



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE GERÊNCIA 2015

Cerciespinho



ÍNDICE

Convocatória.....	3
1) Introdução.....	4
1.2 Órgãos sociais.....	5
1.3 Princípios de Ação.....	6
Lista de Siglas	8
2) Relatório de Atividades.....	9
2.1 Destaques.....	9
2.2 Análise dos resultados por objetivo.....	15
2.3 Análise complementar dos resultados.....	19
2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade.....	21
2.3.2 Valor acrescentado das parcerias e impacto da Inovação e Melhoria Contínua.....	23
2.3.3 Recursos Humanos e Físicos.....	26
3) Relatório do Departamento Administrativo Financeiro.....	34
1. Balanço.....	36
2. Demonstração de Resultados por Naturezas.....	37
3. Demonstração de Fluxos de Caixa.....	38
4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais.....	39
5. Anexo às Demonstrações Financeiras	41
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	63
5) Anexos	
1) Votos	66
2) Relatório de Atividades do Departamento de Formação Profissional	69
3) Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais;	81
4) Relatório de Atividades do Centro Comunitário;.....	94
5) Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário;	117
6) Relatório de Atividades do Lar Residencial	140
7) Relatório de Atividades da Residência Autônoma.....	155



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

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

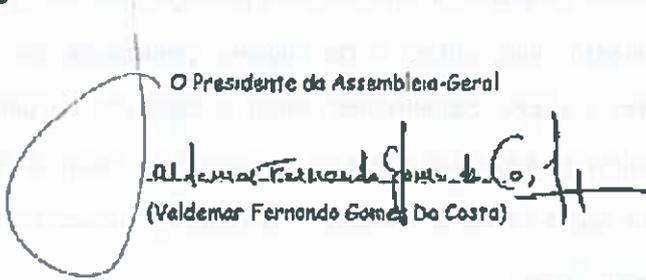
Em cumprimento do Art.º 45º do Código Cooperativo e Art.º 31.º alínea a) das Estatutas, da Cerciespinho, convoca todas as membros efectivas para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na sua sede social, sito à rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, nº 1496, na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 24 de Março de 2016, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação do Acto da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades do ano de 2015;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2015 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

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

Espinho, 2 de Março de 2016

O Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)



1. INTRODUÇÃO

A Direção apresenta o Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2015, num contexto de continuidade da crise económica, demonstrando pelos resultados técnicos e financeiros a capacidade da organização de se adaptar às circunstâncias e assegurar os recursos necessários, através das sinergias com outras entidades e com a comunidade.

Este documento caracteriza e analisa o funcionamento e resultados dos serviços, assegurados aos 2645 clientes diretos da Cerciespinho em 2015, revelando um cumprimento integral do Plano de Atividades e do Orçamento, que teve uma taxa de execução de 152%. Revela o resultado da melhoria contínua da intervenção da Cerciespinho na comunidade, patente na diversidade e abrangência das nossas atividades que apoiam pessoas com deficiência e incapacidade e populações em situação de exclusão social através de 14 serviços: formação profissional, atividades ocupacionais, centro de recursos IÉFP, oficinas de produção, Centro de recursos para a inclusão, intervenção precoce, serviço de cedência de produtos de apoio, apoio domiciliário, lar e residência intervenção comunitária e intervenção para a etnia cigana, mas também dos serviços adicionais fornecidos aos clientes e à comunidade, nomeadamente, banco de alimentos e recursos, serviços de produção e o novo serviço - contrato local de desenvolvimento social. Salientamos que foi implementado, a partir de Fevereiro o Serviço de Intervenção Precoce, integrado na Equipa Local de Intervenção (ELI) Feira/Arouca, correspondente à concretização do objetivo previsto no Plano estratégico e Plano de Atividades.

Apresenta e analisa, ainda, os resultados líquidos positivos de 4.662,51€, demonstradores de uma gestão cuidadosa e interventora para garantir os recursos necessários ao funcionamento e ao investimento, que voltou a ter alguma capacidade de poupança, aplicando algumas verbas em depósitos a prazo. Salientamos, ainda, a aquisição de uma carrinha de 9 lugares, adaptada e com rampa elétrica adquirida com o apoio do projeto "Volta Solidária" e uma carrinha de 5 lugares, para a IP e que apoia todos os serviços. Acresce, a conclusão do projeto para o Lar II, já analisado pela Segurança Social.

Globalmente, o ano de 2015 ilustra o desempenho da organização, revelando dinâmica, integração no meio e resultados patentes do cumulativo de experiências, saberes, esforços e estabelecimento de redes que permitem assegurar o funcionamento e promover continuamente os direitos, a cidadania e qualidade de vida dos nossos clientes.

A Direção



1.2 ÓRGÃOS SOCIAIS

2015

Assembleia - Geral

Presidente: Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Américo Gomes da Silva

Primeiro Secretário: Manuel Ferreira Pires

Segundo Secretário: Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Terceiro Secretário: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. Carlos Alves Ribeiro

Secretário: Carlos Ledo da Fonseca

Relator: Dra. Rita Elisabete Gomes de Carvalho

Direção

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dra. Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dra. Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dra. Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Dra. Ana Paula Pereira Belinha

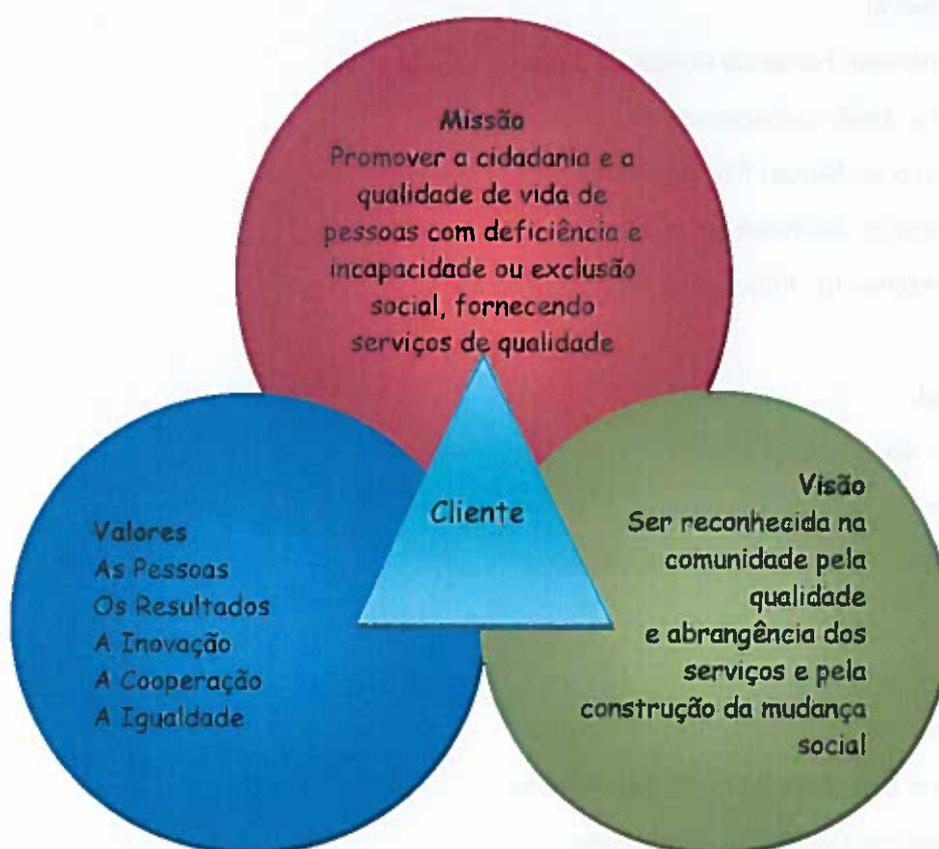
Primeiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

1.3 PRINCÍPIOS DE AÇÃO

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 2015. Neste ano, após reflexão interna foram alterados estes elementos simplificando-se a missão, visão e valores por forma a ser mais fácil de funcionarem como orientações de toda a ação.



