos da atividade. Além de um espaço de partilha de saberes e de convívio, passamos a procurar fazer a manutenção das capacidades físicas e capacidades cognitivas, nomeadamente a memória, a atenção e a linguagem. Continuou a ser dinamizado aproximadamente com cadência semanal, tendo sido realizadas ao longo de 2019, 36 sessões e dois passeios de convívio (Senhor da Pedra e Quintinha Pedagógica de Canelas).

Vidas em partilha, esta atividade caracteriza-se por uma rede de visitadores que consiste na deslocação, por parte de voluntários (2 elementos), à residência de 18 idosos em situação de isolamento e/ou que se encontram limitados do ponto de vista da locomoção. Foram realizadas 163 visitas. Nestas, foram auscultadas necessidades, expetativas e gostos dos clientes.

O Banco de Alimentos e Recursos é um importante serviço disponibilizado à população do bairro da ponte de Anta, enquanto contributo para a melhoria da qualidade de vida da população. Foram distribuídas 87 refeições, distribuiu-se também roupa, calçado e mobiliário a 25 pessoas, e material escolar a 30 crianças e jovens. Foram, ainda, distribuídos 7006 lanches nas atividades Atelier de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca que apoiam na colmatação de algumas necessidades alimentares dos clientes. No âmbito do Programa Operacional de Apoio para as Pessoas Mais Carenciadas apoiamos em bens alimentares 40 famílias (107 clientes). A distribuição é mensal e a participação no programa obriga à participação em sessões semanais de informação/esclarecimento sobre nutrição e alimentação. Foram desenvolvidas 8 sessões de esclarecimento e 9 ações de acompanhamento. Foram, ainda apoiadas pelo Banco alimentar, 132 famílias, num total de 271 utentes.

As 50 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.

Os resultados da intervenção do Centro Comunitário, mostram que foram atingidas e ultrapassadas as metas traçados no planeamento, com uma taxa de 90% na execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades e de 96% na concretização dos objetivos chave definidos.

No ano de 2019, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (71%) e do grau de execução dos objetivos do PI (74%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional, entre outras. 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.

A taxa média de satisfação dos clientes foi de 88,2%, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas.

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 80%, registando-se uma diminuição de 6 pontos percentuais na satisfação entre 2018 e 2019.

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 e de todos os constrangimentos vividos ao longo do ano, consideramos que conseguimos cumprir o orçamentado e o plano de atividades e dar resposta ao maior número de solicitações dos clientes.

2.2. Análise dos resultados dos objetivos do plano de atividades

Objetivos	Atividades	Indicadores	Taxa de Execução	Resultados
- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	- Gabinete de Atendimento Integrado - Gabinete de Apoio Psicossocial - Mediateca e Esp@ço Internet - Espaço de Mediação - Grupo de Pais - Espaço de Convívio - Vidas em Partilha - Clube de Artes Decorativas - Sala de Apoio ao Estudo - Ateliê de Teatro -Ateliê de Música - Ateliê de Modelismo - Higiene e Saúde Oral - Atividades Socioculturais - Colónias de Férias - Banco de Ajudas Técnicas - Banco de Alimentos e Recursos	- N.º total de clientes;	904	Este objetivo tem uma taxa de execução de 110%, tendo-se ultrapassado os resultados previstos através dos 904 clientes acompanhados, com uma taxa de satisfação de 88%. Podemos afirmar que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes pelo grau de execução dos objetivos do PI (74%) quer pelo grau de execução do PI (71%), resultados, estes, também superiores ao previsto. Nos 240 dias de funcionamento, promovemos os direitos, o empowerment e o bem-estar dos nossos clientes através da implementação de 1717 ações. Salientamos o n.º de atendimentos do GAI (905) que implicaram maior disponibilidade de tempo da equipa técnica para o acompanhamento das 273 famílias e que se traduziram na promoção da capacitação dos clientes em todas as dimensões da sua vida, nomeadamente, no exercício dos seus direitos, na participação informada e na autodeterminação. Realçamos a importância dos parceiros na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços que contribuem ativamente para a promoção da qualidade de vida do cliente possibilitando a diversidade de atividades e o encaminhamento para serviços para as quais o CC não tem resposta. Os técnicos do CC integram vários grupos de trabalho intra e intermunicipais, contando-se que tenham participado em 119 reuniões externas ao longo do ano. Não existiram reclamações de clientes ou outras partes interessadas.De salientar, ao nível da intervenção do GAI que as dificuldades sentidas em termos de escassez de recursos humanos, foram agravadas pela ausência prolongada de uma das técnicas e pela consequente substituição da mesma, que acrescida do aumento da burocracia imposta pelo ASIP se mostrou uma dificuldade na concretização dos objetivos definidos.
		- N.º de dias de funcionamento;	239	
		- N.º de processos do GAI ativos;	273	
		- N.º de contratualizações do GAI (AS/RSI);	137	
		- Nº de processos do GAI encerrados;	0	
		- N.º de atendimentos;	1270	
		- N.º de processos do GAP ativos;	29	
		- Nº de processos do GAP encerrados;	10	
		- N.º de subsídios eventuais elaborados/aprovados;	127/122	
		- N.º de clientes em lista de espera – GAP;	0	
		- N.º de ações previstas e executadas;	1692/1717	
		- Grau de execução do PI;	74%	
		- Grau de execução dos objetivos do PI;	71%	
		- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI;	244	
		- Grau de execução dos objetivos do PA;	96%	
		- Grau de satisfação dos clientes;	88%	
		- N.º de famílias acompanhadas;	273	
		- N.º de visitas domiciliárias;	222	
		- N.º de casos em articulação com CPCJ/Tribunal/DGR;	22	
		- Nº de reclamações/sugestões;	0	
		- N.º de reuniões da equipa técnica;	20	
		- N.º de novas atividades não previstas;	0	
		- N.º de parceiros;	26	
		- N.º de reuniões externas;	119	

		- N.º de encaminhamentos;	412	
		- Tratamento/Seguimento sugestões/reclamações.	0	
- Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão	- Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão	- N.º de ações de disseminação: colaboradores/clientes;		Este objetivo tem uma taxa de execução de 59% verificando-se o incumprimento de algumas das ações previstas. Salientamos a taxa de execução dos objetivos do PA que se situa nos 96% e o envolvimento de 147 clientes na revisão do PI e 97 na avaliação da satisfação.
		- TB: Junho e Dezembro;	0	
		- Avaliação global do PI: anualmente;	1	
		- Mapa de Indicadores: Dezembro;	1	
		- Satisfação dos clientes: Dezembro;	1	
		- N.º de ações de melhoria e inovação.	0	
- Garantir o cumprimento do POAPMC	- GAI	- N.º de famílias apoiadas	40	Este objetivo tem uma taxa de execução de 118%. A distribuição é mensal e a participação no programa obriga à participação em sessões informação semanais (8) ações de acompanhamento (9). A equipa tentou apoiar o máximo de famílias possível, tendo chegado aos 107 indivíduos, em vez dos 41 previstos inicialmente. Esta forma de atribuição deste apoio mostra-se mais justa uma vez que permite abranger mais pessoas.
		- N.º de indivíduos apoiados	107	
		- N.º de distribuições	11	
- Promover a qualidade de vida de idosos isolados e/ou a viver com outro idoso	- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI	- N.º de idosos acompanhados	76	Este objetivo tem uma taxa de execução de 122% e reforça o objetivo do CC de combater o isolamento social e promover o envelhecimento ativo, permitindo uma intervenção imediata de 1.ª linha junto da população mais idosa. Verificou-se uma diminuição significativa do n.º de visitas, resultado de ausência prolongada de duas voluntárias dinamizadoras da atividade, o que mostra a sua preponderância para a realização desta atividade.
		- N.º de visitas de acompanhamento	163	
		- N.º de sessões do Espaço de convívio	36	
		- N.º de reuniões externas	119	
Operacionalizar novas metodologias na plataforma ASIP	- GAI	- N.º de PF´s introduzidos	240	Este objetivo tem uma taxa de execução de 80%, situando-se abaixo do previsto, resultado da elevada exigência do processo, do n.º elevado de processos atribuído a cada técnico e da escassez de RH face ao que seria necessário no GAI.
		- N.º de CI´s	85	
		- N.º de AIS	49	
		- N.º de Apoios económicos	127	
Restruturação do CCPA	- Reuniões de Trabalho	- N.º de reuniões.	0	No ano de 2019, não se verificou nenhuma reunião neste sentido, uma vez que se aguarda, ainda pela Revisão do Acordo do CC ou pelo resultado da candidatura submetida ao PROCOOP.

Da análise dos resultados obtidos no final de 2019 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 90% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 96%. Destacam-se os seguintes resultados: o número de clientes; o número de ações executadas; o número de processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões com parceiros, números que são muito demonstrativos dos tempos que vivemos e do excelente trabalho que a equipa do centro comunitário fez.

Salientamos, no entanto, que existe a necessidade de reestruturar o CC nomeadamente ao nível das funções desempenhadas por cada elemento da equipa uma vez que a mesma é bastante reduzida para as necessidades apresentadas. Assim, e com a introdução do ASIP (Interface dos parceiros, que prevê a informatização de todos os processo de AS e RSI) para o GAI e a manutenção do POAPMC, com distribuições alimentares mensais e sessões semanais, foi necessário mais uma vez repensar e redistribuir tarefas no sentido de garantir a execução de todas as ações.

2.3. Recursos humanos e materiais

Recursos Internos	
Humanos	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%). **Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades:** - 2 Monitores de Arte e Design; Monitora de Português e Francês; Monitora de Inglês; Monitora de Matemática/Físico-química. **Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:** - 1 Monitoras do Espaço de Convívio; 1 Monitor de Música; 1 Monitora de Teatro. **Em regime de voluntariado:** - 2 na atividade Vidas em Partilha; 1 na Sala de Apoio ao Estudo; 1 na Mediateca; 1 em manutenção e serviços gerais.
Instalações	**O Centro Comunitário dispõe de quatro espaços, situados no Bairro da Ponte de Anta:** 1. O Gabinete de Atendimento Integrado funciona no Bloco G, Entrada 2, R/c Dtº. 2. A Mediateca, o Esp@ço Internet, Ateliê de Modelismo, Ateliê de Música, Vidas em Partilha, Colónias de Férias, Grupo de Pais e o Gabinete de Apoio Psicossocial funcionam no Bloco G, Entrada 3, R/C; 3. O Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio, Espaço de Mediação, Atelier de Teatro, Sala de Apoio ao estudo e Sala de Formação funcionam no Bloco 1, Sala de condomínio; 4. O espaço do Bloco A, Entrada 1, Cave é utilizado como arrumos.
Recursos Externos	
São utilizados os espaços exteriores para as atividades ligadas ao desporto, ocupação dos tempos livres e ao ambiente, como a construção e preservação do jardim construído em parceria com a Junta de Freguesia de Anta, a Câmara Municipal de Espinho e a população do Bairro da Ponte de Anta. Algumas atividades pressupõem saídas do Bairro como é o caso das visitas, passeios ou mesmo espetáculos. O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da	

Recursos Internos
comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2019 desenvolveram-se 26 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 80%, registando-se uma diminuição de 6% na satisfação entre 2018 e 2019.

No CC responderam 60% (3) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 80%, bastante superior à média de satisfação dos restantes colaboradores da Cerciespinho (70%). Contudo verificamos uma diminuição de 5% na dimensão V1 Contexto organizacional de 11% na V8 Qualidade. Nas restantes dimensões mantêm-se a tendência de descida dos valores, o único valor que se mantêm praticamente igual, registando-se uma diferença de 1%, é o V9 - Satisfação Geral que passou de 88 para 87%. O ano de 2019 correspondeu a um ano com grandes e difíceis constrangimentos para toda a equipa, de salientar, ao nível da intervenção do GAI as dificuldades sentidas em termos de escassez de recursos humanos, foram agravadas pela ausência prolongada de uma das técnicas de serviço social e pela consequente substituição da mesma, que acrescida do aumento da burocracia imposta pelo ASIP se mostrou uma dificuldade acrescida. Os enormes desafios em termos de consolidação de projetos adicionais implementados - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, o desenvolvimento do conceito Cultura no Bairro que congrega novos projetos como o Jantar Concerto, o Festival Consonâncias e Concerto de Natal - que impactaram o serviço e os colaboradores.

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

2.4. Valor acrescentado das parcerias

A intervenção com recurso a parcerias implica a construção de relações de confiança com os parceiros e entre os parceiros e os clientes, através de protocolos, reuniões, contactos telefónicos, correio eletrónico, entre outros.

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

No decurso de 2019 o Centro beneficiou do contributo dos 26 parceiros que possibilitaram a realização de várias iniciativas, para isso efetuaram-se 119 reuniões, concretizaram-se 50 ATI's, acresce ainda o número de 10 entidades apoiadas, 7 estagiários e 5 voluntários. Articulamos também com a CPJCR em 7 casos, 10 casos com o Tribunal e 5 com a DGRS. Os 412 encaminhamentos, refletem o importante trabalho desenvolvido por todos os técnicos do Centro Comunitário.

2.5. Impacto dos programas e serviços na sociedade

Como impacto do Centro Comunitário da Ponte de Anta na sociedade gostaríamos de referir que trabalhamos no Bairro da Ponte de Anta, onde vivem quase três mil pessoas e que representam por exemplo três quartos da população da Freguesia de Paramos e mais que a população de Guetim.

A principal importância deste impacto está nos 17 serviços e atividades executados em 2019 e que abrangeram 904 clientes. Salientamos alguns indicadores importantes da intervenção, as 1717ações executadas, os 184 processos de Ação Social e 89 de RSI, os 1270 atendimentos do

GAI/GAP, os 412 encaminhamentos, os 127 subsídios eventuais, as 59 visitas domiciliárias, as 163 visitas a 17 dos 76 idosos acompanhados pelo Centro.

Acresce ainda as 172 famílias apoiadas em alimentação que representam 324 clientes e as 87 refeições distribuídas. Distribuíram-se, ainda, 7006 lanches nas atividades Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca. Salientamos, também, a distribuição de roupa, calçado e mobiliário a 25 pessoas e material escolar a 30 crianças e jovens.

As 50 ATI's realizadas, envolveram 3150 participantes e tiveram como objetivos, proporcionar o acesso a bens culturais e a momentos recreativos e de convívio entre a comunidade, 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.

O conceito "Cultura no Bairro" dinamizou 10 atividades ao longo do ano e contou com 1530 participantes.

Evidenciamos, ainda a taxa de sucesso escolar de 95% decorrente da Sala de Apoio ao Estudo e as 28 integrações no mercado de trabalho.

Outra vertente do impacto corresponde aos resultados de algumas atividades com abrangência externa, as 10 entidades apoiadas pelos nossos serviços, os 7 estágios curriculares, 1 visita ao Centro Comunitário e os 57 clientes que participaram no Jantar Solidário de Natal, promovido pelos Lions.

Uma outra perspetiva do impacto é a satisfação dos clientes, cujo valor é de 88%, indicador revelador da eficácia na satisfação das necessidades dos nossos 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.

A organização demonstra Responsabilidade Social Institucional através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade. Assumindo os trinta porcentos do custo de funcionamento do Centro Comunitário, ser membro do consórcio de distribuição alimentar, garantir a sua permanência na rede local e cooperar com a sua rede de parceiros.

2.6. Análise diacrónica/benchmarking/plano estratégico

Na análise de evolução da intervenção do Centro Comunitário podemos dizer que

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

O Centro Comunitário orienta-se por estes objetivos e assim no que diz respeito ao primeiro objetivo, clientes e serviços, está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 71% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 70% no Gabinete de Apoio Psicossocial e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 88,2%. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 80%. Com os colaboradores a realizarem uma média de 69 horas de formação. Realçamos, também, o número de horas de trabalho que os colaboradores efetuam semanalmente para poderem fazer o seu trabalho, respondendo, desta forma, às solicitações e necessidades das partes interessadas.

No que concerne ao segundo objetivo, sustentabilidade, o Centro dinamizou várias atividades que permitiu a abertura do Bairro e do Centro à comunidade envolvente. Salientamos o significativo envolvimento de alguns colaboradores e empenho no cumprimento dos objetivos traçados.

Relativamente ao objetivo estratégico, reconhecimento e responsabilidade social, verifica-se que a rede de parceiros se mantém estável o que permite a potenciação das relações e da cooperação interinstitucional, promovendo mais e melhores respostas às necessidades dos clientes. O centro comunitário desenvolveu articulação com 26 parceiros, num total de 412 encaminhamentos, maximizando o impacto da sua intervenção ao garantir resposta para serviços de que o centro não dispõe. A participação no Núcleo Local de Inserção de Espinho e na Rede Social permitem a

ampliação da comunicação interna e externa e a dinamização das sinergias interinstitucionais, nos dois sentidos.

Em linha com a missão e a visão da organização, o último objetivo do PE remete-nos para a qualidade dos serviços tendo por base o desenvolvimento e a inovação. Neste sentido, o CC aposta na melhoria contínua dos seus serviços, desenvolveu 1717 ações com vista a melhorar a capacidade de resposta às necessidades e expectativas dos clientes e assim, promover a sua capacitação e autonomia. O desenvolvimento dos nossos clientes enquanto pessoas informadas e autodeterminadas constitui-se como o caminho que queremos percorrer enquanto organização social responsável e justa que procura a mudança e a construção de um mundo melhor.

Com o conceito "Cultura no Bairro" pretendeu-se proporcionar diversos momentos culturais à comunidade da Ponte de Anta, desde a música popular à mais erudita, passando pela tradicional. Cinema, teatro, entre outros. Estes momentos permitem também às pessoas se conhecerem, conviverem, utilizarem o espaço público e conhecerem o trabalho desenvolvido pelo Centro Comunitário.

Num bairro onde a dinâmica cultural é quase inexistente conseguimos realizar várias iniciativas de dinamização cultural e recreativa em diversas áreas, nomeadamente, baile popular, concertos musicais (música jazz, música clássica, canto, música pop/rock, música portuguesa) teatro, cinema, e ainda proporcionamos a possibilidade de lancharem, jantarem, ou simplesmente comerem sobremesas com café e bebidas, conforme o evento. Com o presente projeto, ambicionamos criar na estrutura social do bairro um sentimento de participação em eventos culturais e recreativos. Promovendo, assim, a igualdade de oportunidades não só entre a comunidade do Bairro da Ponte de Anta, mas também em relação à comunidade em geral.

Em conclusão destaca-se o esforço e o empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, voluntários, colaboradores, financiadores, fornecedores, amigos e Conselho de Administração da Cerciespinho, que permitiu que a intervenção fosse possível de ser realizada e inclusive alargada em termos de atividades culturais e de donativos ao Centro Comunitário.

O Coordenador
Lino Alberto

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2019

1. Introdução

O Relatório de Atividades (RA), constitui um importante documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2019, tendo por suporte o sistema interno de monitorização, avaliação e melhoria contínua.

Este documento, pretende descrever as intervenções realizadas durante 2019, destacando os principais impactos e objetivos estratégicos e operacionais constantes no PA, em alinhamento com a organização.

1.1 Contexto

O SAD procura manter, restaurar e promover o bem-estar e qualidade de vida do/a cliente e da sua rede de suporte, através da prestação em contexto domiciliário, de serviços individualizados, humanizados e personalizados, procurando também capacitar os/as clientes e os seus cuidadores, induzindo uma atuação preventiva.

A intervenção realizada pelo serviço em 2019, foi cumprido na íntegra de acordo com as reais necessidades de cada cliente e da capacidade do serviço, respeitando o acordo de cooperação existente com a Entidade Promotora e Reguladora (Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro).

- Consideramos que foi um ano em que nos deparamos com um maior número de **candidatos** comparativamente a 2018 (de 53 para **78**). No entanto, só foi possível integrar 16 clientes pois, temos orientações normativas que nos regem e nos financiam e paralelamente, primamos por um serviço de qualidade que não pode ultrapassar a estrutura de funcionamento organizada. Até à data permanecem em **lista de espera 37 candidatos**, os restantes 25 obtiveram outras respostas de apoio ou, por diversos motivos, desistiram da candidatura. Devemos ressalvar que, sempre tivemos a preocupação de encaminhar para outras respostas sociais ou para cuidadores formais as situações que careciam de urgência, maioritariamente a necessitar de apoio só ao nível da higiene (65%). Devemos destacar no presente ano, apoiamos menos 11 pessoas do que em 2018 (58 para 47) pois, a permanência dos beneficiários foi mais prolongada no serviço, não disponibilizando condições para assegurar respostas para a integração solicitada pelos candidatos.
- Os desafios constantes que o SAD se depara, nomeadamente com o cumprimento da legislação em vigor, com as fragilidades ao nível de frotas, com os condicionamentos decorrentes de limitações de horário que condicionaram a intervenção do SAD, ao nível de visitas técnicas de acompanhamento/intervenção e realização de ATI´s, com as problemáticas existentes com a condição de saúde/sociais e com as relações existentes entre clientes/famílias fazem com que, diariamente, o serviço se procure ajustar às condições organizacionais e assegurar uma resposta adequada e orientada para cada cliente.