Política da qualidade

Assumimos o compromisso da

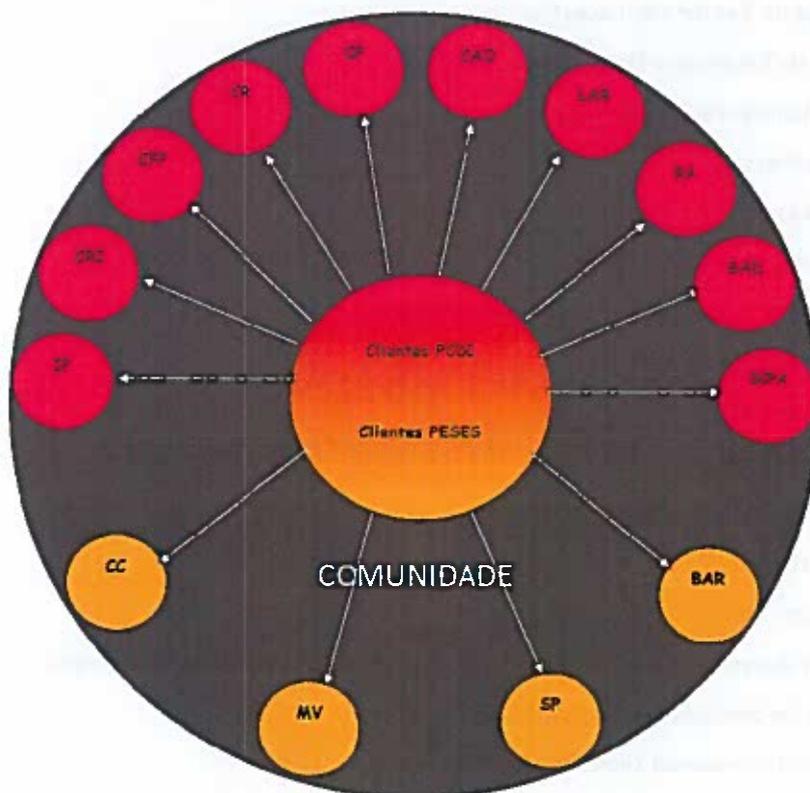
Satisfação dos clientes e das outras partes interessadas através da produção de impactos e resultados provenientes dos serviços e departamentos, das equipas multidisciplinares e das parcerias que implementamos, garantindo os direitos dos clientes e desenvolvendo a capacidade e o desempenho da organização,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

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

Ao nível dos serviços a definição anterior de departamentos e serviços foi alterada passando a identificar-se todas as intervenções realizadas como serviço prestado aos clientes. Acresce que, a divisão dos clientes em 2 grupos - Pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI), e Pessoas em situação de exclusão social (PESES), corresponde aos conceitos teóricos mais recentes sobre as especificidades de cada público bem como os modelos de intervenção adequados.

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

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



PCDI - Pessoas com deficiência e incapacidade
PESES - Pessoas em situação de exclusão social
IP - intervenção Precoce; CRI - Centro de Recursos para a inclusão; CFP - Centro de formação profissional; CR - Centro de recurso do IIEFP; OP - Oficinas de produção; CAO - Centro de atividade ocupacionais; LAR - Lar residencial; RA - Residência autônoma; SAD - Serviço de apoio domiciliário
SCPA - Serviço de cedência de produtos de apoio; CC - Centro Comunitário; MV - Projeto Multivivências; SP - Serviços de Produção; BAR - Banco de alimentos e recursos



Lista de Siglas

- AT - Autoridade Tributária
- ATI - atividades transversais de inclusão
- BBVA - Banco Bilbao Viscaya e Argentaria
- BPI - Banco Português de Investimento
- CAO - centro de atividades ocupacionais
- CC-centro comunitário
- CFP - Centro de Formação Profissional
- CGD - Caixa Geral de Depósitos
- CMVMC - Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas
- CRI - Centro de Recursos para a Inclusão
- CRO - Centro Residencial e Ocupacional
- DR - departamento residencial
- ESNL - Entidades do Sector não Lucrativo
- IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional
- IMI - Imposto Municipal sobre Imóveis
- IP - Intervenção Precoce
- IPSS- instituições particulares de solidariedade social
- IRC - Imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas
- IRS - Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares
- ISS - Instituto de Segurança Social
- IUC - Imposto Único de Circulação
- IVA - Importo sobre o valor acrescentado
- HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
- MV- projeto Multivivências
- PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade
- PDI/PI - plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção
- PESES - Pessoas Em Situação de Exclusão Social
- POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
- POPH - Programa Operacional Potencial Humano
- RA-residência autónoma
- SAD - serviço de apoio domiciliário
- SGQ- sistema de gestão da qualidade
- SCIE - Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios
- SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio
- SNC - Sistema de Normalização Contabilística
- TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2.1) DESTAQUES

- ✓ Em 2015 a missão da Cerciespinho foi operacionalizada através dos seus 14 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, lar residencial, residência autónoma e serviço de cedência de produtos de apoio, para PDCI. Acresce a intervenção comunitária, o projeto Multivivências, banco de alimentos e recursos, serviços de produção para os clientes PESES. Neste último grupo acresce o contrato local de desenvolvimento social, CLDS 3ª Geração a iniciar em Novembro de 2015. Os 10 serviços para PDCI e 4 Serviços para PESES forneceram estruturas, serviços, e atividades a 649 pessoas com deficiência e 1996 pessoas em situação de exclusão social, representando um total de 2645 clientes, valor superior aos 2593 clientes em 2014. Salientamos, ainda, as 13.191 pessoas da comunidade abarcadas pelas 206 ações sociais, culturais e técnicas. 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 93.5% e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 95.3%, que aumentou ligeiramente comparativamente a 2014 (93%). Acresce a taxa de satisfação dos colaboradores de 76%. Acentuamos que a execução do Plano de atividades é de 152%, revelando que concretizamos todos os objetivos e conseguimos ultrapassar os resultados e as metas previstas. Salientamos que estes resultados traduzem uma intervenção realizada entre 240 dias a 365 dias, com 240 reuniões internas de preparação, monitorização e avaliação realizadas e 183 reuniões externas com parceiros e entidades, permitindo uma taxa de concretização dos planos de atividade dos departamentos de 119%. Acrescem as 525 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.
- ✓ Os resultados foram obtidos com a participação ativa de 89 colaboradores internos e 25 externos perfazendo um quadro de pessoal de 114 colaboradores, tendo sido contratados 14 colaboradores, em 2015. Estes recursos humanos adicionais integraram o CRI, IP, lar, CAO e centro comunitário, quer em situação de contrato quer de estágio profissional, ressaltando que 10 são licenciados, visando qualificar e especializar os recursos



da organização. Foram cumpridos os planos de higiene, saúde e segurança no trabalho e o plano de formação e desenvolvimento dos colaboradores que realizaram em média 21h durante este ano. A taxa de satisfação apurada de 76%, superior à do ano anterior (70%). 62% dos colaboradores tem contratos em termo e 71% trabalham na organização à menos de 10 anos, reveladores da política de estabilidade oferecida pela organização mas também do aumento de serviços e consequentemente de recursos humanos. Estes beneficiam de estratégias de reforço da satisfação e motivação quer através dos 25 dias de férias, da estrutura dos horários, da cedências de carrinhas, do banco de horas e folgas, benefícios que se traduziram em 135.215 horas de trabalho e uma taxa de absentismo de 2.5% que representam a dedicação e motivação e empenho dos colaboradores. A taxa de absentismo aumentou 0.5% relativamente a 2014 decorrente de 2 acidentes de trabalho com baixa prolongada quer devido às 17 baixas por saúde. Assegurou-se o envolvimento dos colaboradores através de 21 circulares internas, da participação em 22 iniciativas de angariação de fundos e das 106 reuniões de planeamento e monitorização das atividades. A avaliação de desempenho obteve resultados médios de 3.64, correspondendo a Bom+, reconhecendo as competências, a atitude pessoal bem como os resultados por objetivos e verificando-se um aumento do valor médio relativamente a 2014.

- ✓ 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 292 ATI realizadas e 206 ações de sensibilização que permitiram a escolha e acesso a recursos culturais, sociais e económicos fomentando a inclusão social dos nossos clientes e a promoção de uma identidade social positiva. Ao nível do PDI todos os clientes e/ou significativos participaram quer na sua elaboração, monitorização quer na avaliação e foram realizadas 40 ações de envolvimento dos clientes na revisão dos programas e serviços e para melhorar o rigor e transparência da informação envolvendo 310 clientes. A autodeterminação foi continuamente reforçada através das sugestões, da implicação nas ATI e dos grupos de autorrepresentantes do CAO e do Lar que adquiriram uma dinâmica bastante significativa em 2015 incluindo a organização autónoma de várias ATI e projetos, bem como a integração da plataforma nacional de grupos de autorrepresentantes. Acresce a taxa de 93% de impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida do cliente que claramente demonstra a defesa e promoção dos direitos dos clientes bem como a satisfação das suas necessidades e expetativas.



- ✓ Ao nível da ética salientamos que durante 2015 existiu uma reclamação relativas ao comportamento, atitudes de um colaborador, que representa 0.15% . No entanto não existiram reclamações relativas aos serviços prestados aos clientes. Acresce a ausência de reclamações relativa ao abuso ou quebra da confidencialidade. Salientamos que, foram implementados procedimentos ao nível da prevenção e dos cuidados da saúde, que beneficiaram os 43.% de clientes apoiados, diariamente, ao nível da medicação e permitiram a taxa de 100% de cumprimento do plano de saúde, ao que acrescem os apoios nas consultas, situações de emergência bem como a atuação em situações de ondas de calor, gripes, entre outras.