A intervenção realizada no âmbito do **Projeto Envelhecer+** que consistiu na dinamização de **10 jornadas/encontros comunitárias** planeadas pela equipa técnica do SAD. O sucesso destes encontros deveu-se à estreita colaboração e cooperação de **23** profissionais de entidades socias e da saúde que tornaram estes encontros dotados de aprendizagens e partilhas. Sendo só possível graças ao sentido de solidariedade e responsabilidade social, da Câmara Municipal de Espinho, pela cedência de uma sala na Biblioteca Municipal José Marmelo Silva em Espinho. Participaram, em média, em cada encontro 39 pessoas, onde revelaram uma taxa de **satisfação geral de 96%.**

Em fevereiro, o serviço foi sujeito a uma **ação de acompanhamento** realizado pela técnica responsável, pertencente à Entidade financiadora e reguladora - **Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro**, obtendo-se a seguinte apreciação geral: "no decurso da presente avaliação foi possível verificar que o desempenho global da resposta social tem vindo a assegurar a qualidade dos serviços prestados, satisfazendo as necessidades dos seus utentes/clientes, através da organização dos seus instrumentos/metodologias de trabalho, seguindo, para o efeito, o Manual de Gestão da Qualidade correspondente". No entanto, salienta-se que foram realizadas alterações no serviço decorrentes de irregularidades detetadas:

1) Encerramento nos dias 25 de dezembro, 1 de janeiro e domingo de Páscoa que, era do pleno conhecimento da anterior técnica de acompanhamento desde que, devidamente justificado e informado aos clientes/famílias. Segundo a presente técnica responsável pela ação, temos que passar a cumprir o acordo na íntegra, contemplando o seu funcionamento todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, sem interrupções.

2) Tivemos igualmente que, passar a atribuir nos critérios de admissão, uma maior ponderação às situações de grande vulnerabilidade socioeconómica, que implicou a revisão do regulamento interno, para adequação desta situação em função da legislação em vigor, atribuindo percentagens diferenciadas em cada critério, para que a soma totalizasse 100%.

Destacamos a candidatura realizada em 2018, ao **Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais** (PROCOOP) para a revisão do acordo com a Segurança Social no sentido de aumento para mais 5 clientes e possibilidade de uma intervenção mais especializada, que até à data, aguardamos uma resposta. Continuamos sem obter qualquer informação sobre o eventual pagamento das mensalidades que estava previsto pelo Centro Distrital da Segurança Social (pagamento por número de serviços).

No final do presente ano, a ConfeCoop e as Organizações que integram o Compromisso de Cooperação, iniciaram uma auscultação e análise conjunta, relativamente a uma proposta a enviar ao CDSS de um modelo de funcionamento e financiamento do SAD, onde se irá reportar as principais necessidades de alterações referente à equidade do acesso a serviços, premência de maior flexibilidade e adaptação das necessidades dos clientes, importância da diferenciação dada às

percentagens a aplicar que devem estar alinhadas com o custo real e com o tempo consumido para realização das tarefas, entre outras propostas.

2. Relatório de Atividades

2.1 Destaques

O cumprimento dos objetivos definidos no PA de 2019 deveu-se maioritariamente ao envolvimento e empenho de todos os colaboradores que estiveram alinhados com a missão, visão, valores e política da qualidade segundo os normativos do EQUASS Assurance. Os seguintes princípios orientadores, novamente, evidenciaram-se na concretização da intervenção realizada pelo serviço:

- Abordagem centrada na pessoa: apoio prestado a **47 clientes** do SAD, realizando **22.373 serviços** (higiene pessoal, habitacional, alimentação, apoio psicossocial e ATI´s),
- Participação: envolvimento ativo na realização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), destacando-se **26 revisões da intervenção** ajustadas às reais necessidades e expetativas, realização de **92 visitas técnicas** no sentido de promover a satisfação e envolvimento; realização de **275 contactos telefónicos** e de **50 atendimentos** a clientes/significativos; verificação de **153 ações** comportamentais de **empowerment** nomeadamente através de pedidos, alterações e adaptações aos serviços; participação de **14 clientes** e **11 cuidadores** do SAD e da comunidade **em 42 atividades transversais de inclusão**; e obtenção de uma **taxa de satisfação de 92%** atribuída pelos clientes/significativos, como evidência do trabalho desenvolvido e da importância do envolvimento no planeamento do SAD.
- A seguinte tabela evidencia a caraterização globalizante dos clientes que beneficiaram dos serviços do SAD.

Escalão Etário	Grau de Dependência e/ou Incapacidade						Totais	
	Parcialmente Dependente		Dependente		Grande Dependente			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
30 - 39 anos					1		1	0
40 - 49 anos	1						1	0
50 - 59 anos	2	1					2	1
60 - 69 anos	1		1	1		1	2	2
70 - 79 anos	1	4		1	2	2	3	7
80 - 89 anos	4	2	2	4	3	8	9	14
90 - 99 anos			1	1	1	2	2	3
Totais/%	16 (34%)		11 (23%)		20 (43%)		20 (43%)	27 (57%)

Média de Idades	**81 anos** (74 anos - homens; 80 anos - mulheres)
Dos clientes beneficiários de SAD: - 2 são um casal; - 28 habitam em agregado familiar; - 18 habitam sozinhos; - 7 possuem pouca retaguarda familiar / social.	**47**

- Melhoria contínua: em 2019, como já foi referido, organizamos gratuitamente **Jornadas Comunitárias do Idoso - "Envelhecer+"** com as seguintes temáticas: 1) "Estimular a Memória"; 2) "Afetos e Sexualidade"; 3) "Problemas de Saúde"; 4) "Envelhecimento Seguro"; 5) "Saúde Mental"; 6) "Ética nos Cuidados"; 7) " Comunicação"; 8) "Envelhecimento Ativo e Saudável"; 9) "Planear o Futuro"; 10) "Cuidados para uma Vida Plena". Pretendemos assim abranger as pessoas idosas da comunidade ao dinamizar sessões de partilha e reflexão. Convidamos oradores com vasta experiência no envelhecimento e conhecidos na comunidade como forma de acrescentar mais valor às jornadas. Continuamos a dar grande relevância à intervenção realizada com os cuidadores, ou através da participação em programas psicoeducativos ou disponibilizando orientações técnicas para assegurar-lhes melhores condições físicas, socias e emocionais, de forma a darem continuidade ao seu honroso, mas desgastante trabalho.

- Realizamos 21 publicações no site/facebook, para dar a conhecer as ações desenvolvidas pelo serviço. A abrangência e o impacto das mesmas, são reveladoras da capacidade empreendedora do serviço.

- Elaboramos 5 candidaturas a projetos na área do envelhecimento dado que, carecemos de apoio financeiro para a promoção de novos recursos físicos e materiais, que fomentem um impacto inovador na comunidade através da realização de dinâmicas reais e emergentes.

2.2 Análise de Resultados por Objetivos

A seguinte tabela representa os objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2019, tendo sido cumpridos com uma taxa de execução positiva de **105%.**

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Tx Execução	Resultados
1. Cumprimento e implementação do Programa de Intervenção do Serviço	1.1. Nº de clientes	**47 (134%)**	Taxa de execução: **141%** Os principais indicadores resultantes do cumprimento da intervenção foram: o nº de clientes apoiados que ultrapassa
	1.2. N.º de dias de funcionamento	**365**	
	1.3. Nº de candidaturas/ inscrições	**78**	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	**25**	
	1.5. N.º de serviços prestados		
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	**26 clientes 6.730**	
	1.5.2. Higiene Habitacional	**26 clientes 6.730**	

	1.5.3.Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	**45 clientes 24.937**	sempre em grande medida o número previsto no Acordo de Cooperação e respetiva capacidade (30 + 5), dadas as oscilações patentes no serviço (entradas e saídas). O nº de reuniões com equipa técnica também superou o previsto, dado a premência em refletir-se sobre melhores metodologias de intervenção e análise de casos no sentido de se dar resposta às reais necessidades do serviço e da comunidade.
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	**32 clientes 8.415**	
	1.5.5. ATI´s	**14 clientes + 11 cuidadores 42 ATI´s**	
	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	**456**	
	1.6. % de reuniões AAD´s + Coordenação/Equipa Técnica	**133%**	
	1.7. % de reuniões da Equipa Técnica	**125%**	
	1.8. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	**32%**	
	1.9. Plano de Desenvolvimento Individual		
	1.9.1. Grau de execução dos objetivos do PDI	**102%**	
	1.9.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos	**33**	
	1.9.3. Grau médio de concretização do PDI	**114%**	
	1.9.4. % de Reclamações	**0%**	
	1.10. Satisfação de clientes	**92%**	
	1.11. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		
	1.11.1 Nº de casais apoiados	**1**	
	1.11.2 Nº de postos de trabalho afetos ao serviço: a) Tempo Completo b) Tempo Parcial	**7** **3**	
	1.12. Abertura à comunidade		
	1.12.1 Nº de Estágios	**2 Psicologia**	
	1.12.2 Nº de técnicos Jornadas "Envelhecer+"	**5 internos (1 TO + 2 TSS e 2 PSI) + 2 externos (estágio)**	
	1.12.3 Nº de parceiros SAD	**13**	
	1.12.4 Nº de beneficiários Jornadas "Envelhecer+"	**39 (por encontro)**	
	1.12.5 Nº de entidades apoiadas	1 (OPP)	
2. Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação das colaboradoras através da formação, envolvimento e participação no planeamento	2.1 Nº de ações de prevenção de doenças profissionais	**12**	Taxa de execução: **103%** Realizamos com as AAD´s 1 ação preventiva a mais do que o definido, face à preocupação decorrente dos riscos profissionais a que estão sujeitas.
	2.2 Avaliação da satisfação das colaboradoras	**73%**	A taxa de satisfação AAD´s foi inferior ao previsto (75%), sendo de 73% que foi resultante de alguma desmotivação e défices

			comunicacionais entre as equipas.
3. Ampliar a área de intervenção SAD, através da implementação de novos serviços (alargamento do acordo de cooperação)	**3.1.** Análise e definição da reestruturação da intervenção, face ao pedido em 2018 de revisão para alargamento da capacidade do acordo de cooperação (35+5)	**1**	Taxa de execução: **89%.** Até à data, aguardamos decisão da CDSS face ao pedido de reestruturação do serviço. Mediante a incapacidade dos RH assegurarem uma intervenção mais abrangente, o objetivo de avaliação/intervenção não foi cumprido na íntegra (só 78%).
	3.2. Nº de beneficiários com avaliação e intervenção personalizada e especializada	**31**	
4. Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ao Sistema EQUASS Assurance 2018	**4.1.** Taxa de execução Plano de Disseminação / Nº reuniões	**9**	Taxa de execução: **93%** As reuniões de SGQ foram realizadas menos do que o previsto, o que deu uma taxa inferior ao esperado (67%). As restantes adequações ao SGQ foram cumpridas/executadas de acordo com o definido.
	4.2. Nº de revisões documentais	**3**	
	4.3 N.º de monitorizações /avaliação do Tableau Bord	**2**	
	4.4. N.º de monitorizações / avaliação de Mapa Indicadores	**1**	
	4.5. Nº de reuniões SGQ	**6**	
5. Aprofundar e ampliar a implementação de metodologias inovadoras	**5.1.** Nº de jornadas Envelhecer+	**10**	Taxa de execução: **99%** Os objetivos excederam o previsto exceto, a realização de 1 Encontro Técnico entre os parceiros seniores da comunidade, que não foi possível concretizar.
	5.1.1 Nº de parceiros sociais e da saúde	**16**	
	5.1.2 Nº de beneficiários	**39** (por encontro)	
	5.2. Nº de encontros técnicos - envelhecimento	**0**	
	5.3. Nº de cuidadores informais apoiados	**16**	
	5.4. Nº de cuidadores do grupo de ajuda mútua (GAM)	**8**	

2.3 Recursos Humanos e Materiais

Recursos Humanos

Contamos ao longo do ano com a cooperação de **23** colaboradores, dos quais 17 se encontram afetos à organização: **7** ajudantes de ação direta + **4** (para substituições temporárias); **1** auxiliar de serviços gerais; **1** motorista; **1** telefonista; **1** diretora geral; **1** tesoureiro; **1** técnico oficial de contas (TOC) e **1** técnica de recursos humanos; **1** coordenadora; **1** técnica de serviço social; **1** terapeuta ocupacional (afetos a 15% e a 10%); **2** estagiárias da Ordem dos Psicólogos. Trata-se de uma equipa predominantemente feminina (19 mulheres e 4 homens).

Os 8 colaboradores afetos exclusivamente ao serviço têm em média, **13 anos de serviço** e uma **média de idades de 46 anos.**

Dado ser um serviço que requer uma boa condição de saúde pois é envolto de sobrecarga física e emocional, temos detetado sinais de desgaste a que não podemos ficar indiferentes. A intervenção do terapeuta ocupacional é crucial para diminuir estes sinais.

De julho de 2018 a junho de 2019: para substituição de uma AAD do SAD, a quem concedemos uma licença sem vencimento; para baixa de outra AAD durante um mês devido a lesão e;

para procurar também garantir o usufruto do gozo de férias num período em que para as ADD´s fosse ajustado ao do agregado familiar, tivemos temporariamente, de contratar externamente mais 4 colaboradoras durante 4 meses e 21 dias.

Sendo indispensável o desenvolvimento, a capacitação e o envolvimento profissional dos colaboradores, salienta-se a realização **de 277 horas de ações formativas internas e externas**, que resultaram em cerca de **28 horas** por colaboradora.

Dando continuidade à promoção de ações de motivação, envolvimento e satisfação dos colaboradores em toda a dinâmica do serviço, destaca-se a menção de **25 sugestões, que tiveram uma taxa de provimento de 88%;** a realização de **41 reuniões de serviço** (15 com equipa técnica + 16 com AAD´s e 10 com equipa técnica das jornadas do idoso).

*Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Colaboradoras:

No SAD responderam ao questionário 100% das colaboradoras: **8 Ajudantes de Ação Direta e 1 Coordenadora.** Os dois técnicos afetos a 10% e 20% responderam ao mesmo mas, referente a outros serviços.

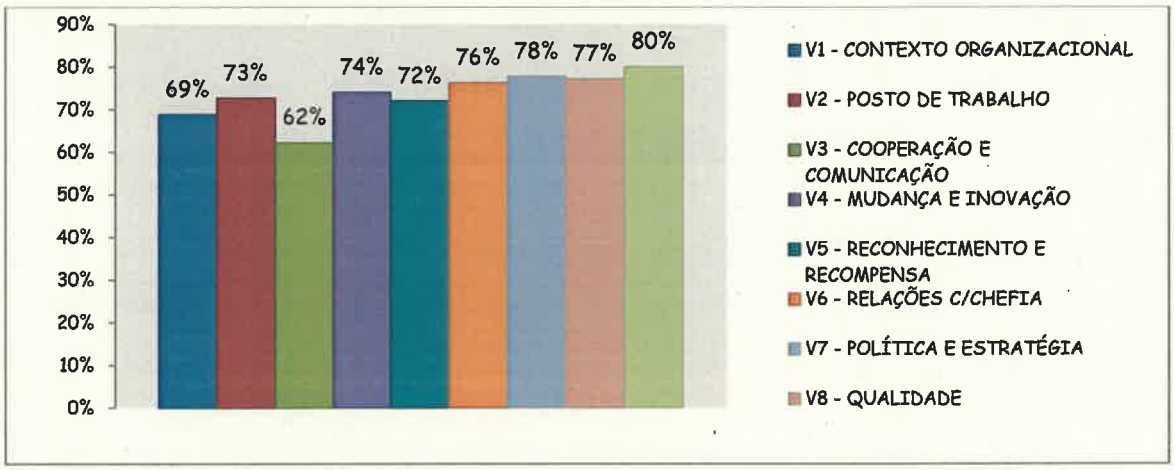
O grau de satisfação foi inferior ao ano anterior (78%) com uma percentagem de **73%** e superior à dos colaboradores da Organização em geral (70%). **44%** das colaboradoras estão satisfeitas com o Serviço/Organização, **44%** estão muito satisfeitas (corresponde a 4 colaboradoras) e **12%** bastante satisfeita (1 colaboradora).

✗ A maior satisfação prende-se com a *Política e Estratégica da Organização*, apontando para os **78%** onde responde ao grau de satisfação quanto: à capacidade de liderança e chefia do superior hierárquico; à informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização; ao conhecimento do contributo da função para atingir os objetivos da organização e à informação e comunicação dos resultados da organização.

✗ Com menor satisfação, embora positiva, temos a esfera da *Cooperação e Comunicação* **(62%)** dos 9 colaboradores que preencheram o questionário, 1 referiu que está pouco satisfeito e 5 estão medianamente satisfeitos com o ambiente de trabalho pois, consideram que apresenta alguns conflitos e também se sentem pouco ou medianamente satisfeitos com a ajuda, colaboração e cooperação estabelecida entre todos os colaboradores. Estes valores devem-se ao facto de, aquando a aplicação do questionário, as AAD´s estarem a apresentar alguns problemas relacionais e de cooperação entre as mesmas, o que influenciou negativamente este resultado. A coordenação/equipa técnica tomou medidas para assegurar um melhor ambiente de trabalho entre as colaboradoras.

✗ Passamos a descrever os resultados das áreas que apresentaram valores mais baixos:

De uma forma geral, embora este ano os valores se tenham apresentado inferiores a 2018, consideramos que o serviço e os seus colaboradores continuam a sentir-se satisfeitos e envolvidos com o serviço/organização, embora existam alguns fatores que negativamente condicionam a melhoria da satisfação nomeadamente: condições de trabalho (transporte para domicílios é realizado numa frota muito envelhecida); antigos conflitos relacionais que condicionam a confiança e a cooperação entre algumas AAD´s; e alguma resistência à mudança e à participação em ações formativas que invoquem a reflexão pessoal/grupal.



Recursos Materiais

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em três polos da Organização. Em **Anta** encontra-se o gabinete de atendimento técnico, a área de pessoal (espaço de descanso das colaboradoras/armazenamento dos materiais inerentes ao serviço), sala/ginásio para dinamização de ATI´s, programas psicoeducativos, ações com grupo de ajuda mútua (GAM) e outras dinâmicas. No **Centro Residencial e Ocupacional** (CRO) situado na Idanha, foram em 2019, confecionadas e distribuídas **8.415 refeições** de 2ª a domingo e feriados a **35** clientes que contratualizaram o serviço. No **Centro de Formação Profissional** (CFP) na oficina de lavandaria, realizou-se a higienização de **24.937** peças de roupa pessoal e de cama a **45** clientes. Diariamente, dispomos de 2 carrinhas necessárias para a realização dos serviços domiciliários. Uma equipa presta apoio ao nível da higiene e fornecimento de refeições na zona de Anta e Guetim e a outra equipa na zona de Espinho. Cada equipa diariamente efetua entre 10 a 11 deslocações aos domicílios para realizar apoio ao nível da higiene e distribuem cada uma, entre 12 a 14 refeições. Semanalmente, é disponibilizada uma carrinha de 7 ou 9 lugares, comum a todos os serviços, para transporte dos clientes nas ATI´s, para intervenção técnica, apoio psicossocial e serviços externos.

2.4 Valor Acrescentado das Parcerias

Os parceiros e as articulações que o SAD estabelece são essenciais para potenciar e complementar a intervenção, assim como, para se envolver ativamente com a comunidade.

O seguinte quadro, discrimina as parcerias formais e informais e o valor que acrescentam ao serviço.

Nº Parceiros/Ações	Parceiros	Valor acrescentado
Serviço de Apoio Domiciliário (26 parceiros)		
1	Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro	Entidade financiadora e reguladora
9	RLIS de Paramos CHVNGaia/Espinho USF de Espinho Junta de freguesia de Anta Entidades Seniores de Espinho e de zonas limítrofes (5)	**28** Articulações e encaminhamentos para disponibilização de vagas/ informação das condições psicossocias. Estabelecimento de contactos de entidades seniores e de cuidadores formais a **17** candidatos.
2	CHVN Gaia/Espinho* USCP de Espinho USF de Espinho* e USF de Anta	**17** Articulações, encaminhamentos e acompanhamentos com parceiros da saúde devido a alterações dos clientes.
1	Banco Alimentar de Aveiro Cerciespinho	Disponibilização de produtos de apoio e alimentícios e banco de roupas.
3	Horto da Ju (Espinho) Viveiros Feira Norte Pastelaria Central (Carvalhos) Cerciespinho	Cedência de produtos de higiene e de cuidados pessoais; ofertas para épocas festivas ou em funerais.
1	CFP da Cerciespinho	Tratamento de roupa/serviço de costura.
8	Câmara Municipal de Espinho Câmara Municipal de Ovar Sta Casa da Misericórdia de Espinho* Academia de Música Centro Multimeios de Espinho Área Metropolitana do Porto e Câmara Municipal de Santa Maria da Feira Associação Ginásio da Mente Associação Cristo é Solução	Articulação e convite para a participação em ATI´s nas épocas festivas.
1	Ordem dos Psicólogos Portugueses	Realização de 2 estágios profissionais em Psicologia.
Jornadas do Idoso "Envelhecer +" (18 parceiros)		
1	Câmara Municipal de Espinho*	Entidade financiadora (cedência gratuita da sala polivalente da Biblioteca Municipal de Espinho).
16	Parceiros socias e da saúde* Oradores, Moderadores	**103** Pedidos de colaboração para participação nas jornadas, articulações e divulgações.
1	Biblioteca Municipal de Espinho	Disponibilização de espaço para a realização das Jornadas.

*Muitos parceiros estão envolvidos em várias ações.

2.5 Impacto da Inovação e da Melhoria

Após realizar um levantamento das necessidades e fragilidades do serviço, foram efetuadas em 2019, **4 ações de melhoria e 2 ações de inovação.**

Nº	Tipo de Ação	Objetivo	Impactos	Período	Responsáveis
1	Melhoria	Melhoria do serviço	Alteração do Regulamento Interno/Contrato de Prestação de Serviços; melhoria de procedimentos internos; Atualização de processos e de impressos; Maior rigor nos registos diários de funcionamento; Melhoria do planeamento e monitorização; Acompanhamento constante das necessidades alimentares **(Executado)**	Anual	Coordenadora Equipa Técnica AAD´s
2	Melhoria	Melhoria da intervenção técnica especializada aos clientes / significativos e AAD´s	Aumento do nº de visitas de acompanhamento ao domicílio e de apoio psicossocial e de ATI´s; Realização de avaliação diagnóstica mais pormenorizada elaborada por equipa multidisciplinar; Contínua auscultação e envolvimento das AAD´s; Intervenção permanente ao nível do bem-estar físico e prevenção de doenças laborais **(Executado)**	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
3	Melhoria	Dinamização de ações/sessões com as AAD´s do SAD	Realização de dinâmicas de reflexão sobre o papel das AAD´s, da importância da colaboração e comunicação e à acerca da qualidade dos cuidados prestados.**(Executado)**	Anual	Coordenadora Estagiária de Psicologia
4	Melhoria	Melhoria da Imagem das AAD´s	Realização de compra de novas fardas devidamente identificadas. **(Executado)**	1º Smt	Diretora Geral Coordenadora
1	Inovação	Jornadas do Idoso	Realização de 10 encontros com participação média de 36 idosos da comunidade, no sentido de fornecer informações, estratégias e momentos de partilha, para potenciar o bem-estar, melhorar a qualidade de vida e reduzir o isolamento social. Participação gratuita de 16 parceiros sociais e da saúde **(Executado)**	Anual	Coordenadora Equipa Técnica
2	Inovação	Encontro Técnico com Entidades da Área do Envelhecimento	- Dinamização de Encontro Técnico para partilha e reflexão sobre intervenção concelhia realizada na área do envelhecimento **(Não Executado)**	2º Smt	Equipa técnica Parceiros

2.6 Impacto dos Programas e Serviços na Sociedade

O seguinte quadro estabelece a relação existente entre os domínios do modelo de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (OMS) pelo qual o SAD se rege, na sua intervenção diária, com os diferentes serviços contratualizados de acordo com as necessidades dos clientes.

Serviços	Descrição	Domínios (O.M.S.)	Impactos /Beneficiários
Cuidados de Higiene e Imagem	Prestação diária ou semanal de cuidados de higiene corporal, de imagem e conforto.	- Físico; - Psicológico; - Relações Sociais.	- Apoiados em higiene **26** clientes, prestando **6730** serviços; - **88%** taxa de satisfação.
Fornecimento e apoio nas Refeições	Entrega diária de refeições de acordo com as necessidades alimentares do cliente. Em caso de maior dependência e necessidade, as colaboradoras responsáveis pela fornecimento, devem preparar os alimentos e apoiar nas refeições.	- Físico; -Psicológico; - R. Sociais.	- Fornecidas **8.415** refeições a **32** clientes; - Alteração da alimentação face à necessidades especificas de saúde de **19** clientes; - **81%** taxa de satisfação.
Higiene Habitacional	Manutenção de arrumos e pequenas limpezas da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais	- Higienizamos **6730** vezes o espaço estritamente necessário de **26** clientes; - **87%** taxa de satisfação.
Tratamento de roupas	Lavagem e tratamento de roupas de uso pessoal e de casa	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais	- **24.937** peças higienizadas a **45** clientes; - **88%** taxa de satisfação.
Cuidados de imagem	Mediante disponibilidade do serviço, as colaboradoras realizam essencialmente cuidados básicos de imagem. Em simultâneo com a prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal.	- Físico - Psicológico - R. Sociais	- Foram prestados cuidados de imagem a **26** clientes
Cuidados de saúde	Cuidados Médicos, Enfermagem e Reabilitação: apenas serão praticados alguns procedimentos, caso sejam solicitados e orientados especificamente pela Equipa de Saúde que acompanha o/a cliente. Administração Terapêutica: apenas serão administrados medicamentos mediante prescrição médica / guia terapêutica e a pedido dos clientes/significativos.	- Físico - Psicológico - R. Sociais	- **20** clientes beneficiaram de cuidados específicos de saúde - Articulação com entidades da saúde relacionados com **6** clientes; - Administração terapêutica a **7** clientes (15%); - **91%** taxa de satisfação.
Realização de Modificações e/ou Reparações no Domicílio	Orientação, apoio e/ou realização de pequenas modificações no espaço habitacional: mobiliário, objetos que constituam risco de quedas, produtos de apoio técnico ou pequenas reparações.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais	O terapeuta ocupacional após análise do contexto domiciliário, forneceu estratégias e orientações de forma a reduzir o risco de queda e disponibilização de produtos específicos de apoio.
Participação em atividades transversais de inclusão (ATI´s)	Promoção de atividades de convívio: culturais (5), de sensibilização/informação (9), lazer (21) e terapêuticas (7), planeadas pelo serviço/Organização ou por Entidades Parceiras.	- Psicológico - R. Sociais; - Ambiente	- **42** ATI´s, beneficiando **14** clientes e **11** cuidadores; - **8** parceiros; - **87%** taxa de satisfação.
Apoio Psicossocial	- Visitas domiciliárias; - Intervenção psicológica;	- Psicológico; - Físico;	- 92 visitas; - 3 clientes e 2 cuidadores;

	- Intervenção em terapia ocupacional - Observação/avaliação/capacitação de estratégias em terapia ocupacional - Acompanhamento social/apoio informativo; - Apoio no acesso/disponibilização de produtos de apoio; - Apoio nos cuidados post-mortem; - Cedência de donativos materiais e alimentares	- Relações Sociais.	- 11 clientes e 1 cuidador; - 24 clientes; - 10 clientes; - 12 clientes; - 6 clientes; - 6 clientes; - 7 clientes - **91%** taxa de satisfação.
Serviços Externos	Acompanhamento do/a cliente em diferentes necessidades ou realizar serviços externos, na ausência da retaguarda e/ou em caso de isolamento social, nomeadamente no que se refere no apoio à aquisição de bens e serviços.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais	- Acompanhamento de **3** clientes a 7 consultas médicas; - Realização de mais de **21** Diligências (compras, serviços de saúde, pagamentos de contas); - Dado o estatuto de maior acompanhado relativamente a 1 cliente sem retaguarda familiar, asseguramos mensalmente o acompanhamento externo e o pagamento de serviços; - **89%** taxa de satisfação
Jornadas do Idoso	Dinamização de encontros mensais abertos à comunidade que promovam a capacitação e a partilha de experiências e vivências ao nível da promoção de um envelhecimento ativo e saudável.	- Físico - Psicológico - Ambiente - R. Sociais	- Realização de **10** encontros; - Colaboração de **23** oradores/ moderadores da saúde e social; - **39** participantes por encontro; - **96%**taxa de satisfação.
Grupo de Ajuda Mútua	- Cuidadores informais de pessoas com demência e com dependência - Encontro voluntário, 1x por mês para partilha de experiências e de suporte emocional	- Psicológico; - Relações Sociais.	- **8** cuidadores;

2.7 Melhoria Contínua

No SAD procuramos mobilizar de uma forma eficiente todos os recursos, internos e externos, com o objetivo de acrescentar impacto, atingir objetivos, satisfazer as necessidades e expetativas das partes interessadas, melhorando continuamente a sua eficácia e eficiência.

Passamos a avaliar indicadores que nos últimos 3 anos de intervenção, comprovam a manutenção ou melhoria contínua da intervenção no SAD.

Indicadores	2017	2018	2019
Nº de clientes apoiados (previsão 35)	52	58	47
Nº de candidatos com resposta interna	11	21	16
Nº de candidatos sem resposta interna	53	64	62
Nº de visitas de acompanhamento da equipa técnica (previsão trimestral)	53 70 Contactos telefónicos	96 77 Contactos telefónicos	92 275 Contactos telefónicos
Nº de atividades transversais de inclusão (previsão 26)	48	62	42
Grau de execução do PDI (previsão 100%)	101%	100%	102%
Taxa de execução do PA (previsão 100%)	142%	132%	105%
Taxa de satisfação Clientes (previsão 90%)	92%	93%	96%

Taxa de satisfação Colaboradores (previsão 75%)	79%	78%	73%
% de Satisfação Geral da Qualidade de Vida (avaliação anual)	65%	57%	53%

Iremos procurar acompanhar e potenciar estratégias de intervenção nas seguintes áreas que carecem de uma maior atenção:

* Extensa lista de espera (dado as problemáticas do envelhecimento serem cada vez mais urgentes de intervenção);

* Situações que carecem de intervenção imediata face ao contexto emergente a que alguns candidatos se encontram;

* Necessidade de manter os ensinamentos e medidas de prevenção do desgaste físico e psicológico dos colaboradores e dos cuidadores informais;

* Manter como parte crucial da intervenção do SAD os colaboradores, clientes e significativos, dando relevância à sua satisfação, participação e envolvimento;

* Continuar a diversificar as atividades de convívio com impacto psicossocial potenciadoras da redução do isolamento;

* Priorizar os clientes/significativos que manifestem maior necessidade de intervenção especializada da equipa multidisciplinar;

* Contornar as indecisões e instabilidades ao nível legal e organizacional que podem implicar impacto no serviço;

* Garantir o cumprimento dos requisitos legais e normativos que enquadram o SAD, sendo transparentes na divulgação das práticas e resultados.

A Coordenadora

Helena Magalhães

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

LAR RESIDENCIAL

2019

1.INTRODUÇÃO

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

O Lar tem capacidade total para 25 clientes. O **internamento definitivo** acolhe **24 clientes**, sendo 16 do género masculino e 8 do feminino, com idades compreendidas entre 18 e 70, com uma **média de idades de 46 anos** (serviço com acordo de cooperação com a Segurança Social).

O Lar tem ainda uma cama em regime de rotatividade destinado ao serviço de **internamento temporário**. Este serviço destina-se ao descanso dos cuidadores e apoiou no ano em análise **16 famílias** (vaga extra-acordo).

1.1. CONTEXTO

O modelo de intervenção do Lar Residencial (modelo de Shalock), tem por pedra basilar a melhoria da **qualidade de vida**, este ano realizou-se a avaliação de impacto. Os resultados apostam para um ligeiro aumento da qualidade de vida nos clientes mais dependentes de 88% (86% em 2016) e nos clientes mais autónomos a percentagem situava-se em 103% para 104%.A importância da qualidade de vida dos clientes esteve presente na intervenção do serviço e na concretização dos planos de desenvolvimento individuais (PDI). No que diz respeito aos **residentes**, destacamos os seguintes aspetos: em abril de 2019 uma das clientes faleceu, um novo cliente integrou o lar em janeiro, passando um jovem de 18 anos para a residência autónoma. Ao nível da ocupação dos clientes, 2 clientes integraram o curso de tapeçaria da organização e uma jovem integrou curso de formação teórica e prática promovido pelo IEFP, estando de momento a estagiar numa fábrica.

A problemática de **saúde** dos clientes continuou a ser central neste serviço, devido ao agravamento do estado de saúde de alguns clientes, que exigiram novos ensinos dos técnicos de saúde aos colaboradores do Lar. O envelhecimento dos clientes, as demências, as prevalências de doenças cronicas graves e prolongadas, obrigou a novas e constantes exigências na equipa do Lar (físicas e emocionais).

Outro aspeto a destacar, foram as diligências necessárias ao nível da proteção social nomeadamente na **prestação social de inserção**, os atrasos e exigências legais exigiram constantes ações. A publicação da lei 49/2018 de 14 de agosto, que criou o **regime de maior acompanhado**, obrigou a novas orientações e esclarecimentos a famílias.

A **taxa de satisfação dos colaboradores** aumentou ligeiramente, no ano de 2018 foi de 63% e em 2019 passou para 64%. Foi um ano com rotação de pessoal acentuado, uma vez que entraram ao serviço 5 funcionários, o que corresponde a 25% da equipa de cuidadores formais, para além de situações de baixa médica. O esforço da equipa foi acentuado para manter a qualidade do serviço, integrar novos colaboradores e facilitar a adaptação dos clientes a novos colegas. Neste contexto foi necessário esclarecer duvidas e repetir orientações e conceitos já anteriormente analisados.

Em 2019 deu-se continuidade a **revisão do sistema de gestão da qualidade** (SGQ), segundo a marca EQUASS. Este objetivo envolveu todos os colaboradores da Organização, de modo a aprofundar conceitos e aperfeiçoamento nos procedimentos na intervenção.

Foi ainda disseminado o manual de proteção de dados, decorrente do **Regulamento de Proteção de Dados** (RGD).

A **lista de espera** para este serviço passou para **160 candidatos**, sendo 17 inscrições feitas no ano em análise. Analisando a lista de espera é possível verificar que do total, 89 candidatos residem no distrito de Aveiro e de forma mais particular 4 são do concelho de Espinho. Existem ainda 71 candidatos pertencentes a vários distritos.

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1 DESTAQUES

Os objetivos do serviço foram delineados para 2019, foram **alinhados com a missão e a visão** da organização, tendo por base a cultura da qualidade na prestação de serviços. A intervenção do serviço assenta no envolvimento da equipa do Lar (equipa técnica e ajudantes de ação direta) e numa **rede de parceiros** consistente e de diferentes áreas (20 entidades). Esta dinâmica permite uma intervenção holística, pressupondo as dimensões da qualidade de vida na **concretização do PDI**. A **taxa de satisfação dos clientes** foi de **96%**, o que demonstra que a intervenção foi centrada nas necessidades e aspirações dos clientes (no ano de 2018 a taxa de satisfação foi de 90%).

O planeamento, monitorização e avaliação da intervenção e dos resultados, pressupõe a **participação** de todos os atores envolvidos: clientes, significativos, equipa do lar, parceiros nomeadamente da educação, formação e saúde. Os registos têm periodicidade diferentes, desde diária à bi-anual e permitem reajustes e eficácia dos resultados. Salienta-se as reuniões, espaços de reflexão e definição de estratégias, da **equipa técnica** 40 durante o ano e da **equipa alargada** de 38 reuniões.

Os **direitos** dos clientes são divulgados e relembrados junto dos colaboradores, nas reuniões semanais, ao fazer analise, avaliações e sugestões de intervenções junto dos clientes. A operacionalização destes é concretizada através da definição e concretização do PDI, reuniões individuais com clientes, reuniões do grupo de auto representantes, bem como através de práticas que incentivam o empowerment. O objetivo de **reforçar a participação dos clientes na organização e comunidade** teve uma taxa de realização de **104%**.

No que diz respeito, **aos recursos humanos**, as formações foram feitas em contexto de trabalho de acordo com o diagnóstico de necessidades. Neste serviço existe a preocupação com doenças profissionais, incentivando-se a **ginástica laboral e foram ainda dadas orientações técnicas** como duplo sentido de segurança para o cliente e proteção da saúde dos prestadores de cuidados. O serviço faz avaliação de desempenho, no sentido da melhoria da intervenção dos seus recursos humanos. Os colaboradores do Lar têm recebido vários elogios dos serviços de saúde pelo cuidado que prestam aos residentes, o que muito orgulha a equipa.

O Lar participou na **revisão do sistema de qualidade**, através de instrumentos de monitorização e com reuniões de disseminação com colaboradores e clientes.

Por ultimo, os serviços residenciais, continuam a implementar o **sistema informático** de registos, objetivo parcialmente concretizado, contribuindo também para a **orientação para resultados e melhoria continua**.

2.2. ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVO DE PLANO DE ATIVIDADES

O presente quadro pretende explanar os objetivos e impactos do Lar Residencial, de acordo com eixos estratégicos da organização, bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2019.

Eixos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução
A. Clientes e Serviços	1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	Nº de clientes em internamento definitivo	24
		Taxa de ocupação de internamento definitivo	95%
		Nº de clientes em internamento temporário	16
		Taxa de ocupação em internamento temporário	68%
		Apoio diurno complementar	55 dias
		Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%
		N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI Consultas no projeto psiquiatria comunitária e integração em curso	2
		Grau de execução dos objetivos do PDI	100%
		Grau médio de concretização do PDI	100%
		Grau de satisfação de clientes - superior a 75%	96%
		N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços: porta voz, caixa de sugestões, atividades sugeridas pelos clientes, atividades realizadas pelos clientes e reunião para assembleia municipal de jovens	5
		N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços: elementos que participam no grupo porta voz	11
		% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%
		% de clientes com medicação regular	100%
		Nº de grandes dependentes;	12
		Nº de clientes em consulta de psiquiatria comunitária	10
		Nº de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico	492
		Nº de utentes acompanhados pelo Dentista, voluntario (1)	21%
		Nº de utentes acompanhados pelo Podologista (10)	42%

A. Clientes e Serviços	1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência.	100%
		Nº de transporte (atividades de inserção + saúde)	554
		N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	6
		N.º de refeições servidas adequadas às necessidades individuais de cada cliente	12.210
		Atividades de inserção: Lúdicas e Cultural: 50; Religiosa: 4; Datas Comemorativas:5 Organização e Participação Civica:4 Desenvolvimento de Competências: relações interpessoais:69	132
		Nº de reuniões de serviço	38
		Nº de reuniões da equipa técnica	40
		Nº de Parceiros	20
		Nº de Sugestões /tipo de Colaboradores para funcionamento Nª de Sugestões /tipo de Colaboradores para clientes Sugestões tipo clientes por domínio:	8 8 5
		Taxa de satisfação dos clientes	96%
		Nº de visitas de familiares e significativos	284
A. Clientes e Serviços	2. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment);	Nº reuniões do grupo de auto representantes	8
		Nº de atividades sugeridas e realizadas pelos clientes	8
		Nº de evidências por tipo de empowerment: - Planeamento anual de atividades; - Planeamento de atividades de verão; - Lazer: escolha e participação autónoma em atividades de inserção; - Sugestões: - Gestão autónoma de dinheiro; - Utilização de serviços da comunidade de forma autónoma; - Participação em associações;	7
		Nº por tipo de sugestões de clientes	5
		Nº de clientes integrados em Associações e Comunidade (Boccia, e Zumba)	3

		Nº de clientes com tarefas no lar	7
		Nº de cliente a frequentar curso de formação profissional;	1
	3.Orientar colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	Nº de ações/tipo realizadas pelos Colaboradores Foram feitos ensinos sobre posicionamentos no leito, no banho, sessões de alongamentos nos turnos da manha e tarde e introdução de produtos de apoio;	3
		Nº de orientações técnicas	10
		Sessões sobre prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais: análise de riscos, medidas de auto proteção, estratégias de redução de riscos.	1
D. Inovação e Desenvolvimento	4. Contribuir para a manutenção da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	4
		Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	2
		N.º de avaliações PDI;	24
		N.º de monitorizações/avaliação TB previstas / executadas	1
		N.º de ações de melhoria: no edifício com reparações necessárias Novos Produtos de Apoio Cadeira de rodas 7,Colchão anti escara 4, Andarilho sem rodas 1	2
	5.Implementar Sistema de Registo Informático	Nº de colaboradores com formação no programa	11
		Nº de colaboradores com registos informáticos	10

A implementação do **plano de atividades do Lar Residencial** teve uma taxa de concretização de **103%** dos objetivos traçados.

Os serviços contratualizados foram cumpridos: o alojamento, alimentação adequada às necessidades dos residentes, apoio nos cuidados de higiene pessoal, apoio no desempenho de atividades da vida diária, tratamento de roupa, apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação, no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) e atividades de inserção. Os resultados alcançados pela execução do **programa de intervenção do serviço atingiram os 132% (ano anterior 126%).**

Outro ponto a destacar na execução de objetivos traçados foi a concretização dos Planos de Desenvolvimento Individual (**PDI**) dos clientes (taxa de média anual de 100%) e a **satisfação dos clientes** elevada: **taxa de 96%**. O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários.

As **atividades de inserção (ATI`s)** totalizaram **132** eventos, estes foram dinamizados pela animadora sociocultural, mas também pelos AAD, para além de serem do agrado dos clientes são também momentos de convívio que aproximam clientes e equipa de auxiliares. As ATI`S subdividem-se nos seguintes grupos: datas comemorativas, datas religiosas, organização e participação cívica, atividades no exterior- lúdica e/ou cultural e desenvolvimento de competências.