- ✓ As atividades realizadas beneficiaram de 158 parceiros durante o ano que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais e financeiros, acesso a serviços e contextos culturais e sociais, concretizando a efetiva inclusão social quer através de estágios, integração no mercado de trabalho, atuação e participação em eventos desportivos e culturais, acesso a informação e a atividades, etc. As parcerias implicaram 183 reuniões externas e uma verdadeira intensificação do fornecimento de informação ao público em geral através dos jornais, site e facebook mas igualmente através das 26 visitas recebidas na organização, 18 participações em investigações, 58 estagiários e voluntários e 35 entidades apoiadas que permitiram estreitar a relação com a comunidade e aprofundar as parcerias existentes. Foram possíveis as 206 ações sociais, culturais e técnicas e as 292 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 estrita articulação com a área da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego e do mercado de trabalho, com outras Cercis, com as IPSS, Escolas, etc, que permite a realização de muitas das atividades regulares e principalmente das atividades mais pontuais.

- ✓ A participação e envolvimento dos clientes e colaboradores constatam-se nos 310 clientes envolvidos na revisão dos programas, na definição e organização das 292 ATI, na elaboração, avaliação e revisão dos PDI, nas 40 campanhas realizadas, 9 espetáculos, 18 atuações dos grupos artísticos, que permitiram a inclusão dos clientes nos contextos sociais, culturais e lúdicos comuns aos restantes cidadãos. A ação dos grupos de autorrepresentantes incluiu a dinamização de atividades organizadas integralmente pelos membros que demonstraram uma maturidade e dinâmica, muito significativas. Salientamos ainda a implicação dos colaboradores, parceiros, familiares e público em geral, na dinâmica de funcionamento dos serviços quer evidentes nas sugestões e reclamações



quer na participação ativa nas 206 ações sociais, culturais e técnicas. Salientamos, neste âmbito a disseminação do conceito de empowerment através de 33 ações junto de clientes e colaboradores. A dinamização da capacitação e autodeterminação dos clientes permitiu identificar 50 comportamentos reveladores de empowerment e 49 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 2015 foram os 2645 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 93.5% e de concretização de 92%, que revela que a quase totalidade das necessidades e potenciais dos clientes identificadas foram solucionadas. Estes resultados patenteiam o contributo da organização para a qualidade de vida dos clientes e para a sua efetiva cidadania, traduzidas nos 93% de satisfação dos clientes. A concretização do Plano de atividades com uma taxa de 119% revela o enfoque nos clientes e nos objetivos que cada serviço se propôs a atingir e que conseguiu ultrapassar. Neste sentido foram realizadas 22 iniciativas de angariação de fundos e 25 pedidos de apoio financeiro e material permitindo, entre outros resultados, concretizar a instalação da sala snoezelen, adquirir uma viatura adaptada, de 9 passageiros, com rampa elétrica, 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 2645 clientes diretos e 13.191 pessoas da comunidade, abarcam um contínuo de intervenção desde as crianças até aos idosos estruturado num modelo efetivamente holístico - alimentação, roupa, mobiliário, transportes, intervenção precoce, educação, formação, ocupacional, habitação, saúde, tempos livres, cultura, emprego, trabalho, intervenção comunitária, apoio domiciliário e ajudas técnicas. Destaca-se a interligação entre múltiplos serviços que beneficiam os clientes, respondendo às suas necessidades e proporcionando a continuidade de serviços a 93% dos clientes e suas famílias. No entanto, estão identificadas algumas barreiras nomeadamente as 245 pessoas em lista de espera, destacando-se 84 para o serviço de



lar e 52 para CAO. Acresce a inexistência de serviço específico para a vida independente, necessário para clientes que não faz sentido serem institucionalizados no Lar. Por último, verifica-se uma integração no mercado de trabalho de um cliente da formação profissional decorrente das poucas oportunidades e da reduzida dinâmica económica acrescida da elevada taxa de desemprego.

- ✓ O impacto da intervenção realizada é evidente dado que foram atingidas e ultrapassadas as metas identificadas no planeamento com uma taxa de execução dos planos dos departamentos de 119% e do Plano de atividades da Cerciespinho de 152%. A execução e concretização dos PDI revela taxas de 93.5% e 92%, respetivamente, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas, vertente patente na taxa de satisfação de 95.%. A taxa média de satisfação das partes interessadas é de 85% reveladora da capacidade da organização de responder aos desafios da comunidade e promover a qualidade de vida dos clientes. Salientamos que as visitas de acompanhamento da Segurança Social aos serviços CC, SAD e RA não identificaram qualquer incumprimento e reconheceram o valor acrescentado dos nossos serviços. Os clientes revelam, ainda, prazer na frequência dos serviços, valorizam o estabelecimento de relações de amizade com outros clientes e colaboradores e transmitem um sentimento positivo de pertença e alegria, visível a todos os colaboradores, parceiros, voluntários e visitantes. Importa realçar ao nível dos resultados o aumento de 2% dos clientes, o resultado líquido positivo, embora tenha sido cerca de 1/5 do valor em 2014, a renovação da certificação da qualidade dos serviços e da gestão, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance, a conclusão do projeto do Lar II, a compra de uma carrinha nova, o aumento de 6% na satisfação dos colaboradores, o novo serviço, CLDS, em funcionamento que intervém com a população muito excluída a nível concelhio. No entanto, perdemos um serviço - o projeto Multivivências que não foi aprovado para o triénio 2016/2018.
- ✓ Foram realizadas 10 ações de inovação, de natureza técnica ao nível do snoezelen, criação do grupo de pais do CAO e principalmente da disseminação e apropriação de empowerment pelos clientes, colaboradores e famílias. Estas permitem inovar em processos de trabalho, em termos de estratégias e metodologias nos vários serviços dinamizando os modelos de intervenção em cada departamento. Ao nível da melhoria contínua dos serviços foram realizadas 19 ações que incluíram as áreas das infraestruturas, produtos, procedimentos diversos e reforço de atividades, do grupo de autorrepresentantes representando um esforço contínuo de aperfeiçoar o modelo de intervenção e as estratégias dos diferentes



serviços. Salienta-se os planos de HSST (higiene, saúde e segurança no trabalho), SCIE (Sistemas de combate a incêndio em edifícios) e da qualidade que proporcionaram desenvolvimentos aos nível das infraestruturas, equipamentos, atividades e serviços quer para clientes quer para os colaboradores.

- ✓ Ao nível do orçamento apresentado e aprovado em assembleia-geral, verificamos que a execução do orçamento em 2015 foi de 1.942.203,57€, correspondendo a 95.5% e tivemos um resultado positivo de 4.662,51€. A análise dos indicadores demonstra que se mantêm com valores muito próximos a 2014. Assim, a autonomia financeira da organização é de 76.2%. Um outro indicador favorável é a liquidez imediata de 0.55 e a liquidez geral de 1.36. O endividamento é de 23.8% em 2015 e o autofinanciamento de 14.7%, revelador do esforço necessário para assegurar os recursos para o equilíbrio da tesouraria e ainda da necessidade de realização de eventos e iniciativas de angariação de fundos. Outra vertente é o peso do fornecimento de serviços externos de 21.1% e dos colaboradores de 67.2%, demonstradores da estrutura fundamental de custos. Ao nível do fornecimento de serviços externos salientamos alguns fornecedores e o custo que representam. Assim, as refeições, contratualizadas através de uma empresa externa ascendem a um custo anual de mais de 141.000€ com a alimentação dos clientes. A eletricidade representa um custo anual de 30.000€, o gás, 18.000€, a água, 7.000€, as comunicações, 8.700€ e os seguros quase 19.000€. Por outro lado os recursos humanos ascendem a mais de 1.3 milhões de euros anuais. Salientamos, que foram necessários entre 142.000€ a 165.000€ para pagamentos mensais, sendo de referir que estes são realizados quase integralmente por transferência bancária. Por fim, as receitas mensais regulares situam-se entre 103.000€ e 278.000€, decorrente de muitas das nossas receitas estarem dependentes do sistema de reembolso, que implica muito esforço e dinâmica do serviço de contabilidade para garantir a rápida contabilização e submissão de pedidos de reembolso bem como o constante monitorização dos pedidos de documentos e de esclarecimentos e dos prazos de pagamento.