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

Na área da **saúde** dos clientes, destacou-se o número de intervenções nesta área: acompanhamento a consultas, complementares de diagnóstico, consultas de recursos e urgências hospitalares **teve um aumento significativo de 256 no ano de 2018 para 492 no ano em análise.** O Lar Residencial beneficiou do **projeto de saúde mental comunitário, sendo atendidos 10 clientes.**

Durante o ano de 2019 foi mantido o serviço de **transporte a familiares** com limitações a nível de saúde, no sentido fortalecer os laços com famílias e amigos. As visitas no lar contabilizaram **277** (em 2017 foram contabilizadas 209), revelando uma proximidade significativa dos familiares com os residentes

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

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

Domínios qualidade de vida Atividades/serviços	**Bem-estar**	**Desenvolvimento Pessoal**	**Inclusão social**
Alimentação e nutrição	12.210 Refeições; 40 Clientes, Orientações técnicas / alimentação;		
Cuidados de Higiene e imagem	24 Banhos diários; serviço de lavandaria e rouparia diário;		

Serviço de cabeleireira	8 Clientes com corte de cabelo por voluntária,16 clientes com corte mensal no lar		
Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	40 Clientes;12 grandes dependentes		
Administração de medicação	40 Clientes, orientações técnicas de administração terapêutica diária e esporádica		
Acompanhamento a consultas e outras diligências de saúde	492 Acompanhamentos		
Tratamento de Podologista	10 Clientes,42%		
Enfermagem	24 Clientes		
Tratamento de estomatologia/ voluntário	1 Clientes, 21%		
Revisão de PDI	1 Cliente		
Apoio atividades Instrumentais da vida quotidiana		8 Clientes com tarefas semanais	
Desenvolvimentos de competências cognitivas		69 Atividades	
Transporte de pais para visitas no lar		1 Vez por semana	
Transporte clientes a casa (fim de semana)		1 Vez por semana;4 Clientes	
Visitas de familiares no lar		284 Visitas	
Sugestões de clientes		9 Clientes;5 Tipos de sugestões	
Atividades de inserção		132	
Grupo de auto representantes: Porta - Voz		11 Clientes; 8 Reuniões; 8 Atividades programadas e 5 executadas;7 Evidencias tipo empowerment	
Transporte	492 (Transporte Saúde)	132 Atividades de Inserção	
Integração em Associações:			3 Clientes
Integração em curso de formação profissional-IEFP			1 Cliente
Organização e participação cívica		4	
Desenvolvimento de competências		69 ATI´s	
Reuniões disseminação SGQ-clientes		2	

O **internamento temporário** beneficiou **16 famílias**. O reconhecimento do lar como espaço seguro para o seu familiar ficar, permitiu aos familiares o descanso na tarefa de cuidar. No ano de 2019, alguns clientes deste serviço, ficaram a pedido dos familiares, partes de dias ou dias sem pernoitar, sendo assegurado a supervisão do cliente (55 dias de apoio diurno complementar).

A realização de **reuniões de equipa técnica e alargada**, foram cumpridas de forma a planear e monitorizar dos Serviços Residenciais **(140%)**. Estas reuniões permitem

o planeamento semanal do serviço. Para além das reuniões estabelecidas por vezes os técnicos falam com a equipa de colaboradores na passagem de turno, no sentido de dar orientações e receber informações e sugestões.

Salienta-se ainda o esforço na temática do **empowerment**, cujos objetivos planeados atingiram **104%**. O **grupo de auto representantes**, é constituído por 11 elementos do lar e 5 da Residência Autónoma, tem reuniões de planeamento e discussão de temáticas sobre o quotidiano dos serviços residenciais. O Porta-voz sugeriu, planeou **8 atividades**: Planeamento anual e de Agosto, Carnaval, aniversário dos serviços residenciais, ceia de natal, festas populares, passagem de ano e reuniões do grupo. O grupo discutiu as seguintes **temáticas**: reconhecer emoções, Violência no namora e amizade- Influência dos pares e barreira arquitetónicas. O grupo participou ainda na Reunião para Assembleia Municipal de Jovens. Este grupo utiliza um quadro no hall de entrada dos serviços residenciais com a **divulgação de trabalhos e fotos de atividades**; A divulgação das atividades foi feita também no **site** da Organização. Desataca-se ainda, os **textos publicados** pelo grupo e pelo atleta de boccia no **site** da organização bem como ainda a **participação em associações**: Sporting Club de Espinho- Boccia, Zumba. A nível formativo, 1 clientes estiveram integrados em cursos profissionais do IEFP.

O Lar sempre que possível promoveu a gestão autónoma de dinheiro (compra de passe de transportes, telemóveis entre outras situações), a utilização de bens, serviços e recursos da comunidade (biblioteca, IEFP, Finanças, Bancos...), nomeadamente a promoção de serviços de inserção: culturais, lúdicas, esportivas, religiosas, angariação de fundos. Será importante salientar o investimento no **desenvolvimento de competências cognitivas** individuais e grupais (69 atividades com animadora) e **realização de tarefas no lar**, de modo a manter e melhorar competências individuais com atividades da vida diária (7 clientes).

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

Os serviços residenciais, valorizam atividades e orientações para a **prevenção de doenças** profissionais, tendo e conta o tipo de tarefas que são executadas pelos colaboradores diariamente nestes serviços. No ano 2019,. foram feitas orientações técnicas, dados ensinos e formações (ver capitulo de recursos humanos e físicos),cumprindo em **100%** o objetivo previsto. Existiu sempre que a preocupação de evitar o agravamento/desenvolvimento de tendinites, contraturas e distensões musculares e roturas ligamentares (intervenção direta nos AAD´s). Foram feitas **10 orientações técnicas**, no sentido de melhorar os cuidados aos clientes sendo estes feitos de modo seguro para os cuidadores: medicação esporádica, preparação de exames médicos, horários CAO, orientação produtos de apoio, lanches de clientes para CAO e Formação, registos de saúde específicos, alimentação, AVDI`s, medição esporádica de tensão arterial, informações sobre cuidados paliativos. Acresce referir que também são dadas orientações em reuniões gerais.

O serviço tem a preocupação de manter os procedimentos do modelo de **qualidade da marca EQUASS**. Este objetivo teve um resultado de **106%**, realizaram-se reuniões disseminação com colaboradores e com clientes (2), no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas por forma a promover a melhoria contínua de intervenção.

Iniciou-se em 2017 formação numa **plataforma informática** que permite registar as várias informações e poderá ser consultada e obter análises de dados de forma mais fácil e rigorosa. No entanto, situações de baixas constantes dos colaboradores, substituições destes, a integração de novos funcionários dificultaram o aprofundamento deste objetivo ficando a quem do previsto (71%). Neste contexto a equipa priorizou a intervenção direta com clientes e as adaptações das equipas a novas dinâmicas.

2.3. RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Os recursos humanos afetos ao Lar, em 2019 foram os seguintes: 16 Ajudantes de Ação Direta AAD, assistente social /coordenadora, animadora sociocultural, psicólogo e terapeuta ocupacional afetos ao RA.

Recursos Internos	
Humanos	1 Coordenadora/ Técnica de Serviço Social; Psicólogo (comum aos serviços residenciais); 1 Terapeuta Ocupacional (comum aos serviços residenciais); 1 Animadora sociocultura (em regime part-time) 1 Educadora social (em regime part-time) 16 Ajudantes de Acão Direta 2 Motoristas (comuns a outros Serviços); Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços).
Instalações	10 Quartos duplos e 5 Quartos individuais; Sala de Atividades; Gabinete da Coordenadora; Salas de Descanso e Atividades; Sala de Jantar; 2 Salas de Estar; Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches; Copa; Dispensa e Arrumos de serviço; Zona de Arrecadação e Distribuição de Roupa; Sanitários gerais (1 para cada 2 quartos); Sanitário de Banho de Ajuda, sanitários com antecâmara junto das salas; Balneários do pessoal de serviço. Espaços Externos.
Transportes	4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica),1 Autocarro.

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

A equipa de AAD é comum aos serviços residenciais: é maioritariamente feminina 19 senhoras e 1 senhor. As idades estão compreendidas entre 30 e 57 anos, sendo a média de idades 46 anos. O nível de habilitações, não tem padrão homogéneo: existindo 10 elementos com o 9º ano, o que corresponde a metade dos elementos;5 com o 12º ano; 3 com o 2º ciclo; 1 como 1º ciclo e 1 licenciado(a).

A portaria n.º 59/2015, de 2 de março, veio trazer constrangimentos ao nível dos recursos afetos a este serviço, apesar destas limitações foi possível manter o mesmo número de ajudantes de ação direta. Este aspeto garantiu a prestação de um **serviço** de qualidade, **exigente em termos de apoio de 3ª pessoa** devido as limitações físicas e cognitivas dos clientes (12 grandes dependentes).

O serviço teve a colaboração de uma **enfermeira**, esta administrou da vacina da gripe e deu orientações para questões de saúde e prevenção de doença. Esta técnica sempre que necessário procedeu ainda a serviços de enfermagem e reforço de ensinos aos colaboradores do lar residencial.

A **podologista** visitou uma vez por mês o serviço, avaliou a totalidades dos clientes, fazendo tratamento sempre que necessário. Acompanhou sistematicamente 10 clientes.

Em termos de **voluntariado** o Lar Residencial conta com o apoio de **3 voluntários: O médico dentista**, o **voluntário** que apoia nas saídas das atividades de inserção e uma **cabeleireira voluntária** que vem mensalmente ao lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos das senhoras.

A **incidência dos acidentes de trabalho** no ano 2019 baixou. No ano em análise foram registados 2 acidentes de trabalho (5 em 2018), as formações sobre a prevenção de acidentes de trabalho parecem estar a contribuir para a interiorização de regras e boas praticas. No Lar, contudo, continuam-se a registar-se baixas médicas, algumas das quais exigem a contratação de AAD para substituição de funcionários (5 contratações), o que implica uma adaptação do novo colaborador à dinâmica do lar e dos clientes aos novos prestadores de cuidados. As tarefas desempenhadas pelos colaboradores, o envelhecimento dos clientes e o agravamento do estado de saúde de alguns, bem como, ainda o facto de a maior parte dos colaboradores serem também cuidadores informais em casa tem um impacto na sua saúde e consequentemente em baixas quer por assistência a família (menores e idosos) bem como necessidade de ficar de baixa médica devido ao esforço físico das tarefas no lar.

A **formação** feita em 2019 teve os seguintes temas:

Formação		
	Temas	Entidade Organizadora
Ajudantes de Ação Direta e Auxiliar de Serviços Gerais	1.Higiene e Segurança no Trabalho: análise de riscos, medidas de auto proteção e estratégias de redução de riscos; 2.Confidencialidade; 3.Contensão (saúde de mental); 4.Comunicação; 5.Hidratação; 6.Suporte básico de vida; 7.Engasgamento;	Equipa dos Serviços Residências. e formadores externos: Enfermeira
Técnicos	1.Seminário de Problemas Complexos da Deficiência e Multideficiência intelectual; 2.Mediação de conflitos no relacionamento com pessoas com deficiência intelectual; 3.Abordagem do duplo diagnóstico: discussão e análise de estudo de casos 4. Melhor Postura; 5.3º Encontro do doente com demência;	FENACERCI Associação Portug. Terapias Ocupacionais Cerciespinho

A aprendizagem/formação é contínua, devido a exigências de cuidados a prestar a clientes, mas também devido as necessidades de funcionamento que vão sendo detetadas. A média **de formação** nos serviços residenciais foi de **20h** por colaborador (ano anterior a média foi de 9h).

No que diz respeito às instalações mantem-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes e colaboradores. Existem ações de manutenção do edifício ao longo do ano dos sistemas de aquecimento, ventilação, luz e elevadores, iluminação exterior, foram introduzidos novos produtos de apoio no WC considerados mais seguros, iluminação para LED´s e foram feitas ações de manutenção ao edifício.

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

2.4. VALOR ACRESCENTADO DE PARCERIAS

O Lar recorre a **parcerias e articulações** com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado (**20 parcerias**).

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

Parcerias	
Serviços externos (15)	Contributos
Organizações de saúde (7):	Resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes;
Segurança Social e Banco Alimentar (2):	Tratamento de casos, acesso a prestações e a apoios sociais;
IEFP	Integração de cliente;
Câmaras Municipais de Espinho e Feira (2):	Disponibilização de recursos culturais, informação e convites para atividades;
Bombeiros espinhenses	Transporte de clientes e orientações transmitidas;
Sporting Clube de Espinho (modalidade boccia)	Integração de cliente lar na modalidade;
Grupo Desportivo Idanha	Disponibilização de campo desportivo, integração no corso de carnaval;
Serviços internos (5)	Contributos
Serviço de Formação Profissional	Oficina de lavandaria e costura, apoio ao serviço de tratamento de Roupa; apoio de formandos em contexto de trabalho na limpeza dos serviços residenciais - curso de andares; adaptações a produtos de apoio; integração de 2 clientes em curso de tapeçaria;
CAO	Intervenção integrada de clientes, apoio nas situações de falta de colaboradoras do serviço CAO e ATI`s promovidas pelo CAO, a noite e fim-de-semana.
Banco de Produtos de Apoios	Disponibilização de material de produtos de apoio;
Banco de Roupa	Disponibilização de vestuário, atoalhados e roupa de cama;
CAVI	Colaboração na formação das assistentes pessoais e integração de clientes no serviço de internamento temporário.

2.5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

Ao longo do ano de 2019 foram feitas **ações de melhoria** no que diz respeito reparações do edifício, pinturas e arranjos de equipamentos, prevenindo futuros danos e o donativo de empresa que dotou o lar de novos **produtos de apoio**:7 cadeiras de rodas, 4 Colchões anti escaras e 1 andarilho sem rodas.

2.6 – IMPACTO PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

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

O lar enquadrou **2 estagiárias** do curso de animação socio - cultural do IEFP e curso de andares do departamento de formação da organização.

O serviço participou no **projeto de saúde mental comunitária**. Este projeto possibilitou consultas semanais no CRO de clientes do lar, evitando consultas de recurso ou urgências hospitalares, foram feitos acertos de medicação, avaliadas as mudanças o que permitiu um maior acompanhamento nesta especialidade. O projeto entretanto deu origem a consulta deslocalizada de psiquiatria, sendo a Cerciespinho uma das organizações já envolvidas.

Os clientes do grupo de auto representante participaram numa reunião de **assembleia municipal de jovens.**

A rede de parcerias e voluntários do lar, permitem uma dinâmica que torna o serviço mais aberto á comunidade, recolhendo e dando também contributos.

2.7. MELHORIA CONTINUA

No sentido de concretizar o objetivo da melhoria contínua, os serviços residenciais têm considerado as sugestões de clientes e colaboradores. Nas reuniões semanais são discutidas questões sobre clientes e funcionamento do serviço, nas atas existe o item para o registo de sugestões, visto que o atual sistema de impressos sugestões e reclamações não era usado. Assim foram propostas **23 sugestões**:

Sugestões de colaboradores (8)
Renovação de produtos de apoio, enchimento de almofadas, aquecimento de quartos, fecho de armários, novo fardamento, manutenção de edifício.
Temas de formação (2)
Cuidados de saúde e primeiros socorros.
Sugestão de Colaboradores para clientes (8)
ATI`S, necessidade de apoio na saúde exames, necessidades de podologia, alimentação adaptada as dificuldades, medicação esporádica (gripes, laxantes), avaliação de fisioterapia, consultas de psiquiatria comunitária, colocação de clientes a comer em cadeira normal para melhorar postura e produtos de apoio (estas 2 ultimas com avaliações do TO do CAO).
Sugestões clientes de 8 clientes em lar (5 tipos)
Sugestões de lazer, desporto, visitas a casa de familiares, compras para o próprio e presentes para oferecer a significativos.

Os contactos com técnicos de outros serviços e as formações potenciaram a troca de experiencias e preocupações com cenários futuros para os serviços residenciais.
O quadro abaixo analisa alguns indicadores de melhoria continua nos últimos 4 anos.

Indicadores	2016	2017	2018	2019
N.º clientes, internamento definitivo	24	25	25	24
Nº de clientes Internamento temporário	12	13	14	16
N.º de serviços	15	15	15	15
Taxa de execução dos objetivos do PDI	99%	99%	100%	100%
Taxa de satisfação dos clientes	93%	97%	90%	96%
N.º ATI	57	102	137	132
N.º reuniões do serviço (equipa alargada)	40	45	46	38
Taxa de execução dos objetivos chave	88%	115%	110%	103%
Taxa de satisfação dos colaboradores	66%	63%	63%	64%

De uma maneira geral é possível concluir uma evolução positiva dos indicadores de impacto na melhoria continua neste serviço, demostrando uma evolução positiva da intervenção do mesmo.

Em conclusão destaca-se o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Conselho de Administração da Cerciespinho, que permitiu a execução do plano de atividades de 2019.

A Coordenadora
Teresa Ramos

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

2019

1. Introdução

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

Para 2019 foram propostos os seguintes objetivos gerais:

a. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço;
b. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment);
c. Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais;
d. Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio á colocação no mercado de trabalho;
e. Adequar o Sistema de Gestão da Qualidade ao novo modelo de certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS;
f. Implementar um sistema de registo informático.

1.1. Contexto

Em 2019, a vaga de emergência social, da gestão do CDSSA, foi finalmente preenchida por um cliente do Lar Residencial, com um perfil ajustado ao contexto da RA, depois deste completar os dezoito anos idade, cumprindo assim todos os critérios de elegibilidade. No sentido inverso, um dos clientes da RA passou para o Lar Residencial, devido ao agravamento da condição de saúde e diminuição de competências relacionadas com as Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ). Esta última mudança possibilitou a integração de um novo cliente, após processo de seleção.

A proposta de revisão do acordo de cooperação realizada em 2017, por orientação do CDSSA, não teve ainda qualquer desenvolvimento. Por isso, continua eminente uma revisão com implicações no quadro de pessoal, tendo em consideração a Portaria n.º 59/2015, de 2 de março.

Em 2019, o serviço teve uma visita de acompanhamento da Técnica de Serviço Social. Os resultados foram genericamente muito positivos. A única irregularidade esteve relacionada com os critérios de admissão que priorize as situações de maior vulnerabilidade socioeconómica. Embora fosse utilizado, segundo a técnica da Segurança Social, não estava claro no regulamento interno. A situação foi devidamente corrigida e comunicado ao Centro Distrital da Segurança Social.

2. Relatório atividades

2.1. Destaques

Esta primeira análise foi realizada seguindo a linha dos princípios do sistema de gestão de qualidade, com maior destaque em 2019.

O Plano de Atividades continua a alinhar os objetivos da intervenção com os eixos estratégicos da organização, garantindo uma avaliação de resultados uniforme em toda a organização e reforçando a sua liderança

Ao nível dos recursos humanos, os Serviços Residenciais demonstraram uma capacidade de formação e integração de colaboradores com a integração de 5 colaboradores, mantendo os níveis de qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes. A taxa de satisfação dos colaboradores aumentou ligeiramente, passando para 64%.

O aumento do número de parceiros reforçou a diversificação dos seus contributos (saúde, desporto, associativismo, emprego, lazer, formação, ocupação, etc.), num total de 14 entidades. O facto dos parceiros abrangerem todas as dimensões do Modelo de Qualidade de Vida, demonstra a importância destes no cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual.

A atividade do Grupo de autorepresentantes e o seu envolvimento na definição do plano de Atividades Transversais de Inclusão (ATI) continuam a representar uma das áreas de maior destaque e diferenciação dos serviços prestados pela RA. Este ano com a participação dos seus membros na Assembleia Municipal Jovem, uma iniciativa da Assembleia Municipal de Espinho.

A valorização da opinião e escolha dos clientes é determinante na concretização do programa de intervenção da RA. Apesar, da diminuição significativa das reuniões semanais formais com todos os clientes, as oportunidades de partilha de cada cliente com técnicos e Ajudantes de Ação Direta multiplicaram-se. Este reajuste natural das estratégias de comunicação deveu-se primeiro à indisponibilidade individual de alguns clientes por razões profissionais, escolares ou pessoais (compatibilização dos horários) e à consolidação do ambiente de cooperação e interajuda na RA, que fez diminuir drasticamente o número de conflitos interpessoais, que eram os principais motivos de debate nas reuniões formais. Assim sendo, em 2020, faremos um reajuste do número de reuniões alargadas com clientes, passando para uma frequência mensal e será definido um indicador para evidenciar o trabalho individualizado ou em pequeno grupo (dois ou três cliente).

A composição da equipa multidisciplinar, fruto das sinergias dos Serviços Residenciais, e a incidências da intervenção nas diversas dimensões de vida, explanado no PDI, confirmam a tónica na abrangência da intervenção da RA.

A média de execução dos objetivos chave de 100% é revelador da orientação para os resultados, nomeadamente no acompanhamento mensal e semestral dos resultados que possibilitou em média o cumprimento do plano na íntegra.

A melhoria contínua do serviço prestado aos clientes está traduzida nas monitorizações e revisões dos PDI. O ano de 2019 não foi exceção, com destaque na participação dos clientes em novas atividades na comunidade, no âmbito da vida espiritual, associativa e formativa/escolar.

2.2. Análise resultados por objetivo PA

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

Objetivos Gerais	Indicadores/resultados previstos	Taxa Execução
A - Clientes e Serviços		
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (121%)	1.1. N.º de clientes (5)	100%
	1.2. N.º de parceiros (14)	100%
	1.3. N.º de AIVQ (7)	100%
	1.4. N.º Atividades Transversais de Inclusão (56)	233%
	1.5. N.º de Reuniões de Equipa Técnica (40)	145%
	1.6. N-º de Reuniões do Serviço (38)	140%
	1.7. N.º de reuniões de clientes (11)	35%
	1.7. N.º de clientes que concretizaram o PDI (5)	100%
	1.8. Taxa de execução dos objetivos do PDI (95%)	126%
	1.9.Taxa de Satisfação dos clientes (99%)	132%
2. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (Empowerment) (106%)	2.1. N.º de Reuniões do grupo de autorrepresentantes (8)	100%
	2.2. Nº de Atividades sugeridas pelos clientes (8)	133%
	2.3. N.º de atividades realizadas com grupos de auto - representantes (5)	100%
	2.4. N.º de clientes de evidências de empowerment, por área:	
	2.4.1. Lazer: escolha e participação autónoma (9)	100%
	2.4.2. Gestão autónoma de dinheito (aquisição de bens e serviços) (6)	100%
	2.4.3. Utilização de serviços da comunidade de forma autónoma (biblioteca, IEFP, Finanças, Bancos...) (6)	100%
3. Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais (100%)	3.1. Nº de acções tipo (6)	100%
C - Reconhecimento e Responsabilidade Social		
4. Orientação dos clientes	4.1. N.º de inscrições/encaminhamentos (2)	100%

para novos serviços (ocupacional, formativo, estágio, apoio à colocação e/ou emprego) (100%)	4.2. N.º de integrações (2)	**100%**
D - Inovação e Desenvolvimento		
5. Adequar o SGQ ao novo modelo de certificação da qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo da norma EQUASS (106%)	5.1. N.º de Reuniões de disseminação com colaboradores (4)	**125%**
	5.2. N.º de Reuniões de disseminação com clientes (2)	**100%**
	5.3.N.º de Monitorizações de TB (2)	**100%**
	5.4. Nº de monitorização do mapa de indicadores (1)	**100%**
6. Implementar sistema de registo informático (67%)	6.1.Nº de colaboradores com formação no programa (11)	**50%**
	6.2.Nº de áreas de intervenção com registo informático (10)	**83%**

A análise de cada objetivo geral é a seguinte:

1. A implementação do Programa de Intervenção do Serviço teve uma taxa de concretização de 121%, que traduz como pontos fortes: a execução dos objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos clientes (taxa de média anual de 95%); a satisfação dos clientes elevada (taxa de 99%); o aumento do número de Atividades Transversas de Inclusão (ATI), com uma taxa de execução de 233% e a sistematização das reuniões de equipa técnica e alargada, como momento estruturante de planeamento e monitorização dos SR (40 e 38 reuniões, respetivamente). No verso da medalha está apenas o número reuniões de grupo, com os clientes, explicado anteriormente.

   A lista de espera passou para 11 candidatos. A diminuição da lista de espera é explicada pela integração de dois candidatos e à atualização da lista. Deste item convém destacar ainda os atos de saúde (medicina, enfermagem, podologia, dentista, etc.) e de exames complementares de diagnóstico que foram de 15, ou seja, 3 atos em média por cada cliente.
2. Este objetivo teve um valor idêntico ao ano passado. As evidências de comportamento de empowerment, propôs-se um conjunto de áreas-tipo, indicando o número de clientes envolvidos.
3. No sentido de prevenir doenças profissionais continuam a ser promovidos exercícios de alongamentos e ensino de transferências e posicionamentos orientados pelo Terapeuta Ocupacional. Este ano registaram-se dois acidentes de trabalho nos Serviços Residenciais.
4. As oficinas de produção do Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho continuam a garantir a ocupação de um cliente, que não tinham qualquer atividade regular.
5. O plano para a adequação do SGQ ao novo modelo EQUASS 2018 foi cumprido, apesar do adiamento da renovação formal. Em termos de funcionamento, as reuniões mensais da equipa

técnica alargada da Cerciespinho alusivas à gestão da qualidade foi consolidada, assumindo-se cada vez mais com um momento estruturante da gestão da qualidade.

6. Apesar dos objetivos definidos para a implementação do sistema de registo informático (CERLAR), nomeadamente a consolidação do CERLAR através da formação das AAD e revisão dos campos de registo, o grau de execução continuou abaixo do esperado. A indisponibilidade de tempo, as mudanças significativas da equipa de AAD e o caracter não prioritário deste objetivo na intervenção direta com os clientes foram as razões para este resultado. Para 2020, foi decidido remover este objetivo até estarem reunidas todas as condições de recursos humanos, isto é, estabilização da equipa de AAD e disponibilidade efetiva da equipa técnica.

2.3. Recursos Humanos e físicos

Em 2019, os recursos humanos afetos à RA não sofreu alterações (4 Ajudantes de Ação Direta AAD, Psicólogo/coordenador e um Terapeuta Ocupacional). Considerando as sinergias com o Lar Residencial, a equipa alargada dos Serviços Residenciais contou ainda com apoio de uma Técnica de Serviço Social, Animadora Sociocultural, substituída m 2019, e uma Educadora Social. Assim, foi garantida uma equipa multidisciplinar para realizar uma intervenção integrada e global e alargada para manter o modelo de intervenção assente num apoio e supervisão contínua. Esta colaboração permitiu realizar um número significativos de ATI com os clientes da RA e ter apoio na resolução de questões junto dos serviços da Segurança Social. Os SR integraram 5 novos colaboradores no apoio direto aos clientes. Por isso a formação em contexto de trabalho e a formação específica (média de 20 horas de formação por colaborador) foi determinante para a integração e manutenção da qualidade do serviço. Em termos de voluntariado, a RA continuou a beneficiar dos serviços disponibilizados pelo médico dentista. Em regime de prestação de serviços, a podologia e enfermagem foram também importante na prevenção e cuidados de saúde.

Os clientes usufruíram ainda dos transportes da organização para o acesso a serviços da comunidade, nomeadamente centros comerciais, centro de saúde, hospital, entidades bancárias entidades públicas, entre outros. O caso do cliente integrado no mercado de trabalho e do cliente em contexto escolar estão dependente do transporte diário efetuado pela AAD, visto não existir meios de transportes públicos em horário adequado.

O apoio do projeto de Saúde Mental Comunitária, em parceria com o Hospital de Gaia/Espinho, revelou ser um instrumento de grande potencial, visto que possibilitou o ajuste de medicação de um dos clientes num período de crise. O facto deste recurso estar no contexto residencial e existir

uma proximidade e partilhada com a equipa técnica, foi determinante do sucesso da intervenção médica.

2.4. Valor acrescentado parcerias

Da lista de parceiros destacam-se os serviços de saúde pela disponibilidade e sensibilidade dada aos nossos clientes e o papel central do CFP da Cerciespinho na disponibilização dos serviços de ocupação (Oficinas de Produção) e formação (Ação de tapeçaria e serralharia civil).

A empresa Salvador Soares continuou a integrar um dos nossos clientes em regime de Emprego Apoio em Mercado Aberto de trabalho (EAMA), garantindo a integração profissional e autonomia financeira do cliente em causa.

No campo do desporto e lazer destaca-se o Grupo Desportivo da Idanha, com o apoio dado a um cliente para integrar a equipa de futebol popular. Para além disto, do convite habitual para participação nas festividades de carnaval.

A oferta cultural disponibilizada pelo Município de Espinho continua a ser um elemento diferenciador, em comparação com organização congéneres de outros concelhos. Muitas das ATI devem-se em muito a esta oferta do município.

A paróquia de Anta integrou este ano a lista de parceiros através da integração de um cliente que tinha como objetivo a prossecução do percurso religioso. A disponibilidade das catequistas garantiu o cumprimento de um projeto pessoal significativo. Posteriormente, o cliente em causa passou para o Grupo e Jovens da mesma paróquia.

Destaca-se ainda a parceira interna, com o Grupo de Teatro do Centro Comunitário da Ponte de Anta, com a oportunidade dada a um dos clientes para a participação nos ensaios e espetáculos. Em termos do desenvolvimento pessoal, tem um impacto significativo, para além de facilitar a inclusão social.

No âmbito da parceria com o Centro Hospital de Gaia/Espinho, a participação no projeto de Saúde Mental Comunitária, beneficiou um dos nossos clientes, com um impacto significativo. Em conjunto com o Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais foi apresentado um relatório de avaliação do impacto desta medida nos nossos clientes e no serviço em geral, na tentativa de criar um projeto desta natureza a longo prazo. No final de 2019, foi reatada a parceria, com a perspetiva de prossecução no médio prazo.

No sentido inverso, os SR acolheram duas estagiárias do curso de animação sociocultural do IEFP, da qual resultou numa integração profissional no Lar Residencial e os alunos do curso de empregado/a de andares do CFP.

2.5. Impacto inovação e melhoria

A este nível não houve ações de inovação, apenas ações de melhoria relacionadas com a manutenção dos equipamentos e o edifício da RA, e o aumento dos produtos de apoio disponibilizados pelos SR, da responsabilidade do Terapeuta Ocupacional, através de um donativo de uma empresa.

É de registar que ações de inovação de 2018, como é o caso do projeto de Saúde Mental Comunitária, voltou este ano a possibilitar um reforço dos cuidados de saúde e bem-estar dos nossos clientes, assumindo atualmente um papel determinante na estabilização emocional de alguns clientes.

2.6. Impacto programas e serviços na sociedade

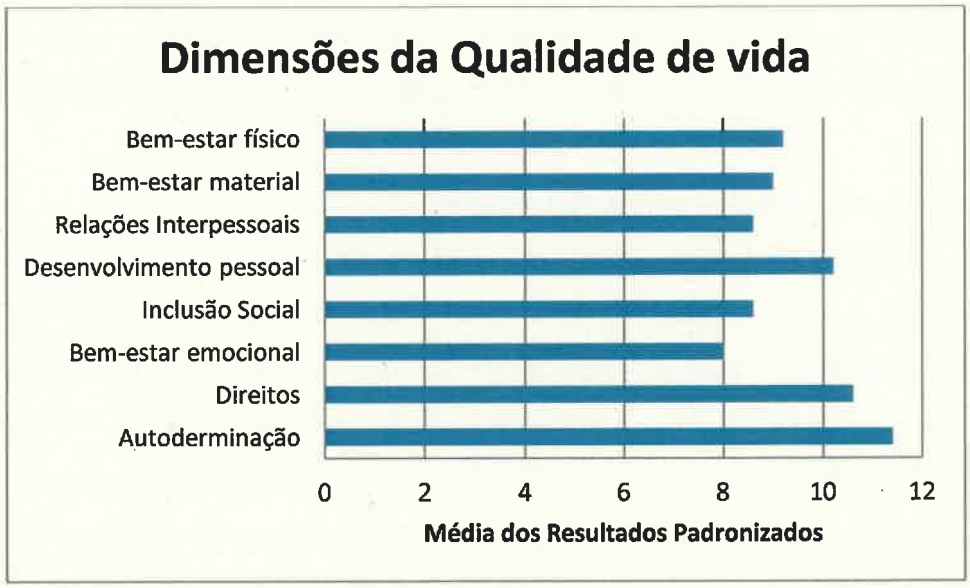
O programa de intervenção assenta na premissa de que os clientes são capazes de viver autonomamente mediante apoio. Mediante isso, foram criadas um leque de AIVQ de modo a possibilitar o desenvolvimento de competências nas mais diversas áreas da atividade doméstica e pessoal (gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa, aquisição de bens e serviços, gestão doméstica). O ambiente de convivência, com a entrada dos novos clientes, teve repercussões positivas. A diminuição dos conflitos e o aumento do espirítico de interajuda possibilitou uma melhor organização de todas as tarefas relacionadas com o contexto doméstico, mesmo que ainda existem limitações em algumas áreas, com alguns clientes, na execução individual, principalmente, cozinhar.

O projeto de Saúde Mental Comunitária, pela sua especificidade inovadora, tem um impacto significativo, pela proximidade da intervenção psiquiátrica e o trabalho em equipa multidisciplinar com técnicos dos SR e do Centro Hospital.

Em paralelo, estão as ATI promovidas pelos SR, que promove a inclusão social e estrutura o tempo livre dos clientes. A taxa de execução deste indicador foi de 233%, isto é, 56 iniciativa proporcionadas pelos SR, superando, em muito, o plano inicial. O contributo da Animadora Sociocultural do Lar Residencial é uma mais-valia neste domínio, graça à flexibilização dos recursos dos SR. Neste âmbito, salienta-se a participação ativa dos clientes na escolha e planeamento de algumas ATI. Esta estruturação revela-se determinante para dois dos clientes, que apresentam maiores dificuldades na criação de momentos de lazer na comunidade, de uma forma independente.

Com o apoio dos nossos parceiros, a implementação do programa de intervenção permite, em última instância, a melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes. Em junho de 2019, foi aplicada a escala de avaliação INICO FEAPS a todos os clientes, tendo obtido um índice global de 87,80. O valor baixo deste índice, isto é abaixo de 100 (valor média da população avaliada), deve-se a aplicação aos novos clientes, sendo que um deles nunca tinha tido apoio dos SR. Uma análise mais

detalhada, ver tabela abaixo, mostra um valor mais baixo na dimensão Bem-estar emocional, pelo contrário a Autodeterminação apresenta um resultado acima da média (valor 10). Considerando as características típicas desta população, ou seja, a escassez de recursos mentais para a gestão emocional, este resultado é compreensível apesar da intervenção realizada. Por outro lado, o valor elevado na Autodeterminação tem uma relação clara com a intervenção e o objetivo do serviço.



2.7. Melhoria Contínua

A revisão de dois PDI e a implementação de dois novos PDI, com base na avaliação no período de acolhimento, representam a permanente preocupação de melhoria contínua. Esta componente mais formal e visível da melhoria contínua não se esgota, nas avaliações semestrais. As reuniões semanais da equipa técnica e equipa alargada são realmente os momentos por excelência no levantamento de reclamações e sugestões. Esta reunião semanal possibilita posteriormente a avaliação dos resultados das medidas ou sugestões implementadas. Por sua vez, a reunião semanal dos clientes pretende o mesmo, no entanto a redefinição do modelo de comunicação e gestão do grupo, levou-nos a uma abordagem individualizada, mas que, naturalmente, cumpre o mesmo objetivo.

O Coordenador

Edgar Teixeira

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE

CAVI HORIZONTES

2019

1. INTRODUÇÃO

O Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) Horizonte é um projeto-piloto desenvolvido pela Cerciespinho no âmbito do financiamento dos Programas Operacionais do Portugal 2020 (POISE), tendo como organismo intermédio o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). Este projeto é um serviço inovador na Cerciespinho e terá uma duração de 3 anos (até 31 de dezembro de 2021). O CAVI assenta no Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI), sendo um projeto pioneiro em Portugal e que representa um passo importante para a vida independente das pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI), criando condições para que estas possam decidir e fazer escolhas sobre a condução da sua própria vida.

O CAVI foi aprovado a 2 de janeiro de 2019 e iniciou a sua intervenção junto dos/as beneficiários/as a 1 de junho. Disponibilizou, durante este ano, um serviço de assistência pessoal (SAP) gratuito a 30 pessoas com perturbação do défice intelectual, doença mental e deficiência motora e sensorial, para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não as possa realizar por si própria.

1.1. CONTEXTO

O ano de 2019 foi um ano de aprendizagem para todos/as os/as envolvidos (direção da entidade, equipa técnica, equipa de assistentes pessoais (AP) e beneficiários/as) por ter sido o ano de implementação do serviço, o que implicou a preparação do local de funcionamento do serviço, a definição de uma estratégia de comunicação e divulgação, bem como o desenvolvimento de um processo de recrutamento e seleção da equipa de assistentes pessoais e de um processo seleção de candidatos/as ao SAP, além da definição e desenvolvimento de processos e procedimentos inerentes à intervenção e a elaboração e desenvolvimento de toda a intervenção.

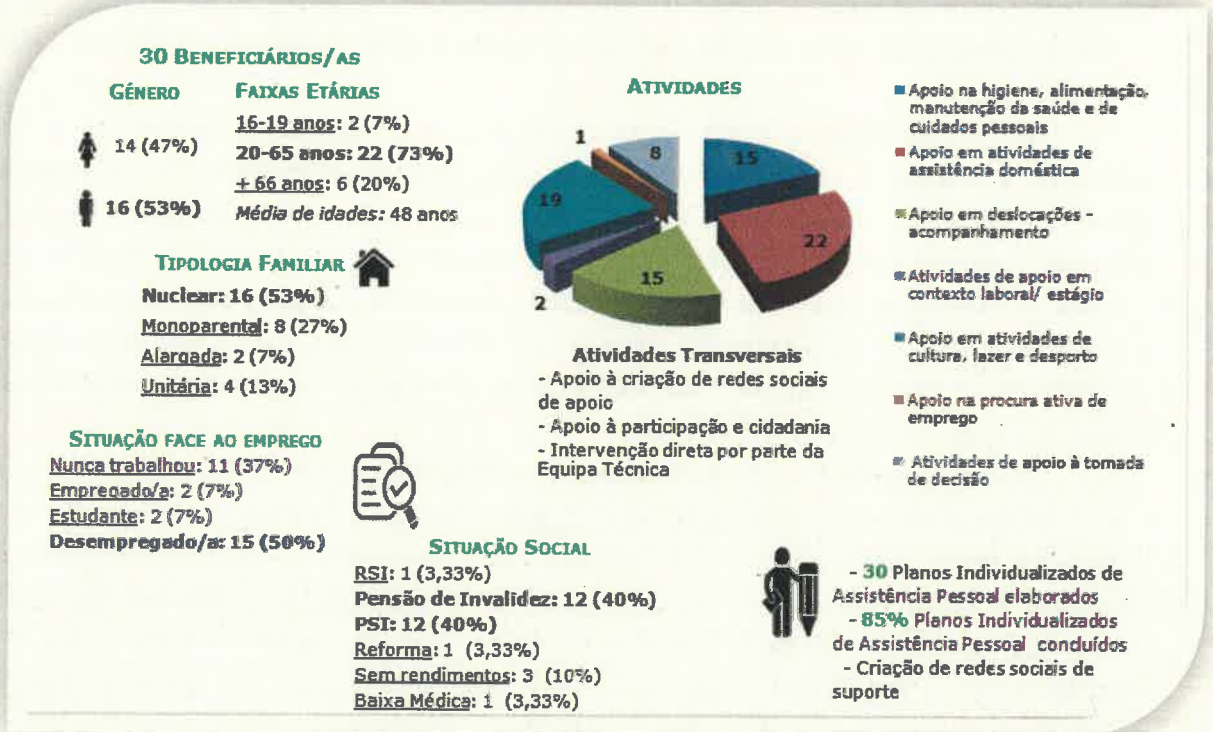
Este ano foi também um ano particularmente desafiador. Um dos primeiros desafios surgiu logo no momento da realização das entrevistas iniciais de seleção dos/as candidatos/as, entrevistas estas que tinham como objetivos principais aferir os requisitos de admissibilidade dos/as mesmos/as e as necessidades apresentadas. A legislação define que a assistência pessoal, no que diz respeito às atividades de higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais, não é acumulável com o subsídio de assistência de 3.ª pessoa ou com o complemento por dependência e constatamos que muitos/as dos/as inscritos/as não poderiam usufruir do serviço porque auferiam desses apoios e não os poderiam suspender por dependerem deles para sobreviverem. Desta forma, e nos casos que consideramos ser de extrema importância intervirmos, por se apresentarem como situações em risco de emergência social, optamos por intervir ao nível de todas as outras necessidades que não relacionadas com as elencadas acima, nomeadamente ao nível da assistência doméstica ou da inclusão social. Ao termos beneficiários/as com necessidades tão abrangentes e tão prementes e por, decorrente disto, desenvolvermos atividades que não estavam previstas inicialmente como forma de colmatarmos essas mesmas necessidades, surge inevitavelmente outro desafio, que se nos apresenta quase como um orientador de toda a nossa conduta, que é evitarmos que o CAVI seja potenciador de novas necessidades.

Paralelamente, deparamo-nos também com o fato da nossa equipa de AP nestes 7 meses de intervenção acusar já algum desgaste psicológico e físico, sendo por isso necessário por parte da equipa técnica gerir essa desmotivação e cansaço, isto porque as nossas AP prestam diariamente o SAP a vários/as beneficiários/as com tipos de deficiência e de necessidades muito diferentes e realizam toda a intervenção de forma individual.

Outro desafio com o qual nos deparamos foi o facto de, por ser um projeto piloto que iniciou este ano e por ser algo novo no nosso país, é uma medida desconhecida pela população em geral. Por outro lado, para quem acompanhou desde o início o MAVI e, que aguardava com grande ansiedade o surgimento dos CAVI como forma de poderem ser realmente independentes e de terem uma voz ativa em relação às suas vidas, o modelo apresentado não foi de encontro às suas expectativas, na medida em que os CAVI representam apenas uma pequena parte da vida independente, que é a Assistência Pessoal. Desta forma, foi difícil fazermos a gestão das expectativas dos/as beneficiários/as em relação ao serviço face ao que o CAVI pode realmente oferecer (atividades e número de horas de apoio). Devido a estes 2 fatores foi necessário do desenvolvimento de uma ação concertada de divulgação. A transmissão de informação clara e concreta acerca do modelo e acerca do funcionamento do CAVI foi de extrema importância, quer do ponto de vista da redução de preconceitos, quer ao nível do envolvimento da comunidade em geral e das várias estruturas e serviços sociais, de forma a promovermos uma inclusão efetiva dos/as utilizadores/as do CAVI, de acordo com os seus interesses e motivações, numa lógica de desenvolvimento do seu potencial, da sua participação cívica, cultural, desportiva e social.