2.2) ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de execução	Resultados
A) Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços 131%	A1. Implementação do Programa de intervenção do Departamento de Formação Profissional	- N.º de Clientes = 1800	2645	Este objetivo tem uma taxa de execução de 131% tendo-se ultrapassado os resultados previstos através dos 2645 clientes apoiados, com uma taxa de satisfação de 95.3%, pela execução dos objetivos do PDI -93.5% e concretização dos PDI -92%. Assim verificamos razões tangíveis para afirmarmos que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes através da satisfação das suas necessidades e potenciais. Implementamos 19 ações de melhoria e 10 ações de inovação melhorando as estratégias, recursos e metodologias bem como as condições materiais de intervenção. Promovemos direitos, bem-estar e a felicidade dos nossos clientes através dos serviços que atuam sobre várias das dimensões da qualidade de vida dos clientes. Realizamos 206 ações de sensibilização, promovendo os direitos dos nossos clientes e sensibilizando 13191 pessoas do público em geral para as suas necessidades. Produzimos conhecimento, articulamos com 158 entidades parceiras e facilitamos o acesso à organização a 58 pessoas em estágio, voluntariado e trabalho comunitário. Implementamos o Serviço de Intervenção Precoce, cumprindo os objetivos do Plano estratégico 2014-2016 e ampliando a abrangência da Intervenção. Iniciamos o CLDS, novo serviço de intervenção concelha.
	A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução dos objetivos do PDI = 80%	93.5%	
	A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI/PI	92%	
	A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Taxa de reclamações por serviço < 5%	0%	
	A5. Implementação do Programa de Intervenção do Departamento Residencial	- N.º de reuniões das equipas técnicas	115	
	A6. Implementação do Projeto Multivivências	- N.º de reuniões da equipa de gestão - 11	13	
	A7. Implementação do Serviço - Banco de Ajudas Técnicas	- N.º de ações de melhoria - 4	19	
	A8. Implementação do Serviço - Banco Alimentar e de Recursos	- N.º de ações de inovação - 1	10	
	A9. Implementação do Serviço - Oficinas de Produção	- Taxa de execução dos objetivos/departamento	119%	
	A10. Implementação dos Serviços Educativos	- Impacto dos programas e serviços na sociedade		
	A11. Implementação do Serviço de Produção e Formação Profissional	- N.º de Ações por tipo >80	206	
	A12. Implementação do Serviço de Intervenção Precoce	- Taxa de satisfação > 90%	95.3%	
	A13. Realização de 80 Ações de Sensibilização.			
	A14. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.			

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
B) Melhorar a disseminação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders 275%	B1. Ações de disseminação/formação do conceito de empowerment e cidadania	N.º de ações disseminação => 11ano/cliente; 3 colab	33	Este objetivo tem uma taxa de execução de 275%, revelando o esforço de capacitação dos clientes. Realizaram-se 33 ações de disseminação junto dos colaboradores e clientes e identificaram-se 50 comportamentos reveladores de tomada de decisão e defesa dos direitos dos clientes bem como foram identificadas 49 atividades promovidas pela Cerciespinho que fomentam o empowerment.
	B2. Identificação e reforço de comportamentos reveladores da apropriação do conceito de empowerment	N.º de situações por tipo - 1/tipo/departamento	50	
	B3. Identificação e reforço de comportamentos promotores de empowerment, realizadas pela Cerciespinho	N.º de situações, atividades - 3 ações/organização	49	
Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
C) Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização 146,5%	C1. Realizar procedimentos para o alargamento do Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o CAO	- Submissão do pedido de Acordos para CAO III	NE 0%	Este objetivo tem uma taxa de execução de 146.5% principalmente evidenciado pela aquisição de uma carrinha de 9 lugares, com rampa elétrica nova, pela angariação de fundos realizada, pela conclusão o projeto do Lar II e pelo resultado positivo de 4.662,51€. Foi revisto o Acordo de Cooperação de Intervenção Precoce, iniciando-se a atividade em Fevereiro que ampliou os serviços para a população com deficiência, através da intervenção com crianças do 0 aos 6 anos e aumentando um financiamento estável e regular. Acresce a aprovação do CLDS, que iniciou em Novembro No entanto não foram atingidos os objetivos de acordo para o CAOIII, dado que o Plano Diretor Municipal entrou em discussão impedindo a continuidade do processo. Foram realizadas 22 iniciativas de angariação de fundos e 25 pedidos de apoios financeiros e materiais. Estas estratégias permitiram a realização de aplicações financeiras de pequenas poupanças, que tiveram que ser utilizadas no final do ano devido ao atraso nos pagamentos do POPH.
	C2. Ampliar a capacidade de resposta do lar Residencial e do CAO	- Elaboração do projeto de arquitetura	E 100%	
	C3. Adquirir uma viatura de passageiros com rampa elétrica	- Aquisição de 1 carrinha	E 100%	
	C4. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas => 5	22	
	C5. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios para investimentos	- N.º de pedidos > 8	25	
	C6. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Total de apoios financeiros/materiais obtidos	130.897 €	
	C7. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de contabilização dos documentos	42 dias	
	C8. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho adequando-as à envolvente económico-financeira	- Resultados líquidos do exercício de	4.662.51 €	



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2015

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
D) Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance 113%	D1. Cumprir o SGQ e preparar a auditoria	- Implementar o plano de melhoria da qualidade - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento - Reflexão crítica e revisão do SGQ	100%	Este objetivo tem uma taxa de execução de 113% resultante principalmente da renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, obtida após a auditoria realizada em Novembro e que manteve a nossa certificação EQUASS Assurance. Foram realizadas 5 auditorias internas e implementado o plano de melhoria da qualidade. Realizou-se uma reflexão crítica do SGQ tendo-se redefinido a missão, visão, valores e os serviços. Estes passaram a estar divididos em 2 grandes áreas, nomeadamente a intervenção junto das pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) e das pessoas em situação de exclusão social (PESES). Foi implementado e cumprido o SGQ, verificado através da monitorização do TB, mapa de indicadores e avaliação dos PDI, baseados num conjunto alargado de registos diários.
	D2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento;	E	
	D3. Realizar 3 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ - 0 inconformidades	E	
E) Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização 125%	E1. Participar ativamente na Rede Social do Concelho de Espinho	- N.º de reuniões presenciadas = 10	14	Este objetivo tem uma taxa de execução de 125% revelador do dinamismo e trabalho com entidades da comunidade. Assim, ressaltamos a participação ativa nas estruturas representativas, os 158 parceiros e as 183 reuniões externas, as 18 colaborações em estudos e as 35 entidades apoiadas que permitiram novos serviços e atividades. Realçamos a 292 Atividades transversais de inclusão e as 206 ações de sensibilização que implicaram grande visibilidade para a intervenção da Cerciespinho e trabalho em rede. Salienciamos o aumento da dinâmica na comunicação dos serviços e atividades, no site e no facebook, com 525 publicações, as 21 circulares internas e múltiplas notícias nos jornais.
	E2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	N.º de comunicações e de participações - 3	3	
	E3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros = 100 e N.º de reuniões com parceiros	158	
	E5. Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	-- Manutenção do Site e N.º de Comunicações por parte interessada	183	
			525	

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
F) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e participação em todos os níveis de planejamento; 123%	F1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	5	A taxa de execução deste objetivo é de 123% revelando os resultados positivos quer na formação dos colaboradores, na manutenção e no aumento da satisfação dos colaboradores de 76%, realizada pela 1ª vez a análise por serviço. Os colaboradores realizaram em média 21h de formação, sendo esta maioritariamente externa. O Plano de HSST tem uma execução de 100% e o plano SCIE de 100%, sendo que neste caso continuamos a aguardar a aprovação das MAP do Centro de Formação. A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 76%, superior ao esperado, e aumentando 6% relativamente a 2014. A avaliação de desempenho revelou melhorias no desempenho e nas classificações e incluiu serviços que funcionam externamente como a IP e o CRI.
	F2. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	44	
	F3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e SCIE executados	100%	
	F4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação = 3.5	3.64	
	F5. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores = 75%	76%	

A avaliação global dos 6 objetivos apresenta uma média de execução de 152%, revelando a intensidade do trabalho, a implementação de novos serviços, o ultrapassar das metas definidas no plano de atividades representando mais apoios aos clientes, mais serviços e atividades e melhores condições de intervenção. Foram asseguradas a qualidade dos serviços e da gestão bem como o desenvolvimento e sustentabilidade da organização e reforçadas as parcerias e a motivação dos colaboradores, elementos fundamentais para garantir a qualidade de vida dos nossos clientes cujo número aumentou 2%, relativamente a 2014.



2.3) ANÁLISE COMPLEMENTAR DOS RESULTADOS

Indicadores	CFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	MV	CRI	IP	CR	OP	SCPA	BAR	CLDS	Total
Serviços															
Nº de clientes	82	65	871	62	39	5	360	128	80	7	20	161	707	57	2645
Taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades 2015															152%
Taxa de execução dos objetivos do PA dos serviços	84.5%	132%	102%	158 %	117%	122%	100%	100%	100						119%
Taxa de Satisfação dos clientes	96.5%	89%	98%	96%	98%	94%									95.3%
Taxa de satisfação dos colaboradores	77%	68%	77%	75%	79%	79%	83%	87%	91%						76%
Taxa de execução dos objetivos do PDI	96%	95%	76%	102 %	99%	93%									93.5%
Taxa de concretização dos PDI	98%	82%	64.5%	108 %	99%	100%									92%
N.º de clientes envolvidos na revisão de programas e serviços	118	26	145	8	8	5									310
Taxa de reclamações															0.15%
N.º de Parceiros	45	21	23	14	18	12	10	2		5			6	2	158
N.º de Atividades Transversais de Inclusão/	25	54	39	50	71	54									292
N.º Ações de Soc. cult e técnicas															206
N.º de clientes com certificação (6 qualificação e 8 de formação)	14 (94%)														14
N.º de clientes integrados no mercado de trabalho	1 (14%)		17												18
N.º de famílias apoiadas	82	65	350	62	39	5	200	128	80		20	161	701	57	1950
N.º de pessoas apoiadas ao nível alimentar		32	630	2											664
N.º Apoios do SCPA												161			
N.º refeições servidas	10945	18826	8226	8719	16244	2922									65882



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2015

Indicadores	GFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	MV	CRI	IP	CR	OP	SCPA	BAR	CLDS	Total
Serviços															
N.º de clientes com a continuidade dos serviços assegurada	82	65	87	33	25	5	0	65	80	0	20	82	662	57	2047
N.º de entidades apoiadas	1	11	6	4	4	1									35
N.º pessoas abrangidas pelas ações de sensibilização															13.191
Participação em trabalhos Acadêmicos/comunicações	0	9	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	18
Oferta de emprego, estágios, voluntariado	1	15	9	2	17	13									58
N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços e para melhorar o rigor e a transparência da informação	21	24	10	35	22	22									134
Média das horas de formação por colaborador	Média de 6.5h formação interna; 14.5 h de formação externa														
N.º de reuniões equipa técnica + equipa de gestão	20	36	29	26	41	41									193
N.º de ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com os clientes		64	7	8	12	12									96
N.º de medidas de reciclagem e de poupança	9	6			5	5									25
Resultado da Avaliação de desempenho (77 colaboradores avaliados)	Objetivos: 3.61; Competências: 3.54; Atitude pessoal::3.89; Bom+														
															3.56



2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade

Os serviços da Cerciespinho têm impacto significativo na sociedade, principalmente considerando a área de abrangência do Concelho de Espinho e Concelhos limítrofes (Feira e Gaia). A principal dimensão deste impacto está patente nos 15 serviços implementados em 2015, sendo que 14 mantêm-se em 2016. Estes serviços realizaram intervenção junto de 2645 clientes, apoiando 1950 famílias e assegurando a continuidade do serviço a 2047 pessoas. No entanto, um dos serviços, o Projeto Multivivências, encerrou, decorrente da não aprovação da candidatura para o triénio 2016/2018, implicando que 5 colaboradores foram despedidos e 360 pessoas da etnia cigana deixaram de ter a intervenção especializada, diária e em articulação com 10 entidades membros do Consórcio. Estão a ser acompanhados, pelo Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta.

A análise do universo dos clientes demonstra que 25% são pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) e 75% são pessoas em situação de exclusão social (PESES). Acresce que, 86% (9 serviços PCDI e 3 PESES) dos serviços são regulares, diários que funcionam em instalações e com recursos da organização. 14% (2 serviços PESES) tem natureza mais pontual e não estão vinculados às nossas instalações, funcionando como apoio às famílias através da entrega de alimentos, mobiliário, produtos de apoio - camas articuladas, cadeiras de roda, sanitárias, de banho... Ao analisarmos os serviços fornecidos relativamente à existência de recursos humanos específicos detetamos que 29% dos serviços dependem dos colaboradores de outras áreas para executar as atividades, que em regra se destinam aos clientes desse departamento, tal como acontece, por exemplo com a distribuição de alimentos. Estes 29% de serviços correspondem às atividades BAR e SCPA que apoiam no total 868 clientes.

Na análise do impacto é fundamental aferir outra dimensão relacionada com o contributo para o emprego e para a atividade económica. Assim, a este nível verificamos que proporcionamos emprego/atividade económica a 114 pessoas, 89 em contrato e 25 a recibo verde. Acrescem os mais de 140 fornecedores regulares, salientando-se que os pagamentos destes foram a 30 dias a partir de Julho de 2015, sendo que entre 2010 e 2015 efetuamos os pagamentos maioritariamente a 60 dias.

Uma outra vertente do impacto é a satisfação dos clientes, colaboradores e financiadores cuja média é de 85%, indicador revelador da eficácia na satisfação das necessidades da sociedade. No entanto, constatamos que existiu uma reclamação, que representam 0,15%, considerando o universo dos clientes PCDI, e que revelou uma queixa relativa à forma de tratamento



e relacionamento interpessoal de um funcionário relativamente a um cliente e que originou um processo disciplinar.

Outra vertente do impacto corresponde aos resultados de algumas das atividades com abrangência externa, nomeadamente a taxa de integração no mercado de trabalho de 14%, a taxa de 94%, de certificação correspondendo à emissão de 6 certificados de qualificação e 8 certificados de formação dos jovens que concluíram a formação, as 35 entidades que foram apoiadas pelos nossos serviços, a participação em 18 estudos e investigações, as 58 pessoas que realizam estágio, voluntariado e trabalho comunitário, na Cerciespinho, as 26 visitas guiadas realizadas nos vários serviços. Acrescem os indicadores muito significativos da intervenção do Centro Comunitário, para a população do Bairro da Ponte de Anta, da qual salientamos os 1704 atendimentos, os 97 processos de Ação Social e 100 processos RSI, as 24 pessoas que foram apoiadas ao nível de consulta psicológica as 715 visitas domiciliárias, todos correspondentes a impactos deste serviço na comunidade. A este nível crescem as 211 famílias que equivalem a 630 indivíduos que beneficiaram do Banco Alimentar (44 famílias/103 indivíduos), do Fundo Comunitário de Apoio a Carenciados (129 famílias/403 indivíduos), das refeições do Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta (38 famílias/124 indivíduos) e das refeições da Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira), num total de 1256 refeições distribuídas, salientando-se um decréscimo do n.º de refeições distribuídas devido a alterações na gestão da cantina escolar. No entanto foram integradas na Cantina Social da Santa Casa da Misericórdia de Espinho 15 famílias/40 indivíduos. Distribuíram-se, ainda, 8226 lanches nas atividades Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca

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



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

Verificamos, ainda que o impacto na melhoria da qualidade dos clientes foi de 93%, reforçado pela taxa de satisfação dos clientes de 95.3% que traduzem que a significativa quantidade de serviços fornecidos à população tem qualidade e produz resultados.

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

A intervenção realizada em 2015 beneficiou de variados contributos do 158 parceiros que permitiram a realização de múltiplas atividades quer fornecendo espaços e instalações, recursos humanos e ações técnicas e recursos materiais e financeiros imprescindíveis para os resultados apresentados. Salientamos que a Cerciespinho está integrada no núcleo executivo da Rede Social do Concelho de Espinho, no NLI da segurança social, no conselho Municipal de Educação, é Centro de Recursos do IEFP e possui inúmeros protocolos de colaboração com empresas, IPSS, entidades públicas, estabelecendo, ainda, parcerias informais com particulares e outras entidades. Importa especificar que beneficiamos de apoios ao nível da saúde, emprego, educação, alimentação e apoio social de múltiplas entidades públicas e privadas, permitindo encaminhar clientes e assegurar apoios para as suas necessidades.

Assim, as 206 ações de sensibilização implicaram a parceria ativa com entidades públicas e privada para a realização de 57 ações sociais, 7 ações culturais e 142 ações técnicas, que cederam auditórios, realizaram espetáculos, visitas, atividades culturais e desportivas, mostras e exposições, realização de estudos, seminários e reuniões. Estes apoios permitiram a participação dos clientes em contextos sociais, culturais e técnicos facilitadores da inclusão social e contaram com o contributo dos nossos colaboradores e de técnicos de outras entidades para serem exequíveis. As 292 ATI realizadas permitiram o acesso à informação, sensibilização para temáticas diversas,



passeios, festas, desporto, abertura à comunidade, convívios, espetáculos e troca de experiências e informação técnica para os clientes da Cerciespinho, através das parcerias existentes. Acrescem as 17 atuações dos grupos artísticos da Cerciespinho - Rancho "Alegria"; Grupo de Bombos e Grupo de dança "Sorrisos" que facilitaram a efetiva inclusão social dos nossos clientes e o reconhecimento público dos seus contributos para a Sociedade.