Não podemos deixar de referir também os desafios de ordem legal, que no nosso entender são os que representam uma ameaça silenciosa à intervenção plena pretendida pelos CAVI ao nível da melhoria da qualidade de vida dos/as seus/uas usuários/as, porque por um lado a lei é omissa em muitas questões relativas às atividades que são ilegíveis pelo programa que financia os projetos piloto (PO ISE) e, por outro lado, o orçamento atribuído é claramente insuficiente para as necessidades dos/as beneficiários/as, o que exige uma gestão muito cuidada por parte das entidades.

Apesar de todos estes desafios, iniciamos a intervenção em junho e até ao final do ano, atingimos o objetivo a que nos propusemos em candidatura de abranger 30 beneficiários/as, cuja caracterização sócio demográfica apresentamos de seguida:



No decorrer da intervenção tornou-se evidente que as situações que acompanhamos, devido ou ao agravamento da situação de saúde ou devido ao envelhecimento associado à deficiência, necessitam de mais horas de apoio ao nível do SAP, algo que não é possível, na medida em que só podemos prestar o SAP a 30 beneficiários/as, num total de 320h semanais. Apesar de ser uma resposta social muito recente, apenas com 7 meses de intervenção direta com os/as beneficiários/as, deparamo-nos com inúmeras situações em que não conseguimos dar resposta, ou por não serem da nossa área de intervenção, ou então porque são casos bastante dependentes que necessitam de muitas horas de apoio, as quais não temos disponíveis.

Até ao final de 2019, verificamos que 20 candidatos/as se encontravam inscritos/as na lista de espera, salientando que destes, **4** pretendem apenas integração apenas para em atividades de inclusão, sendo que o pretendido é serem inseridos num Centro de Atividades Ocupacionais; **5** não residem na área prioritária de intervenção do serviço que é Espinho, Santa Maria da Feira Norte e Vila Nova de Gaia Sul (Maia, Senhora da Hora, Porto, Sever do Vouga e Oliveira do Bairro) e **1** ainda não tem o Atestado Médico de Incapacidade Multiuso. Salientamos que sinalizamos **1** candidato para o CAVI da Associação Portuguesa de Neuromusculares e **1** para o CAVI da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, cedendo neste caso também uma AP formada por nós e que estava em bolsa. Estima-se que esta lista de espera aumente consideravelmente durante os próximos 2 anos do projeto.

2. Relatório de Atividades

2.1. Destaques

Os objetivos do serviço definidos para 2019 foram alinhados com a missão e visão da organização, tendo por base a base a cultura da qualidade e da excelência na prestação de serviços de assistência pessoal. O cumprimento dos objetivos definidos no Plano de Atividades e Orçamento (PAO) de 2019 deveu-se claramente ao envolvimento e comprometimento de todas as colaboradoras do CAVI (equipa técnica e equipa de assistentes pessoais), do apoio imprescindível da diretora geral da organização e da equipa técnica dos vários serviços, bem como das parcerias estabelecidas com as várias entidades do setor terciário, entidades ligadas à saúde, autarquias, paróquias, outros CAVI e entidade gestora.

Toda a intervenção é orientada de acordo com as necessidades, expectativas e potenciais dos/as beneficiários/as. Face a esta avaliação a equipa técnica em conjunto com o/a beneficiário/a, elabora o Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP), tendo por base uma intervenção holística, centrada na melhoria da sua qualidade de vida e na sua inclusão efetiva na sociedade, através da realização de atividades lazer, cultura e desporto que permitam o desenvolvimento de competências de autodeterminação, tomada de decisão, autonomia e empoderamento e, no desenvolvimento de uma cidadania realmente ativa, através da facilitação ao nível da criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio.

Esta intervenção holística foi evidenciada pela diversidade de atividades que o SAP prestou aos/às 30 beneficiários/as: atividades da vida diária (higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais; cuidados básicos de higiene e conforto pessoal; confeção de refeições; cuidados de saúde e assistência doméstica), atividades de inclusão social (atividades de participação, cidadania e tomada de decisão; atividades de cultura, lazer e desporto; apoio na procura ativa de emprego e apoio na criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio) e, atividades de acompanhamento (apoio em deslocações; atividades em contexto de aprendizagem e/ou laboral, apoio

mediação da comunicação; apoio na gestão doméstica; apoio na gestão financeira e orientação para as competências parentais).

Durante a implementação dos PIAP dos/as beneficiários/as, surgiram novas atividades que não estavam previstas inicialmente. Desta forma, com o apoio de outros serviços da organização e da equipa técnica, os/as beneficiários/as também usufruíram de serviços de suporte (transporte; cedência de produtos de apoio; cedência de alimentos e de recursos e serviço de lavandaria) e de serviços técnicos (apoio psicológico; acompanhamento psicossocial; acompanhamento técnico e acompanhamento a consultas de especialidade), que permitiram colmatar necessidades prementes existentes.

Verificamos também um envolvimento ativo dos/as beneficiários/as na elaboração e monitorização contínua do seu PIAP, não só pela apresentação clara das necessidades sentidas, pelos comportamentos de empowerment manifestados, mas também pela apresentação de sugestões para atividades não previstas inicialmente.

Por último, destacamos que o início da intervenção do SAP permitiu por a descoberto um elevado número de situações de emergência social que durante a fase de avaliação diagnóstica não foram possíveis de serem detetadas, nomeadamente ao nível de situações de saúde e de condições de habitabilidade. Com a entrada das Assistentes Pessoais nos domicílios e com o estabelecimento de uma relação de confiança entre ambas as partes, foi possível aferir que alguns beneficiários/as vivem no limiar de uma pobreza extrema, sem acesso a serviços mínimos de saúde ou de apoio social. Desta forma, foi necessário definir novas estratégias, que envolveram ativação de recursos não previstos inicialmente, de forma a melhorar as condições de vida e de saúde desses/as beneficiários/as.

2.2. ANÁLISE DE RESULTADOS POR OBJETIVOS

Indicadores	N.º/ Taxa de execução
Objetivo Operacional 1 - Disponibilizar um serviço de assistência pessoal de excelência às PCDI para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não possa realizar por si própria, intervindo sobre os fatores que potenciam a vida independente	
1.1. Implementação dos Planos Individualizados de Assistência Pessoal (PIAP)	
N.º de beneficiários/as apoiados	**30/100%**
N.º PIAP elaborados e implementados	**30/100%**
N.º candidaturas/inscrições	**87**
N.º de candidaturas canceladas	**25** (não aceitaram)
N.º de dias de funcionamento	*Até junho* - **101** *A partir de junho* - **214**
Taxa de concretização de horas de apoio do SAP - N.º total de horas previstas - N.º de Horas de apoio executadas	**96%** **8270** **7954**
N.º beneficiários/as abrangidos/as por Serviços Prestados 1. Apoio em Atividades da Vida Diária a) Apoio na higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais - Cuidados básicos de higiene e conforto pessoal - Apoio na confeção de refeições - Cuidados de saúde específicos - Cuidados de saúde diários - Cuidados de saúde não previstos no PIAP - Acompanhamento em atos médicos b) Apoio em tarefas de assistência doméstica	**30** **17** 11 13 15 16 1 15 **25**

2. Apoio em atividades de inclusão	30
a) Apoio em atividades de participação, cidadania e tomada de decisão	29
b) Participação em atividades de cultura, lazer e desporto	20
c) Apoio na procura ativa de emprego	4
d) Apoio na criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio	27
3. Apoio em atividades de acompanhamento	21
a) Em deslocações	16
b) Em atividades em contexto de aprendizagem e/ou laboral	6
c) Apoio na mediação da comunicação	12
d) Apoio na gestão doméstica	7
e) Apoio na gestão financeira	7
f) Orientação para as competências parentais	4
4. Serviços de Suporte	10
a) Transporte institucional	5
b) Cedência de Produtos de Apoio	1
c) Cedência de Alimentos e de Recursos	3
d) Serviço de lavandaria	4
5. Serviços Técnicos	30
a) Apoio psicológico	2
b) Acompanhamento psicossocial	30
c) Acompanhamento técnico	30
d) Acompanhamento a consultas de especialidade	3
N.º de atividades não previstas e desencadeadas durante a implementação do PIAP	6
Taxa de realização de reuniões da equipa técnica	208%
- N.º de reuniões previstas	24
- N.º de reuniões realizadas	50
Taxa de realização de reuniões com a equipa de AP	277%
- N.º de reuniões previstas	54
- N.º de reuniões realizadas	150
Taxa de realização de reuniões com beneficiários/as ou significativos/as	176%
- N.º de reuniões previstas	12 por beneficiário/a (360)
- N.º de reuniões realizadas	277 + 116 emails + 241 contactos telefónicos = 634
Taxas de realização de reuniões de disseminação do serviço	100%
- N.º de reuniões previstas	3
- N.º de reuniões realizadas	60
	3 gerais e 57 individuais
Taxa de rescisão de contratos	3%
Grau de execução dos objetivos do PIAP	100%
- Atividades contratualizadas	16
- Atividades não contratualizadas, mas executadas	6
Grau médio de concretização dos PIAP	96%
Taxa de PIAP revistos	27% (8 beneficiários)
N.º de Adendas realizadas	11
N.º de reuniões e contactos realizados para a alteração de PIAP	20
N.º de ações para o envolvimento dos/as beneficiários/as na melhoria dos processos e do serviço	12
N.º de ocorrências por ação de envolvimento dos/as beneficiários/as na melhoria	1098

dos processos e do serviço	
- Entrevistas iniciais para auscultação das necessidades, expectativas e potenciais dos/as beneficiários/as	30
- Envolvimento dos/as beneficiários/as na Avaliação Diagnóstica	30
- Envolvimento dos/as beneficiários/as no Programa de Acolhimento	30
- Envolvimento, análise e validação do PIAP com os/as beneficiários/as	30
- Negociações do PIAP	11
- Atividades sugeridas pelos/as beneficiários/as que implicaram alterações ao PIAP	3
- Acompanhamento Técnico:	
Visitas para acompanhamento	277
Email enviados	116
Contactos telefónicos	241
- Apoio Psicológico	2
- Aplicação do Questionário de Avaliação da Satisfação aos/às beneficiários/a	22
- Aplicação do Questionário da Qualidade de Vida	26
- Articulação informal entre a equipa técnica e a equipa de assistentes pessoais (contactos presenciais ou telefónicos	150
- N. º de registos de evidências comportamentais reveladoras de empowerment dos/as beneficiários/as	125
N.º de reclamações	5
- Taxa de reclamações com provimento	40%
-Taxa de reclamações sem provimento	60%
Grau de satisfação dos/as beneficiários/as	82%
N.º de sugestões	51
- Taxa de sugestões com provimento	90%
Escolha do/a AP	2
Atividades de Inclusão e Cidadania	4
Definição do PIAP	30
Ajuste do horário do SAP	10
- Taxa de sugestões sem provimento	10%
Aumento do n.º de horas de apoio	5

ANÁLISE DE RESULTADOS

De salientar que, em sede de candidatura estava previsto que o projeto fosse aprovado em setembro de 2018 e que iniciasse a sua intervenção direta com os/as beneficiários/as em janeiro de 2019, no entanto o projeto foi aprovado apenas em janeiro de 2019 e iniciou a sua intervenção em junho. Desta forma, a data referência para o cálculo do grau médio de concretização dos PIAPs foi a da contratualização do serviço pelos/as beneficiários/as.

As horas não executadas devem-se a faltas justificadas das AP por motivo de doença (com baixa ou declaração médica) ou por motivos pessoais com pedido de autorização e aplicam-se a 27 beneficiários/as, na medida em a 3 beneficiários/as dependentes, foi sempre assegurada a substituição da/s AP, tal como consta no regulamento interno. De salientar que uma das AP apresentou 58 dias de baixa nos 7 meses de intervenção, sendo que por incompatibilidade entre a vida pessoal da mesma e a função exercida, a entidade cessou o seu contrato laboral.

No entanto, apesar da derrapagem de início da intervenção, em novembro de 2019 alcançamos o n.º de beneficiários/as previsto em candidatura para os 3 anos do projeto.

Salientamos também que todas as atividades contratualizadas em PIAP foram totalmente atingidas **(grau de execução dos objetivos do PIAP de 100%)** e durante a implementação do SAP surgiram 6 novas atividades não previstas em candidatura, que se mostraram bastante importantes para uma implementação plena e efetiva dos PIAP dos/as beneficiários/as, atividades essas que conseguimos desenvolver recorrendo à especialização da equipa técnica (área de formação em psicologia) e aos recursos internos da organização.

As ações para envolvimento dos/as beneficiários/as na melhoria do SAP assumiram uma importância acrescida durante o ano de 2019, por ter sido o ano de implementação do projeto. Desta forma, delinearam-se estratégias de grande proximidade com os/as beneficiários/as, adotando-se formas de contacto formais ou

informais, que permitiram ajustes ao serviço quase imediatos e contínuos. De salientar que a figura de gestora de caso assume um papel bastante importante, na medida em que é uma figura de referência para cada beneficiário/a, que acompanha o/a mesmo/a desde a avaliação diagnóstica, permitindo o estabelecimento de laços de confiança e empatia.

Também por ser o ano de implementação do projeto, inicialmente estavam previstas reuniões semanais com toda a equipa de assistentes pessoais, no entanto, devido à dificuldade de conciliação de horários, realizamos apenas 3 reuniões conjuntas para partilha de experiências e dificuldades e 147 reuniões individuais para definição de toda a intervenção.

Quanto às reuniões com os/as beneficiários/as foram realizadas **277** reuniões (no CAVI e no domicilio dos/as mesmos/as) ao longo dos 7 meses de intervenção, além dos contactos telefónicos e troca de emails como forma de articulação.

Importa também analisar o grau de satisfação dos/as beneficiários/as. Aplicamos os questionários de avaliação da satisfação a **22 beneficiários/as** (73%) dos 30 beneficiários/as acompanhados/as, o que corresponde a 73% do total de beneficiários/as. De salientar que **5** questionários (17%) não foram respondidos pelo/a próprio/a devido às suas limitações intelectuais, **1** beneficiário (3%) recusou-se a responder e **2** beneficiários/as não responderam porque 1 faleceu e o outro foi integrado numa resposta residencial (7%). Verificamos as seguintes taxas de avaliação da satisfação:

- Com os/as Assistentes Pessoais: **91%**
- Com o CAVI: **82%**
- Com o MAVI: **73%**

A taxa de satisfação geral obtida foi de **82%.** Se tivermos em consideração a taxa de satisfação por tipologia de deficiência, verificamos que ao nível dos beneficiários/as com deficiência intelectual o grau de satisfação é mais baixo comparativamente com as restantes tipologias (Deficiência Sensorial: **86%,** Deficiência Motora: **84%,** Deficiência Intelectual: **74%,** Doença Mental: **82%)** mas conseguimos aferir que a média das respostas com percentagem mais baixa correspondem a casos de 2 beneficiárias jovens, mães, que foram encaminhadas pelo serviço social, como casos urgentes a acompanhar. Aceitaram o SAP, mas com grande resistência. No entanto, as respostas que dão posicionam-se sempre em valores positivos. De salientar que 4 dos/as beneficiários/as afirmam que estão satisfeitos com o CAVI, mas que necessitam de mais horas de apoio do SAP e outro/a beneficiário/a afirma que deveria ter maior apoio ao nível do transporte e no acompanhamento às consultas, em que ambas as questões levantadas são entraves orçamentais e da própria legislação do Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI).

1.2. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade

N.º de beneficiários/as previstos/as	30
N.º de beneficiários/as abrangidos/as	**30 (100%)**
- Por tipologia de deficiência	
Deficiência Intelectual	**6** (20%)
Doença Mental	**5** (17%)
Deficiência Motora	**7** (23%)
Deficiência Sensorial	**12** (40%)
- Por atividades contempladas no PIAP	
N.º de beneficiários/as que viviam sozinhos/as que passaram a ter apoio	**4** (13%)
N.º de cuidadores informais que passaram a ter o apoio de SAP	**18** (100%)
N.º de sinalizações de candidatos/as	**87**
N.º de beneficiários/as integrados/as em ASU	**1**
N.º de beneficiários/as integrados/as em estágios curriculares ou profissionais	**1**
- N.º de beneficiários/as que frequentam o ensino superior (licenciatura ou mestrado)	**2**
N.º de colaboradores/as afetos/as ao serviço	**14**
- Contrato sem termo	**2**
- Contrato com termo	**1**

- contrato em regime de comissão de serviço - contrato em regime de substituição	8 3
Grau de satisfação dos/as colaboradores/as	83%
N.º anual de horas de formação / por colaborador - N.º total de horas de formação equipa técnica - N.º total de horas AP contratadas - N.º total de AP em bolsa - N.º total de reuniões de disseminação - N.º total de horas de formação	 21h (3 elementos) 8 AP x 50h = 400h 10 AP x 50h = 500h 77,5h 998,5h
Grau de satisfação da equipa de assistentes pessoais	80%
Grau de satisfação dos/as cuidadores informais	77%
N.º de ações para melhorar o rigor e a transparência da informação	26
1.3. Formular metodologias, estratégias e materiais de suporte que promovam a cidadania e a inclusão efetiva	
N.º de atividades de inclusão desenvolvidas	12

ANÁLISE DE RESULTADOS

Os CAVI representam um passo importante para a vida independente das pessoas com deficiência e incapacidade, criando condições para que estas possam decidir e fazer escolhas sobre a condução da sua própria vida, evitando a sua institucionalização. Desta forma, é uma resposta nova que vem suprir a ausência de serviços adequados a esta população.

- Importância para os/as beneficiários/as: pessoas com deficiência que viviam isoladas, ou dependentes de terceiros, passam a ter um serviço gratuito delineado de acordo com as suas necessidades e vontades e, que lhes permite adquirirem maior independência e autonomia e, a realização de atividades e o acesso a serviços que antes lhes estavam vedados.
- Importância para as famílias: Diminuição da sobrecarga física e emocional dos/as cuidadores/as informais; melhoria no relacionamento familiar; os/as cuidadores/as podem dedicar mais tempo a si próprios, à sua vida profissional e aos restantes elementos do agregado familiar; nível de stress diminuiu.
- Importância para a comunidade: alguns casos que acompanhavam sem conseguir dar resposta passam a ter um apoio em diversos âmbitos. Visibilidade do modelo de apoio à vida independente.

Desta forma, além do grau de satisfação dos/as beneficiários/as, o grau de satisfação das outras partes interessadas também assumem um aspeto importante a analisar, como da equipa de AP e dos/as cuidadores/as informais.

Procedeu-se à aplicação do questionário de avaliação da satisfação institucional a todos/as os/as colaboradores/as da Cerciespinho **(taxa de satisfação de 83%)**, mas também aplicamos um questionário especifico às Assistentes Pessoais (AP) do CAVI, devido ao facto de ser um projeto piloto e de ser importante a avaliação de questões muito específicas do serviço e do próprio Modelo de Apoio à Vida Independente. O questionário foi respondido por **10** das 11 AP´s que colaboraram connosco em 2019 em regime de comissão de serviços (8) e em regime de substituição (3). A taxa de satisfação geral obtida foi de **80%**. As AP mostram-se bastantes apoiadas pela equipa técnica do CAVI, no entanto, ao nível do próprio SAP e das leis impostas pelo MAVI, sentem que deveriam ter maior apoio monetário ao nível das deslocações e das atividades a desenvolver com os/as beneficiários/as.

Quanto aos/às cuidadores/as informais, o questionário foi aplicado a **12** dos 18 cuidadores/as informais, dos quais **3** são representantes legais. A taxa de satisfação geral obtida foi de **77%**. Se tivermos em consideração a taxa de satisfação por tipologia de deficiência, verificamos que é a seguinte: - Deficiência Sensorial: **76%**, Deficiência Motora: **76%**, Deficiência Intelectual: **79**, Doença Mental: **93%**.