Realizamos 22 iniciativas de angariação de fundos e 25 pedidos de apoios materiais e financeiros, utilizando maioritariamente as parcerias implementadas e cuja dinâmica se foi acentuando, facilitando o acesso da organização a atividades, recursos e financiamento, indispensáveis para complementar o financiamento público.

Em 2015 realizamos 10 ações de inovação, todas de natureza técnica que permitiram dotar a Cerciespinho e os seus serviços de novas metodologias de trabalho e proporcionar aos clientes novos serviços e atividades. Assim, realizamos uma ação de inovação relativa ao empowerment que implicou 33 sessões de disseminação deste conceito a clientes e colaboradores. Acrescem os 50 comportamentos identificados nos clientes demonstradores de empowerment e as 49 atividades realizadas pela Cerciespinho que promovem o empowerment. Esta ação de inovação constituiu-se com uma das atividades centrais da preparação para a auditoria de renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.

Destacamos, toda a implementação do projeto snoezelen. A Cerciespinho submeteu este projeto com o objetivo fundamental de obter um financiamento que permitisse a aquisição de equipamento snoezelen, equipamento que permitia a implementação de uma nova atividade terapêutica, especializada e multifacetada junto de clientes de 4 serviços da organização. Deste modo, criava inovação, permitia a melhoria da qualidade da intervenção realizada pela Cerciespinho e fornecia uma metodologia de intervenção urgente, principalmente para os jovens, adultos e idosos com deficiência grave ou com problemáticas decorrentes da idade ou da existência de doença mental.

A sala snoezelen faz parte do Centro de Atividades Ocupacionais, integrado no Centro Residencial e Ocupacional, sito na Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta, sendo que a organização não tinha capacidade financeira para assumir os custos da aquisição do equipamento.

Por outro lado, a aquisição dos referidos equipamentos visava responder a um conjunto de problemas identificados, relacionados com a necessidade de metodologias e estratégias terapêuticas específicas para promover o desenvolvimento global de capacidades, competências e do relacionamento interpessoal junto de pessoas com deficiência e incapacidade moderada e grave, assim como junto de idosos com um conjunto de problemáticas associadas à idade e ainda com jovens e adultos com doença mental.



O projeto Terapia Snoezelen visava através da utilização dos vários equipamentos da terapia snoezelen fornecer uma intervenção especializada junto de clientes do Lar, do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), de idosos do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e de crianças e jovens das Unidades de Ensino Especializado das escolas onde a Cerciespinho implementa o Centro de Recursos para a Inclusão (CRI).

O principal resultado obtido prende-se com a execução da componente física e financeira do projeto, salientando-se que a execução da componente técnica irá decorrer em 2016. Assim, ao nível físico foram adquiridos todos os equipamentos e materiais previstos e realizou-se a aquisição de alguns materiais adicionais, verificando-se uma execução de 143%. Ao nível da execução financeira o investimento realizado corresponde a 10.566,07€, representando uma taxa de execução de 110%, considerando o valor efetivo do donativo da Fundação Montepio. A este nível verificamos um desvio de 10% relativamente ao previsto mas que também corresponde a um desvio na execução física, ou seja, no número de materiais, que neste caso é de 43%. Desta forma, foi possível dotar o espaço de melhores condições e mais materiais para a intervenção terapêutica. Uma outra vertente muito significativa deste projeto foi o impacto no emprego já que foi necessário contratar um terapeuta ocupacional para implementar as atividades, permitindo fomentar o emprego e reforçar a equipe técnica dos 4 serviços que vão beneficiar desta sala snoezelen.

Por fim, dinamizamos ações de sensibilização e informação relativas a cuidadores e problemáticas do envelhecimento, nomeadamente o Alzheimer, através da implementação do Projeto "Cuidar de quem Cuida", no âmbito da Rede Social do Concelho de Espinho e do CASTIS.

Ao nível da melhoria contínua dos serviços, implementamos 19 ações através de vários planos, nomeadamente o Plano de melhoria da qualidade, com uma execução de 100%, o plano de HSST com uma execução de 100%; o plano SCIE sendo que aguardamos a aprovação das MAP do CFP. O plano de manutenção das instalações implicou a realização de 20 ações relativas a equipamentos e 34 ações relativas às instalações melhorando as condições de intervenção dos diversos departamentos. Por fim, temos várias ações técnicas quer ao nível dos processos de saúde, de tarefas e registo em vários departamentos, de novas atividades que melhoraram a oferta de serviços e o modo como estes estavam a ser prestados, contribuindo para a taxa de 152% de execução do Plano de atividades da Cerciespinho bem como para a taxa de satisfação dos clientes de 95.3%.



2.3.3 Recurso

Humanos

Caracterização

Recursos Humanos	Licenciados	Bacharelato	12º Ano	9º Ano	6º Ano	4º Ano	20/30 Anos	31/40 Anos	41/50 Anos	+ 50 Anos	- 10 Anos	10/19 Anos	20/29 Anos	+ 30 Anos
Habilitações	35	1	14	27	5	7								
Idade							10	29	30	20				
Antiguidade											63	13	7	6

A Cerciespinho teve ao serviço em 2015 114 pessoas, 89 (78%) a realizar trabalho pro conta de outrem, acrescidas de 25 (22%) pessoas em prestação de serviços. Verifica-se alguma variação decorrente dos 14 novos contratos efetuados, correspondendo a processos de seleção realizados para o CRI, IP, CAO, Lar e CLDS. Estes incluem 4 estágios profissionais e ainda a entrada de recursos humanos necessários à substituição de alguns colaboradores. Ressaltamos que 62% dos colaboradores por conta de outrem tem contrato sem termo, 36% tem contrato a termo certo e 2% correspondem a estágios. Estes dados permitem concluir pela promoção da estabilidade do emprego, permitindo manter os colaboradores e beneficiar da sua experiência. Revela, mais uma vez, a política de integração dos colaboradores, oferecendo estabilidade e segurança, que contribui para um bom desempenho, integração e sentimento de missão, patentes nos colaboradores da Cerciespinho. No entanto destes, temos 9% de colaboradores a trabalhar a tempo parcial, principalmente nos serviços CRI e IP.

O quadro apresentado demonstra que 40% dos recursos humanos possuem licenciatura e que 46% possuem o 9º ou 12º ano, demonstrando que a Cerciespinho possui um quadro de colaboradores qualificados e com formação significativa. Por outro lado, a análise da antiguidade demonstra que 71% trabalha na organização há menos de 10 anos, resultante do crescimento do quadro de pessoal após a abertura do Departamento Residencial. Em termos de idade 66% têm idades entre os 31 aos 50 anos representando colaboradores com experiência e traduzindo a política de contratação igualitária em termos de idade dos candidatos. Ao nível de outras características o quadro de pessoal da Cerciespinho tem 71 pessoas do sexo feminino e 18 do masculino.

A análise dos dados por polo revela que trabalham na sede 37 colaboradores, 7 homens e 30 mulheres associados aos serviços DAF, CAO, CRI, IP, SAD BAR e SCPA. Na Idanha trabalham 40 colaboradores, 8 homens e 32 mulheres associados aos serviços CFP, CR, OP,



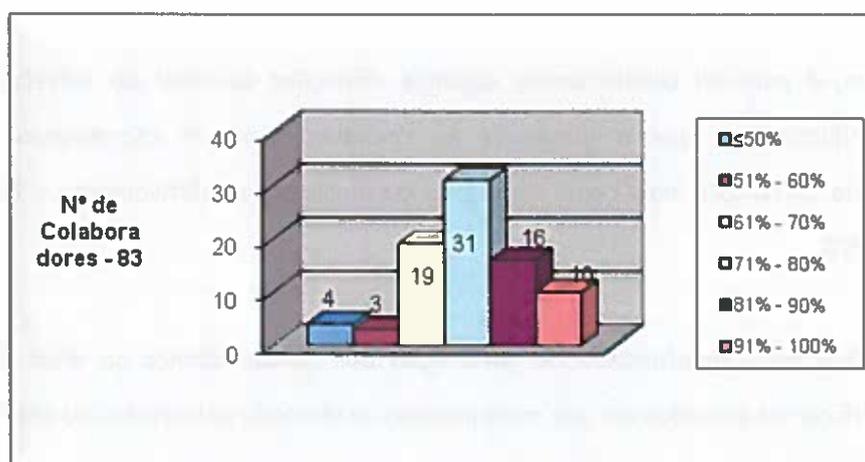
CAO, Lar e RA. Por fim, no Bairro da Ponte de Anta trabalham 12 colaboradores, 3 homens e 9 mulheres associados aos serviços de CC, MV e CLDS.

A Avaliação da satisfação realizada em 2015 abrangeu 93% dos colaboradores, tendo-se conseguido aferir a satisfação de 83 dos 89 colaboradores que estavam ao serviço. A satisfação dos colaboradores foi analisada globalmente e por serviço permitindo aferir variações na satisfação global, nas dimensões de avaliação e em algumas das questões para os diferentes serviços. O formato implicou a codificação específica para cada serviço, mantendo-se o anonimato dos colaboradores. Foi apresentada uma sugestão de um colaborador, relativa à codificação, distribuição e recolha dos questionários através dos coordenadores. Desta sugestão foi definido um novo sistema de recolha dos questionários mantendo-se no entanto a codificação dos serviços para permitir uma aferição mais específica dos resultados por serviço.

A satisfação média global dos colaboradores em 2015 é de 76%, revelando que os colaboradores estão satisfeitos muito próximos do totalmente satisfeitos (valor correspondente a 80% de satisfação). Acresce que, verificamos um aumento da satisfação dos colaboradores relativamente a 2014, verificando-se uma variação de 70% para 76%.

A análise do quadro que se segue permite constatar que 8.4% (7 pessoas) dos colaboradores está totalmente insatisfeito ou insatisfeito. 22% (19 pessoas) estão satisfeitos mas com um valor reduzido sendo que 37% (31 pessoas) está bastante satisfeito. Por fim, 19% (16 pessoas) estão muito satisfeitas e 12 % (10 pessoas) estão totalmente satisfeitas. Globalmente, verificamos que 60% (50 pessoas) dos colaboradores está satisfeito e bastante satisfeito

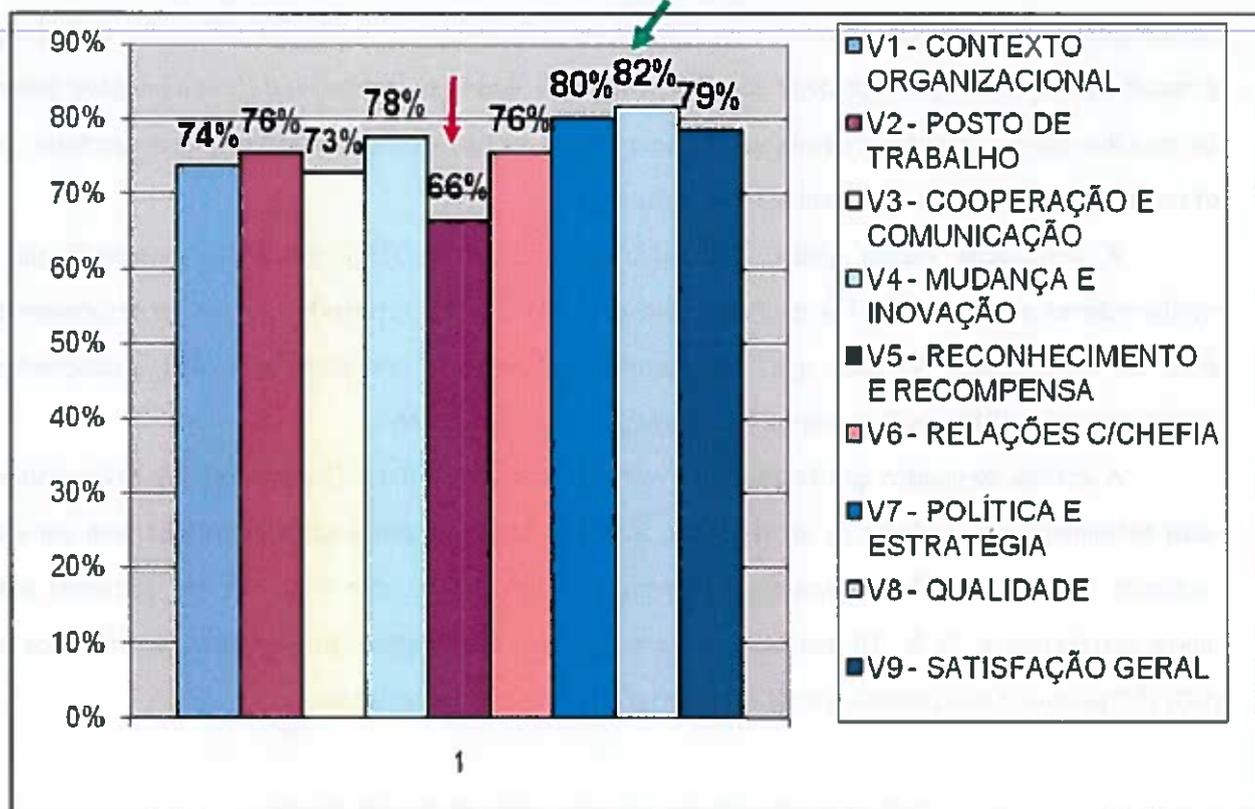
N.º de colaboradores por percentagem de satisfação



A análise das várias dimensões analisadas permite aferir que a dimensão da qualidade é a que apresenta a maior taxa de satisfação, com 82%, seguida pela dimensão da política e estratégia com



80%. No extremo oposto verificamos que a dimensão relativa ao reconhecimento e recompensa apresenta a taxa de satisfação mais baixa de 66%, seguida da dimensão da cooperação e comunicação com 73% de satisfação. O quadro que se segue identifica a satisfação em cada dimensão bem como a taxa de satisfação global de 76%, superior à média de satisfação dos colaboradores que é de 76%.



Assim, é possível constatar algumas evoluções ao nível da satisfação por dimensão analisada, verificando-se que a dimensão do reconhecimento e recompensa é a que tem a percentagem de satisfação mais baixa (66%), tendo aumentado relativamente a 2014, ano em que o valor era de 58%.

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

Ao nível do Contexto organizacional, detetamos os seguintes valores para as perguntas do questionário identificadas:



- ▶ P3 Oportunidades para a sua progressão na carreira - nada satisfeitos: 5 pessoas; pouco satisfeitos: 6 pessoas; não sabe ou não se aplica: 1 pessoa. Estes valores representam insatisfação de 13% dos colaboradores com as oportunidades de progressão na carreira.
- ▶ P5 Atividades extraprofissionais proporcionadas pela organização- pouco satisfeitos: 9 pessoas; não sabe ou não se aplica: 5 pessoas. Os dados relativos ao não sabe não se aplica revela desconhecimento sobre as atividades proporcionadas pela organização.

Na dimensão de **Cooperação e comunicação**:

- ▶ P6 Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores - pouco satisfeito: 6 pessoas;
- ▶ P7 Ambiente de trabalho sem conflitos - nada satisfeito: 1 pessoa; pouco satisfeito: 7 pessoas; Estes valores correspondem a 9.6% dos colaboradores insatisfeitos.

Na dimensão de **Reconhecimento e Recompensa**:

- ▶ P14 À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização - nada satisfeito: 7 pessoas; pouco satisfeito: 5 pessoas; não sabe ou não se aplica: 2 pessoas;
- ▶ P15 Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização - nada satisfeito: 4 pessoas; pouco satisfeito: 8 pessoas; não sabe ou não se aplica: 8 pessoas. Estes valores correspondem a 14.5% dos colaboradores insatisfeitos com as remunerações e com a igualdade de remunerações para funções iguais na organização.
- ▶ P16 Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector - nada satisfeito: 1 pessoa; pouco satisfeito: 12 pessoas; não sabe ou não se aplica: 19 pessoas; Neste caso temos 15.6% dos colaboradores que estão insatisfeitos e quase 23% que desconhece as remunerações deste setor.

Na dimensão de **Relações com chefia**:

- ▶ P17 Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função - nada satisfeito: 1 pessoa; pouco satisfeito: 3 pessoas; não sabe ou não se aplica: 6 pessoas. Estes valores revelam uma insatisfação de 4.8% dos colaboradores com a avaliação de desempenho e 7% que não sabe provavelmente porque ainda não foi avaliado, uma vez que há colaboradores que iniciaram funções em 2015.