Objetivo Operacional 2 - Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia	
2.1.Medida do valor acrescentado das parcerias no serviço (Dinamizar e estreitar a relação com os parceiros sociais)	
N.º de parcerias /articulações interinstitucionais estabelecidas	27

- Convites para apresentação do projeto - E-mails de divulgação enviados - Reuniões externas para divulgação projeto - E-mails de sinalização/encaminhamento de potenciais candidatos/as - Reuniões/encontros com a entidade gestora	5 94 10 20 4
N.º de parcerias /articulações intrainstitucionais estabelecidas - serviços internos com os quais estabelecemos contactos para sinalizações/encaminhamento de candidatos/as - N.º beneficiários/as que usufruíram de internamento temporário no Lar Residencial - N.º beneficiários/as que foram integrados/as no Centro de Formação Profissional - N.º beneficiários/as que usufruíram dos serviços de suporte	7 4 12 1 10
N.º de articulações com entidades para divulgação do projeto	104
N.º beneficiários/as encaminhados/as por entidades parceiras integrados/as:	14
N.º beneficiários/as encaminhados/as por serviços da entidade integrados/as	12
Abertura à comunidade - Estágios - Visitas para conhecimento do serviço e das instalações - Participação em estudos/trabalhos - N.º de beneficiários/as que usufruíram do Projeto de Saúde Mental Comunitária - N.º de participações em seminários, ações de sensibilização, conferências	 1 4 1 2 5
2.2. Taxa de concretização dos objetivos chave definidos no Tableau de Bord (14 objetivos) - N.º total de objetivos do TB atingidos acima do previsto - N.º total de objetivos atingidos N.º total de objetivos do TB não atingidos	**78,5%** 3 (21,5%) 8 (57%) 3 (21,5%)
2.3. Grau de cumprimento do Plano de Atividades e Orçamento	**57%**

ANÁLISE DE RESULTADOS

Estabelecemos **26** parcerias interinstitucionais, em que os principais contributos de todas elas, traduzem-se na divulgação do projeto e no encaminhamento de candidatos/as. De salientar a articulação com centros sociais e centros de saúde de Espinho e V.N. Gaia que, para além destes principais contributos, permitiram também, através de uma intervenção holística, construir um projeto de vida concretizável dos/as beneficiários/as do CAVI. A articulação com a Escola de Santa Maria e a APN, no âmbito do projeto ICAVI também é uma mais-valia, porque além de permitir uma relação mais estreita entre CAVI, permite-nos ter acesso a recursos humanos e físicos que de outra forma não seria possível e a acompanhar todo o conhecimento que se irá produzir em relação à concretização dos vários CAVI.

Quanto às sinergias intrainstitucionais estabelecemos **7** (CAO, SAD, CFP, DR, SCPA, BAR e Serviço de Lavandaria), parcerias estas que, recorrendo à especialização da equipa técnica do CAVI (área de formação em psicologia) e aos recursos internos da organização, permitiram a realização de 6 novas atividades não previstas em candidatura. Desta forma, possibilitou uma implementação mais abrangente dos PIAP dos/as beneficiários/as.

Relativamente à taxa de concretização dos objetivos chave definidos no Tableau de Bord, foi de **78,5%**, na medida em que dos 14 objetivos identificados, 8 foram atingidos conforme o esperado, 3 foram atingidos acima do previsto (um maior n.º de atividades de cultura, lazer e desporto, de desenvolvimento de competências socio-pessoais e de inclusão desenvolvidas) e 3 não foram atingidos, devido ao atraso do início do projeto, na medida em que estava previsto iniciar em setembro de 2018, no entanto só foi homologada em janeiro de 2019. Desta forma não foi possível criar o grupo de autorrepresentantes, nem o grupo de ajuda mútua. Quanto ao 3.º objetivo não atingido - elaboração do guia da vida independente - não foi aprovado em sede de candidatura. Devido ao facto destas 3 atividades não terem sido desenvolvidas, o grau de cumprimento do Plano de Atividades e Orçamento foi de **57%**.

2.3. Recursos Humanos e Materiais

Recursos Internos	
Humanos	▫ 1 Coordenadora ▫ 2 Psicólogas ▫ 8 Assistentes pessoais ▫ 1 Auxiliar de Serviços Gerais ▫ Tesoureiro (comuns a outros serviços) ▫ Contabilista (comuns a outros serviços)
Instalações	▫ 1 Gabinete de coordenação/ sala de reuniões ▫ 1 Gabinete técnico ▫ 1 Kitchenette / Sala de Convívio ▫ Espaço Externo

Recursos Humanos

O processo de recrutamento e seleção dos/as Assistentes Pessoais decorreu de um recrutamento externo, com o intuito de contribuir para o enriquecimento da organização e dar maior visibilidade tanto ao projeto de apoio à vida independente como à organização, potenciando a dinâmica entre esta e o mercado de trabalho. O recrutamento foi conduzido com rigor e especificidade, considerando-o como um método importante para enriquecimento da organização, devido à experiência de novos/as colaboradores/as que efetivamente devem acrescentar valor com as suas ideias e experiência ao projeto CAVI.

Entrevistamos 37 candidatos/as, dos quais 23 cumpriam todos os critérios de admissibilidade. Destes 23, 18 passaram à última fase do processo, que foi a formação inicial de AP, com um total de 50h (5 optaram por não continuar no processo).

De realçar que, inerente ao desempenho profissional está relacionado o processo de aprendizagem. Esta aprendizagem pode ser mais ou menos formal e estruturada, no entanto, estará sempre presente. No primeiro contacto com a sua função, o/a colaborador/a terá de mobilizar saberes, sejam eles conhecimentos já conseguidos ou conhecimentos a adquirir. A formação é assim entendida como um processo necessário, além de ser um requisito obrigatório, definido no artigo 18.º do Decreto-lei que regulamenta os CAVI´s (*DL 129/2017, de 9 de outubro*), ou seja, só poderá desempenhar funções ao nível do SAP pessoas com certificação de formação inicial de AP. Através do processo de recrutamento, a organização selecionou futuros/as colaboradores/as com as competências que lhes são fundamentais ao exercido da profissão, mas também existiram casos de competências específicas que foram desenvolvidas do âmbito da formação. A formação incidiu no "saber-fazer". Por outro lado, a formação teve também como objetivo diminuir as diferenças existentes entre as qualificações dos/as candidatos/as, dado que, a formação forneceu aos/às futuros/as assistentes pessoais as competências necessárias à sua atividade. Para além do mencionado, a formação teve ainda como objetivo a composição de um reforço estratégico de qualificações, apostando num modelo proactivo orientado em função do mercado, tendo em consideração também às necessidades dos/as candidatos/as, trabalhando a sua motivação.

Importa ainda salientar que a formação produziu benefícios tanto para os/as candidatos/as como para a própria organização. Relativamente aos benefícios para os/as candidatos/as, a formação facilita a aprendizagem de saberes estratégicos ajustáveis à sua função, potencia o reconhecimento e aquisição das regras, dos comportamentos, das competências operacionais, da capacidade de integração, contribuindo também aumentar o bem-estar.

De seguida, apresentamos uma breve descrição da equipa de AP.

GÉNERO

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

-Geriatria e cuidados de Saúde

- Apoio Domiciliário

- Fisioterapia

-Formação na área da Educação e Reabilitação

MOTIVAÇÕES PARA A CANDIDATURA

-Projeto inovador e desafiante;

- Elementos facilitadores na promoção da vida independente e na qualidade de vida dos/as beneficiários/as;

- Polivalência das tarefas a exercer;

-Crescimento pessoal e profissional;

- Fazer a diferença na vida dos/as beneficiários/as;

- Compromisso pelo interesse superior do/a beneficário/a.

Além da formação inicial, ao longo da intervenção foram também realizadas reuniões individuais de disseminação com cada AP, cujas temáticas abordadas foram o modelo de apoio à vida independente, orientações técnicas e metodologias de intervenção, gestão de conflitos e relacionamento interpessoal, num total médio de 48h por colaboradora.

Durante o ano de 2019 foram 8 as AP a trabalhar a tempo inteiro em regime de contrato de comissão de serviços e 3 a trabalhar em regime de substituição. Em bolsa mantivemos 10 AP. De salientar que no final do ano constatamos a dificuldade de manutenção da bolsa, na medida em que os elementos constantes da mesma foram conseguindo emprego. No entanto realçamos que, apesar disso, conseguimos assegurar a 100% substituições por faltas, baixas e férias.

Relativamente à incidência de acidentes de trabalho, registamos apenas um, em que a AP afirmou que ao dar banho a uma beneficiária dependente lesionou um ombro, no entanto, a companhia de seguros deliberou que não houve nexo causal entre a lesão apresentada e o acidente, sendo já uma lesão anterior ao evento. Registamos também várias baixas médicas, cujo motivo principal prendeu-se com a assistência à família (menores), o que implicou um reajuste da dinâmica do próprio serviço e à contratação de AP em regime de substituição.

2.4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

Foram estabelecidas 26 parcerias que, nesta fase inicial do projeto tiveram uma importância fundamental e acrescida, na medida em que o início da intervenção do mesmo resultou, em grande parte, da articulação entre os vários serviços da Cerciespinho e, com as várias entidades do setor terciário, entidades ligadas à saúde, autarquias, paróquias, outros CAVI e entidade gestora.

Designação dos parceiros	Valor acrescentado
ACES Espinho	- Divulgação do projeto - Encaminhamento de candidatos/as
ACES Feira /Arouca – Unidade de recursos de assistência partilhada (URAP)	Divulgação do projeto
Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho	- Divulgação do projeto - Sinalização de candidatos/as - Articulação para construção de um projeto de vida dos/as beneficiários/as
Associação Portuguesa de Neuromusculares	- Divulgação do projeto - Cedência de Assistentes Pessoais - Apoio no desenvolvimento e funcionamento do projeto
Camara Municipal de Espinho	- Disponibilização do espaço onde funciona o serviço e autorização para alterações (alargamento portas e automatizar portão)
	- Divulgação do projeto: Convite para apresentação do projeto na Semana da Saúde
	- Apresentação do projeto na reunião da rede social de espinho e do CLAS
Casa Ozanam	- Divulgação do projeto às várias equipas - Sinalização de candidatos/as
Centro Comunitário de Esmoriz	- Divulgação do projeto às várias equipas - Sinalização de candidatos/as
Centro de Saúde de Anta	- Apoio em encaminhamento de beneficiário para internamento compulsivo - Articulação e acompanhamento a consultas programadas e de recurso; - Prescrição de medicação; - Projeto de saúde mental comunitária;
Centro de Saúde de Arcozelo	- Divulgação do projeto - Encaminhamento de candidatos/as - Articulação para construção de um projeto de vida dos/as beneficiários/as
Centro Social de Grijó	- Divulgação do projeto - Sinalização de candidatos/as - Articulação para construção de um projeto de vida dos/as beneficiários/as
Centro Social de Paramos	- Divulgação do projeto - Sinalização de candidatos/as - Articulação para construção de um projeto de vida dos/as beneficiários/as
Centro Social de S. Felix da Marinha	- Divulgação do projeto - Sinalização de candidatos/as
DHL Parcel Portugal	- Cedência de produtos de apoio
Escola Superior de Santa Maria	- Divulgação do projeto - Convite para participação no projeto ICAVI (consultores)
MACUR Rio Meão	- Divulgação do projeto - Encaminhamento de candidatos/as
Manpowergroup	- Integração de beneficiários/as no mercado de trabalho: Ida a entrevistas de seleção
Paróquias (Anta, Guetim, Esmojães, Idanha, Espinho, S. Félix da Marinha)	Divulgação do projeto (na homilia e distribuição panfletos)
Santa Casa da Misericórdia de Espinho	- Divulgação do projeto - Encaminhamento beneficiária

Serviços internos da Organização	CAO, SAD, FP e DR - Sinalização de candidatos/as para o serviço - Disponibilização de transporte (em casos excecionais) - Internamento Temporário - Apoio em banhos
	Banco de Alimentos e Recursos - Disponibilização de Vestuário, atoalhados e roupa de cama; - Disponibilização de alimentos; - Disponibilização de utensílios domésticos - Disponibilização de mobiliário
	Serviço de Cedência de Produtos de Apoios - Disponibilização de produtos de apoio
	Serviço de Lavandaria - Oficina de Lavandaria e Costura: apoio ao serviço de Tratamento de Roupa;
	Serviço de Formação Profissional - Integração de beneficiários/as em ações de formação profissional
Sintonia Feirense - (Rádio Aguia Azul)	Divulgação projeto (entrevista rádio)
Serviço Social do CHVNG	- Divulgação do projeto - Sinalização de candidatos/as - Facilitar o tratamento de situações e acesso a prestações e a apoios sociais
TDCork – Tapetes Decorativos Com Cortiça, Lda	- Acolhimento de beneficiário em Atividade Socialmente Útil

2.5. Impacto da Inovação e Melhoria

Ao longo de 2019, distinguiram-se **4 ações de melhoria, 1 ação de inovação.**

Ação	Tipo	Responsável	Impactos
Melhorar o edifício da escola da Idanha, para funcionamento do CAVI	**Melhoria**	Diretora Geral Diretora Técnica Equipa Técnica Técnico de Informática	- Melhoria das condições de habitabilidade, higiene e segurança no trabalho - Sistema operacional informático e de comunicações - Edifício acessível
Definição de estratégias de divulgação/comunicação do serviço	**Melhoria**	Diretora Geral Diretora Técnica Equipa Técnica Técnico de Informática	- Introdução do serviço no site e no facebook da organização - Criação de um facebook do serviço - Conhecimento do modelo de apoio à vida independente e do serviço pela comunidade e entidades parceiras
Definição de estratégias de recrutamento de candidatos e de assistentes pessoais	**Melhoria**	Diretora Geral Diretora Técnica Equipa Técnica Técnico de Informática	- Adequação do serviço às condições de admissão dos/as candidatos/as - Reforço da articulação com as várias entidades do concelho de espinho e concelhos limítrofes
Início do funcionamento do CAVI	**Melhoria**	Diretora Técnica Equipa Técnica Assistentes Pessoais	- Implementação eficaz do serviço e da intervenção - Criação de processos, procedimentos e impressos orientadores de toda a intervenção - Adequação das atividades planeadas às reais necessidades, potenciais e expectativas dos/as beneficiários/as - Estabelecimento de laços entre a equipa técnica, AP, beneficiários e famílias
Implementação de um	**Inovação**	Diretora Geral	- Unidade autónoma para funcionamento do

novo serviço na organização		Diretora Técnica Equipa Técnica Técnico de Informática Equipa de Assistentes Pessoais	serviço - Implementação de 30 PIAP até dezembro de 2019 - Contratação de 8 AP em regime de comissão de serviços e de 4 em regime de substituição - Implementação do programa de intervenção do serviço

2.6. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

No âmbito do desenvolvimento do projeto piloto Centro de Apoio à Vida Independente "Horizontes" torna-se importante medir o impacto que toda a intervenção tem na qualidade de vida dos/as beneficiários/as, bem como dos seus familiares. Para isso, administramos um questionário no início da intervenção, o qual nos permitiu aferir a perceção da qualidade de vida dos/as beneficiários/as antes de usufruírem do SAP. O mesmo questionário será administrado em dezembro de 2020 e no final da intervenção (dezembro de 2021).

Apesar da existência de um vasto leque de escalas, optamos por utilizar a **Escala Gencat** de Alonso e colaboradores (2009), uma vez que é utilizada em Portugal por várias entidades. Esta escala permite a sua aplicação a toda a população utilizadora de serviços sociais, apesar de este estudo só validar a escala para a população portuguesa adulta com deficiência. Para validação da escala Gencat utilizamos a versão portuguesa, cujo uso nos foi permitido pela investigadora Ana Isabel Van Krieken, com autorização do autor da escala, Miguel Alonso **Verdugo**. A tradução foi realizada durante uma *investigação com apoio da Fundação Caloust Gulbenkian, sobre a QV de jovens com Necessidades Educativa Especiais após a escolaridade (Krieken & Sanches, 2013).* A escala foi avaliada e validada por especialistas para ser aplicada aos grupos referidos anteriormente, tendo passado por várias fases até se chegar à sua forma atual; com 69 itens. Desta forma, este instrumento tem em conta os valores e aspirações das pessoas portadoras de deficiência e os fatores ambientais dos mesmos.

Desta forma, a administração deste questionário visa a recolha de dados que permitam avaliar a perceção dos/as beneficiários/as do CAVI Horizontes relativamente a alguns aspetos da sua vida, na altura da sua integração neste projeto.

O objetivo geral é então o de analisar a perceção da qualidade de vida dos/as beneficiários/as (no início, meio e fim do projeto) e tem como objetivos específicos analisar as características gerais dos/as beneficiários/as, perceber se os domínios da qualidade de vida variam em função das variáveis clínicas, nomeadamente em função do tipo de deficiência e, analisar se os domínios da qualidade de vida diferem em função de variáveis sociodemográficas.

A escala baseia-se num conceito multidimensional de Qualidade de Vida, no qual coexistem 8 dimensões ou domínios, os quais agregamos em 3 domínios: **bem - estar** (físico, emocional e material), **desenvolvimento pessoal** (desenvolvimento pessoal, relações interpessoais e auto - determinação) e **inclusão social** (cidadania e direitos).

Administramos o questionário inicial a **26 beneficiários/as** e obtivemos um percentil de índice de qualidade de vida de **41** e, sendo que os percentis são medidas que dividem a amostra ordenada (por ordem crescente dos dados) em 100 partes, este valor revela-nos um **nível insatisfatório** de bem-estar geral. Podemos aferir que os/as beneficiários/as inquiridos que possuem deficiência sensorial e motora, apresentam-se razoavelmente satisfeitos com o nível de qualidade de vida que tinham à entrada do projeto, enquanto que os/as que possuem deficiência intelectual ou doença mental afirmam que têm uma qualidade de vida insatisfatória.

Apesar de ainda só termos os resultados iniciais deste questionário, podemos aferir os impactos da resposta social na melhoria da qualidade de vida dos/as beneficiários/as através da monitorização das várias atividades que são contratualizadas através dos PIAP e do desenvolvimento do SAP, atividades essas reveladoras de empowerment, manifestadas através de comportamentos diversos por parte dos/as beneficiários/as. Através da análise desta monitorização, é visível que o SAP melhorou a qualidade de vida dos/as beneficiários/as e essa opinião é claramente assumida por **16** dos 22 beneficiários/as **(73%)** que responderam ao questionário de avaliação da satisfação, na medida em que **62,5%** afirmam que sentem maior bem-estar físico e emocional, porque o SAP lhe proporciona um serviço especializado ao nível das atividades de higiene, alimentação, manutenção da saúde, cuidados pessoais e de conforto *(o SAP disponibilizou 14 atividades que promovem o bem-estar e obtivemos 52 comportamentos reveladores de empowerment a este nível)*; **37,5%** sentem que estão mais incluídos na sociedade, por o SAP lhes permitiu acesso a serviços e bens que anteriormente não tinham *(o SAP disponibilizou 11 atividades que promovem a inclusão social e obtivemos 16 comportamentos reveladores de empowerment)* e, **56%** sentem-se mais confiantes e mais autónomos desde que passaram a ter uma AP que os/as apoia na realização de várias tarefas e os/as orienta *(o SAP disponibilizou 13 atividades que promovem o desenvolvimento pessoal e obtivemos 57 comportamentos reveladores de empowerment).*

Desta forma, com vista à melhoria da qualidade de vida dos/as usuários/as do SAP e à sua inclusão efetiva na sociedade, o serviço disponibilizou **12 atividades promotoras do empowerment** durante 2019 e além destas disponibilizou também serviços de suporte e serviços técnicos, totalizando mais **8 atividades**. Em 7 meses de intervenção foi possível verificar **125 comportamentos reveladores de autodeterminação e de empowerment**, que passaram por, por exemplo, pelo facto dos/as alguns/mas os/as beneficiários/as sentirem que adquiriram maior autonomia e independência face à cuidadora, porque deixaram de lhe pedir ajuda. Outra beneficiária desenvolveu estratégias para a procura ativa de emprego, realizando, com a ajuda da sua gestora de caso, um curriculum atualizado e mais atrativo que enviou para vários locais, tendo como resultado ter ido a duas entrevistas de emprego. Noutras situações os/as beneficiários pediram apoio da AP para a participação em seminários ou encontros e, noutros ainda manifestaram sentimentos de melhoria da confiança e satisfação pessoais, bem-estar, autocuidado e de uma melhor interação com outras pessoas além da cuidadora.

2.7. Melhoria Contínua

Perspetivando o futuro, teremos mais 2 anos desta fase piloto do CAVI Horizontes, em que o ano de 2019 foi sem dúvida um ano orientador e de reflexão constante sobre o que pretendemos e, essencialmente sobre o que é necessário ainda implementar e melhorar. Mas apesar de todos os desafios e de toda a incerteza que existe sobre a continuidade dos CAVI após 2021, acreditamos muito neste projeto e continuaremos com a convicção de que o modelo de apoio à vida independente operacionalizado através dos CAVI faz realmente a diferença na vida das pessoas para as quais trabalhamos diariamente.

De forma a podermos implementar a melhoria contínua desta resposta social, consideramos as **sugestões** dos/as beneficiários/as e da equipa de AP.

Relativamente à equipa de assistentes pessoais, existe uma articulação diária e o feedback imediato da sua intervenção direta com os/as beneficiários/as permite-nos ajustar continuamente a metodologia e as estratégias de intervenção, bem como dar resposta quase imediata a necessidades emergentes.

Quanto aos/às beneficiários/as, durante o ano de 2019 apresentaram-nos 46 sugestões, todas elas com provimento e que permitiram melhorar o serviço prestado. Passamos a apresentar as sugestões:

a) Escolha da AP: 2 beneficiários/as optaram por escolher a AP, participando numa sessão da formação inicial, onde tiveram a oportunidade de conhecer com todas as AP em formação, fazendo desta forma, uma escolha consciente e sustentada;

b) Atividades de Inclusão e Cidadania: 4 beneficiários/as apresentaram-nos sugestões para participarem em atividades que lhes permitiram conviver com outras pessoas, criar redes sociais de apoio e divulgar o próprio projeto. Uma beneficiária tetraplégica participou de no "sunset sobre rodas - workshop sobre cateterismo. Neste evento partilharam-se experiências, desmistificando alguns assuntos relacionados com a deficiência motora, dando um ênfase especial a questões relacionadas com o cateterismo, sentimentos, ideias e opiniões, num ambiente seguro e de proximidade. Através desta interação, os intervenientes procuraram ajudar-se na gestão de sentimentos e na procura de formas de lidar com as dificuldades, potenciando os sentimentos de autoestima. Desta forma, a beneficiária aperfeiçoou a sua autonomia e exercitou a sua capacidade de tomar decisões, mediante estratégias práticas centradas na participação, capacitando-a para o desenvolvimento das suas potencialidades. Um beneficiário invisual assistiu a um ensaio aberto da academia de música de espinho, o que lhe permitiu ter acesso a uma atividade de que outra forma dificilmente conseguiria participar. A Escola Superior de Saúde do Politécnico do Porto convidou um dos nossos beneficiários com paralisia cerebral, para participar numa sessão de esclarecimento sobre a Vida Independente, onde partilhou a sua experiência sobre a sua integração no serviço. Esta atividade possibilitou que o beneficiário, através do empoderamento, aperfeiçoasse a sua autonomia e exercitasse a capacidade de tomar decisões, mediante estratégias práticas centradas na participação, capacitando-o para o desenvolvimento das suas potencialidades. Por fim, uma beneficiária com esclerose múltipla, foi convidada pela Escola Superior de Saúde de Santa Maria, a participar no Seminário Investigação Centro de Apoio à Vida Independente, para partilha da sua experiência sobre a sua integração no serviço, atividade esta que aceitou sem hesitações e que lhe possibilitou momentos de aquisição, aprendizagem e reflexão, capacitando-a para o desenvolvimento das suas potencialidades e constituiu, sem dúvida um fator de valorização e realização pessoal, na medida em que, possibilitou a partilha da sua experiência pessoal, tendo especial importância e interesse para a construção de uma sociedade solidária. A participação nestas atividades só foi possível pelo facto de usufruírem do SAP.

c) Definição do PIAP (atividades a realizar e horário): Todos/as os/as 30 beneficiários/as, em conjunto com a equipa técnica definiram o SAP, de acordo com as suas necessidades, gostos e expectativas.

d) Ajuste ao horário do SAP: 5 beneficiários/as pediram alterações aos horários do SAP, dos quais 3 fizeram-no devido à necessidade de apoio à frequência de estágio curricular, de apoio à frequência de atividade socialmente útil e de apoio à frequência do ensino superior. Outros 2 beneficiários solicitaram mais horas de apoio, devido ao agravamento do estado de saúde, o que levou ao aumento de necessidades.

O convite que nos foi dirigido para participarmos como consultores no **Projeto Investigação ICAVI**, promovido pela Associação Portuguesa de Neuromusculares, com a parceria da Escola Superior de Saúde de Santa Maria, foi e será com toda a certeza uma mais valia, na medida em que nos está a permitir acompanhar e contribuir de forma ativa, para todo conhecimento que se irá

produzir em relação à concretização dos vários CAVI. Este projeto de investigação ação tem como principal objetivo avaliar a implementação do projeto CAVI, acompanhando o seu desenvolvimento desde o primeiro momento, por forma a produzir conhecimento sobre a sua concretização, contribuindo para uma melhor fundamentação das medidas de política geral relativas a esta área específica, bem como a projetos concretos de aprofundamento, que se espera venha a ocorrer, do Modelo de apoio à vida independente.

Tem-nos proporcionado também uma ligação bastante estreita com outros CAVI, o que nos permite uma partilha de experiências e a definição de novas estratégias e metodologias de intervenção.

Com estes 7 meses de intervenção constatamos que de facto existem muitas PCDI que não usufruem de qualquer tipo de apoio e que vivem isoladas ou então dependentes de terceiros, a viver abaixo do nível de pobreza e que a intervenção especializada dos Centros de Apoio à Vida Independente é realmente necessária. Os casos que acompanhamos são bastantes heterogéneos tantos em termos de tipologia de deficiência, como das necessidades apresentadas e das expectativas e ambições futuras, mas em todos verificamos que a intervenção do SAP representou uma mudança efetiva de paradigma na vida dessas pessoas, na medida em deixaram de ser vistas como sujeitos passivos que eram alvo de cuidados para passarem a ser encaradas enquanto pessoas ativas, que controlam a sua vida, definem os apoios que necessitam e a forma como estes são prestados. Desta forma, o CAVI apresentou-se como uma resposta social especializada e de excelência, que veio suprir a ausência de serviços adequados a esta população.

Agradecemos o apoio de todos/as que acreditaram neste projeto tanto quanto nós e que nos têm ajudado de diversas formas a implementar e concretizar este novo serviço. O apoio incondicional do Conselho de Administração da Cerciespinho e dos/as coordenadores/as e técnicos/as dos vários serviços da Cerciespinho, foi de extrema importância para a criação de todas as condições para que a intervenção fosse possível de ser realizada. A participação ativa dos vários parceiros, dos/as beneficiários/as e dos seus familiares também foram essenciais. Sem a colaboração de todos/as envolvidos/as não teríamos conseguido alcançar os resultados obtidos, nem ultrapassar os desafios quase diários.

A Diretora Técnica
Patrícia Lopes

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO

2019

1. Introdução

O relatório de atividades do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA) de 2019 centra-se na continuidade da oferta de um serviço de cedência e/ou aluguer de equipamentos hospitalares à comunidade do concelho de Espinho e freguesias limítrofes, sempre que se justifique, promovendo a qualidade de vida do cliente e assegurando boas condições de apoio por parte de familiares e cuidadores.

Estes equipamentos, camas articuladas, cadeiras de rodas, canadianas, andarilhos, cadeiras de banho e sanitárias e colchões anti escaras, em 2019 foram utilizados por 95 utentes sendo que 39 foram homens e 56 mulheres. Parte do equipamento é utilizada internamente pelos nossos serviços de Lar, SAD e CAO.

2. Destaque

O SCPA é promovido pela organização, sem qualquer tipo de financiamento, sendo que o equipamento necessita de uma renovação pelo facto de ter já um elevado número de anos de utilização.

No entanto, a empresa *Kriaeventos - Consultoria, Marketing e Relações Públicas, Lda* atribuiu um donativo, sendo que a Organização utilizou essa verba para aquisição de cadeiras de rodas, colchões anti-escaras e uma andadeira. Este novo equipamento serviu para substituir equipamento obsoleto dos nossos clientes internos dos serviços de Lar e CAO.

3. Resultados

D. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1 *Promover a qualidade de vida dos clientes através da satisfação das necessidades básicas*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Período**
A.1.1. Identificação das necessidades e dos recursos existentes A.1.2 Transporte e instalação dos equipamentos A.1.3 Desmontagem e recolha dos equipamentos A.1.4 Manutenção e armazenamento	N.º de pessoas apoiadas - 95 pessoas Casos Novos: 15 7 Homens | 8 Mulheres	Jan/Dez
B. Sustentabilidade- Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos;		
Objetivo B1 *Promover a obtenção de recursos alimentares, roupa e mobiliário*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Período**
B.1.1. Supervisão dos pagamentos B.1.2. Submeter candidaturas a oferta de equipamentos	Valor obtido pelo serviço - 1776€ Quantidade de produtos recebidos: 8 - cadeira de rodas 4 - Colchões anti escaras 1 - Andadeira	Jan/Dez

O técnico

Jorge Teixeira

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

BANCO DE ALIMENTOS E RECURSOS / POAPMC

2019

1. Introdução

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

2. Relatório de Atividades

2.1 Análise dos resultados por objetivo

E. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores		
Objetivo A1 *Promover a qualidade de vida dos clientes através da satisfação das necessidades básicas*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	Tx
A.1.1. Identificação das necessidades e dos recursos	N.º de pessoas apoiadas por tipo	514
A.1.2 Recebimento e armazenamento dos produtos	Quantidade de produtos entregues	71
A.1.3 Distribuição e acompanhamento	N.º de ações de acompanhamento	17
A.1.4 Formação e sensibilização		
Foram apoiadas 514 pessoas dos serviços e da comunidade com alimentos (mercearia, carne, peixe, legumes, fruta, leite e iogurtes, doces, refeições confecionadas sobrantes dos nossos refeitórios e da Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira) roupa, mobiliário, eletrodomésticos, materiais decorativos, etc. Acresce o acompanhamento social à maior parte destes clientes, identificando necessidades, encaminhando para serviços, promovendo a responsabilidade social e ambiental dos doadores.		

F. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos;		
Objetivo B1 *Promover a obtenção de recursos alimentares, roupa e mobiliário*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	Tx
B.1.1. Sensibilizar a comunidade para a oferta de produtos B.1.2. Submeter candidaturas a apoios alimentares/outros	- Quantidade de produtos recebidos	71
A Cerciespinho recebeu e entregou 71 artigos, sendo os mais representativos o mobiliário, nomeadamente camas, mesas-de-cabeceira, secretárias, cobertores mas incluindo também carrinhos de bebé e artigos de roupa muito variados. A limitação da capacidade de armazenamento levou à redução na aceitação de ofertas, também decorrente da redução nos pedidos.		

G. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;		
Objetivo C1 *Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização*		
Atividades / Ações	**Indicador e meta**	**Tx**
C.1.1. Dinamizar as parcerias com entidades públicas e privadas	N.º de apoios obtidos por tipo	BA - 2 toneladas alimentos POAPMC - 16 toneladas alimentos Pastelarias, outros - doces, ... Comunidade /empresas - equipamentos, mobiliário, roupa, entradas gratuitas,
A Cerciespinho integra um consórcio com a ADCE e o Centro Social de Paramos para o desenvolvimento do POAPMC - programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciados, programa que distribui alimentos que correspondem a 50% das necessidades nutricionais das pessoas inscritas. Inclui carne, peixe, legumes, leite e mercearia. Os beneficiários não podem ter rendimentos per capita superiores a 200€. Acresce que somos uma das 5 entidades em Espinho que recebe alimentos do Banco Alimentar (mercearia, leite, e pontualmente legumes e iogurtes) sendo que participamos nas campanhas de recolha, vamos buscar os alimentos a Aveiro, ou quando são os cabazes principais beneficiamos do transporte assegurado pela Câmara Municipal de Espinho. Adicionalmente articulamos com particulares e empresas para recolher e entregar materiais e produtos variados, em função dos pedidos que recebemos.,		

2.2 Recursos Humanos e Materiais

Espaços	Equipamentos	RH
Armazéns de frio	5 Arcas congeladoras; 4 frigoríficos; termómetros;	Técnicos - 5 Auxiliares de Serviços gerais (3) Motorista - 1
Armazéns de seco	Armazém POAPMC; Armazém BA;	
Viaturas	1 Viatura	
Materiais	Contentores, caixas e sacos de transporte de alimentos	

2.3 Impacto dos programas e Serviços na Sociedade

Projetos/Serviços	Clientes/serviço	N.º clientes apoiados
POAPMC - Programa Operacional Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	41 Pessoas do Bairro da Ponte de Anta;	**107** pessoas
Banco Alimentar	280 Pessoas (BPA, CAO e SAD)	CC - 271 CAO - 44 SAD - 7 CAVI - 3 CFP - 3 Total - **328**
Refeições A.E. Manuel Laranjeira	50 Pessoas BPA	**87** Refeições distribuídas
Refeições dos refeitórios Cerciespinho	10 Clientes CAO, CFP	**10** clientes
Doçaria de Pastelarias	120 Clientes CC, CFP, CAO e Lar	CC - 130; CFP - 80; Lar - 24
Mobiliário e eletrodomésticos	30 Pessoas da comunidade	16fam/**48** pessoas geral (foram entregues 71 peças de mobiliário, eletrodomésticos, ... **25** CC
Roupa	50 Clientes Lar, CAO e CC	Lar/RA -30; CAO- 30 CC - 25 pessoas

O quadro anterior carateriza o impacto deste serviço quer nos clientes de vários serviços da organização que maioritariamente possuem baixos rendimentos e um quadro caraterizado por múltiplos fatores de exclusão social - baixas habilitações e qualificações profissionais, dependência de prestações sociais, retaguarda familiar e social reduzida, isolamento, problemas complexos de saúde, entre outros fatores. Neste sentido o apoio fornecido por este serviço reduz a pobreza e garante acesso a bens e recursos essenciais.

Uma das outras dimensões deste serviço traduz-se na reciclagem e reutilização de roupa e mobiliário, resultando na redução do desperdício e produção de lixo, vertente duplamente de responsabilidade social e ambiental.

A Diretora geral

Rosa Couto

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

2019

1. INTRODUÇÃO

Os Serviços e Atividades Complementares (SAC) surgiram como forma de dinamização da produção e venda dos produtos e serviços das oficinas de formação profissional (carpintaria, serralharia, tapeçaria, costura e mais tarde lavandaria e jardinagem) posteriormente integrando produtos das atividades expressivas de vários serviços - clube de artes do Centro Comunitário e artes decorativas do Centro de Atividades Ocupacionais, entre outras. Estes serviços têm uma função económica e social permitindo contribuir para a sustentabilidade da organização bem como apoiar pessoas da comunidade e principalmente divulgar a capacidade produtiva dos nossos clientes.

A dinâmica deste serviço passou a incluir múltiplas oportunidades associadas aos projetos assumindo nos anos mais recentes uma dimensão substancial na organização quer como forma de obtenção de recursos quer de financiamento, posicionando-se, ainda, num modelo ecológico de reaproveitamento de recursos e de redução da pegada ambiental. Neste âmbito 2019 integra mais projetos ambientais e de eficiência energética considerando as oportunidades e a capacidade da organização de efetuar alguns investimentos

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

H. Clientes e Serviços - Satisfação, Qualidade de vida, Continuidade e Ampliação da capacidade e dos serviços; Qualificação e Motivação dos colaboradores	
Objetivo A1 *Promover a inclusão dos clientes através da visibilidade pública das suas capacidades*	
Atividades / Ações	**Indicador e meta**
A.1.1. Atividades ocupacionais	-Tipo de produtos elaborados /vendidos - N.º de campanhas
A.1.2. Atividades expressivas	
A.1.3. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços	
A.1.4 Campanhas	
Verificamos que o CAO, CC e CFP mantiveram as atividades ocupacionais (molas e pinos), expressivas (diversificadas e associadas a celebrações, ex. natal) e oficinais (carpintaria, lavandaria, etc) que permitem dinamizar atividades com os clientes mas igualmente funcionar como uma mostra externa das capacidades e potencial produtivo e artísticos dos nossos clientes. Permitiram, ainda, responder a necessidades internas quer decorativas quer de serviços e de manutenção dos edifícios e equipamentos. As campanhas têm igualmente finalidades de sensibilização do público em geral para as necessidades e direitos dos nossos clientes.	

I. Sustentabilidade - Qualidade, Eficiência e eficácia, Angariação de fundos; Obtenção de recursos;	
Objetivo B1 *Promover a capacidade de captação de recursos materiais e financeiros*	
Atividades / Ações	**Indicador e meta** Tx
B.1.1. Atividades oficinais produtivas e prestação de serviços	- Montantes angariados por tipologia - Produtos utilizados - N.º de candidaturas e de projetos aprovados
B.1.2. Painéis solares,	
B.1.3. Recolha e venda de papel, roupa e sucata	
B.1.4 Campanhas	
B1.5. Projetos e candidaturas	
Realizamos 25 candidaturas e 23 pedidos de apoio e iniciativas de angariação de fundos O impacto financeiro é superior a 65.000€ representando retornos de alugueres, donativos, IRS, angariação de fundos, coimas, etc. Representam ainda um impacto ambiental significativo, a redução de custos energéticos e a obtenção e receitas e recursos através das campanhas que beneficiaram muitos dos serviços e clientes.	

J. Reconhecimento e Responsabilidade Social -, Trabalho em rede; Desenvolvimento das parceiras, Comunicação e Marketing social;	
Objetivo C1 *Desenvolver atividades com impacto na comunidade através do fornecimento de serviços e recursos*	
Atividades / Ações	**Indicador e meta**
C.1.1. Recolha e entrega de mobília, roupa e outros recursos	- N.º de entidades/pessoas apoiadas - N.º de tipologia de apoios
C.1.2 Entrega de tampinhas	
C1.3. Aluguer do autocarro	
Apoiamos 514 pessoas com alimentos, roupa e mobiliário reduzindo custos às famílias e evitando desperdício e a criação de lixo. Recebemos produtos de apoio necessários para os serviços e para as famílias. Apoiamos 28 entidades culturais, desportivas e sociais da nossa comunidade.	

K. Inovação e desenvolvimento - Ampliação, Crescimento Sustentável; Transformação e Dinamismo.	
Objetivo D1 *Desenvolver globalmente a organização nas dimensões económica, ambiental e social*	
Atividades / Ações	**Indicador e meta**
D.1.1.Painéis solares	- N.º de ações ambientais
D.1.2 Recuperação e reutilização de produtos e equipamentos	- Impacto financeiro e ambiental
O projeto dos Painéis solares implementado em parceria com a Coopérnico produziu 167.708Kwh, numa faturação de 17.441,63€ com uma receita de 1.744,16€ para a Cerciespinho, pelo aluguer do telhado. Representa uma poupança de 100 toneladas de CO2 e o consumo médio de perto de 60 famílias.	

2.1 Recursos Humanos e Materiais

Os recursos humanos e físicos dos serviços e atividades complementares correspondem a pessoas e instalações do CAO, CFP, Lar e Residência e Centro Comunitário. Representam um recurso valioso internamente e contribuem para a melhoria das condições e recursos dos serviços e para a visibilidade positiva dos clientes.

Polo de Anta	
Caracterização dos Espaços	**Recursos Humanos**
-Salas atividades ocupacionais (1) -Salas de expressões e atividades (4) -Armazém de papel -Armazém de roupa e contentor de roupa -Armazém de mobiliário e equipamentos -Armazém de tampinhas -Gabinetes DAF e dos técnicos (8)	Técnicos DAF Técnicos CAO, SAD, CRI, IP ASG Motorista Telefonista
Polo da Idanha	
Centro de Formação Profissional	
Telhado CFP Oficinas de formação (4) Armazém Gabinetes Técnicos (2)	Técnicos CFP Monitores ASG Técnico de manutenção
Centro Residencial e Ocupacional	
Salas de expressões e atividades (5) Salas atividades ocupacionais (1) Gabinetes Técnicos (3)	Técnicos CAO e lar Monitores AAD ASG
Polo do Bairro da Ponte de Anta	
Mediateca (bloco G) Armazém (Bloco A) Salas de atividades Armazém (Bloco 1)	Técnicos CC ASG

2.2 Impacto dos Programas e Serviços na Sociedade

Serviços	Caracterização dos resultados
Polo de Anta/Polo da Idanha	
Atividades - molas, pioneses	170292 molas e 48017 pinos
Produtos das expressões	Venda e oferta de materiais variados, Atuações do Rancho Alegria, Grupo de Dança Sorrisos e Grupo de Bombos
Recolha e venda de papel e cartão	+- 2 toneladas
Recolha, distribuição aos clientes e entrega para reciclagem de roupa	1.808 Kg entregue 100 clientes dos serviços receberam roupa
Venda de sucata	
Recolha e reutilização de mobiliário e equipamentos oferecidos;	71 itens oferecidos
Recolha e entrega de tampinhas	
Campanhas	
Aluguer e cedência do autocarro e carrinhas	23 campanhas 6
Projetos e candidaturas	25*
Polo da Idanha	
Centro de Formação Profissional	
Painéis solares (aluguer do telhado)	167.708 Kwh
Oficinas - produção e serviços internos externos carpintaria, serralharia, tapeçaria e prestação de serviços de lavandaria e jardinagem	Trabalhos de carpintaria, serralharia para clientes externos; Serviços de carpintaria, serralharia, jardinagem e lavandaria para a organização
Polo do Bairro da Ponte de Anta	
Produtos das expressões	Materiais de natal; teatro e música
Recolha, distribuição aos clientes e entrega para reciclagem de roupa	25 clientes
Projetos e candidaturas	2

O quadro anterior apresenta a diversidade de atividades, produtos e fontes de receita que a Cerciespinho dinamiza anualmente, salientando-se o efeito interno do funcionamento de serviços como a carpintaria, lavandaria, serralharia e jardinagem que realizam um conjunto de atividades reduzindo custos e proporcionando contexto de desenvolvimento de competência s para os formandos. Acrescem as áreas das expressões que além dos rendimentos que permitem (muitos dos trabalhos são realizados com base em materiais reciclados e reutilizados) fomentam interações dos nossos clientes com pessoas da comunidade através dos grupos de expressões que permitem demonstrar as suas competências, integrar os clientes em contextos sociais, culturais diversificados e fomentar a inclusão. Acrescem as 19 medidas de reciclagem de materiais e 13 medidas de poupança de energia que constituem a área ambiental, em franco desenvolvimento na organização, e com grande visibilidade em 2019 com o Projeto PIEE IPSS e o Projeto Piloto de tarifas. Os dois permitiram rendimentos à organização e acima de tudo a redução de custos com impacto plurianual.

A Diretora geral
Rosa Couto