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

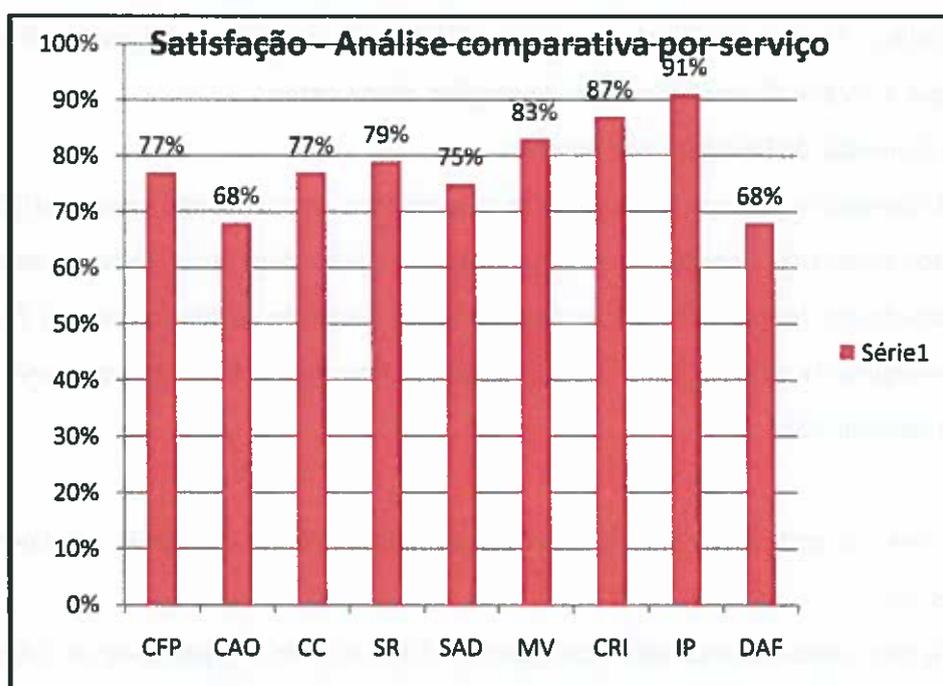
- 40% dos colaboradores está totalmente satisfeito com a Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico (P21). O valor sobe para 90% se considerarmos o muito satisfeito e totalmente satisfeito.



- 39% dos colaboradores com a prioridade dada pela organização ao Princípio Orientação para o cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro ativo, etc. (P33)
- 36% dos colaboradores com a informação, comunicação e disseminação da Política e Objetivos da Qualidade (P31)
- 32% dos colaboradores com a qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização (P34)
- 31% dos colaboradores com o prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização (P1) e com a Orientação, apoio e cooperação da chefia (P19)

Analisando a parte final do inquérito de satisfação verificamos que 46% dos colaboradores sente que reduziu a satisfação relativamente ao ano anterior. No entanto, 89% sente que trabalho numa instituição inovadora e em permanente melhoria; 95% está disponível para novos desafios e 92% recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a Cerciespinho.

A análise realizada em 2015 por serviço (ver gráfico) permitiu especificar mais a avaliação da satisfação possibilitando encontrar mais objetivamente os motivos e as circunstâncias geradoras da insatisfação. Assim, será mais concreta a análise do contexto físico, material e relacional para atuar nessas condições e melhorar a satisfação dos colaboradores, assegurando a qualidade do serviço e a motivação dos colaboradores.





Assim, verifica-se que os serviços com uma taxa de satisfação mais baixa são o CAO e o DAF (68%) sendo o IP o serviço com a taxa mais elevada (91%). Acresce que a análise dos colaboradores/as insatisfeitos/as ou pouco satisfeitos está em concordância com a informação anterior dado que 2 colaboradores do CAO não estão nada satisfeitos e 2 estão pouco satisfeitos. No DAF 1 colaborador/a está insatisfeito. Existem outros 2 colaboradores em outros serviços nomeadamente 1 colaborador/a no CFP insatisfeito e 1 colaborador/a no CC pouco satisfeito.

O desafio para 2016 é identificar especificamente os fatores e dimensões desta insatisfação e desenvolver estratégias de atuação sobre os fatores em que é possível atuar, proporcionando aumento da satisfação e da motivação dos colaboradores.

Plano de Formação

Ao nível do Plano de formação foram frequentadas 49 ações de formação que permitiram que em média os colaboradores frequentassem 21 horas durante 2015. Ao analisarmos mais especificamente esta temática verificamos que os colaboradores frequentaram 5 ações internas e 44 ações externas. Somente 2 colaboradores não frequentaram nenhuma formação e correspondem a 2 pessoas contratadas em Novembro. Desta forma, 98% dos colaboradores realizaram formação, distribuída por 8 h em média de formação interna realizada por 82 pessoas e 14.5h em média de formação externa frequentada, por 44 pessoas.

As ações internas foram sobre o conceito de empowerment e relativas ao SGQ, nomeadamente a disseminação do relatório de atividades, do Manual de Qualidade, do Manual de Processos, do Manual de Gestão dos Recursos Humanos e do Código de Ética. Acrescem, as ações de reflexão análise do modelo de qualidade de vida.

Ao nível externo verificamos que existe maior diversidade de áreas, dado que a formação externa é mais facilmente ajustável à diversidade de habilitações superiores dos nossos técnicos bem como de contextos de intervenção de todos os colaboradores - deficiência, idosos, excluídos, área administrativa, etc... Assim, dos 44 colaboradores que realizam formação externa, distribuíram-se por 11 ações na área administrativa e fiscal, 2 por ações sobre a deficiência, 1 ação relativa ao CRI, 1 relativa à IP, 3 ações relativas à terapia ocupacional, 4 respeitantes à fisioterapia e 3 à Terapia de fala. Acrescem as 10 ações sobre a temática de exclusão social e 7 sobre a área de geriatria. A caracterização das temáticas destas ações vem reforçar a importância e pertinência da modalidade de formação externa uma vez que nem sempre conseguimos organizar um grupo de 12 a 15 pessoas para realizar formação internamente sobre algumas temáticas, que são indispensáveis para a atualização de conhecimentos no âmbito da melhoria contínua. Globalmente a avaliação das



ações de formação foi positiva e foram identificadas áreas para dar continuidade em 2016 ao processo de desenvolvimento e qualificação dos colaboradores da organização.

Ao nível da avaliação de desempenho foram avaliados todos os colaboradores ao serviço durante 2015 e que trabalharam mais de 6 meses. Destacamos que em 2015 foram avaliados pela 1ª vez os técnicos de serviços que funcionam externamente, nomeadamente os técnicos do CRI e da IP. Neste último serviço, a avaliação incluiu o responsável da ELI Feira/Arouca, Dr. António Leitão, que reúne semanalmente ou quinzenalmente com as técnicas e tem a função de coordenador da ELI. Os técnicos da IP e do CRI foram avaliados pela Diretora geral, responsável pela supervisão destes serviços que não possuem coordenador específico e que inclui os colaboradores do DAF. Os restantes colaboradores foram avaliados pelos coordenadores de cada serviço, sendo os coordenadores avaliados pela Diretora geral e esta, por sua vez avaliada pelos coordenadores.

A avaliação de desempenho denota uma melhoria na média final que é de 3.64 superior aos 3.56 em 2014 e relativamente aos 3.42 em 2013 e que resulta duplamente da formação e do acompanhamento realizado ao longo do ano. A avaliação de desempenho aferiu o desempenho de 77 colaboradores, em 2015, ao nível de 3 componentes: objetivos, competências comportamentais e atitudes, tendo sido eliminada uma das atitudes - voluntariado - uma vez que avaliava a participação dos colaboradores em iniciativas da organização maioritariamente fora do horário.

Físicos

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

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



POLOS	DEPARTAMENTOS / SERVIÇOS	CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS	MORADA
Sede Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho	<ul style="list-style-type: none">Serviços de EducaçãoCentro de atividades ocupacionais IServiço de Apoio DomiciliárioBanco de ajudas técnicasBanco AlimentarAções de sensibilizaçãoDep.Administrativo/financeiro	11 Salas de atividades; 1 Ginásio; 8 Gabinetes 10 WC; 5 Espaços de armazenamento Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório 1 Lavandaria	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Complexo Idanha	<ul style="list-style-type: none">Departamento de Formação ProfissionalServiços de Produção e FormaçãoOficinas de Produção	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
Propriedade da Cerci	<ul style="list-style-type: none">Departamento ResidencialServiço de Apoio DomiciliárioCentro de Atividades Ocupacionais II	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Ativ; 1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório; 2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Bairro da Ponte de Anta - Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade	<ul style="list-style-type: none">Centro ComunitárioProjeto Multivivências	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 1 Ginásio 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	Bairro da Ponte de Anta
Casas de Ermesinde	Habitação; propriedade partilhada com Stª Casa, Bombeiros e Igreja		

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

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

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



RELATÓRIO
DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
2015



ÍNDICE

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



I.

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

BALANÇO	Período	01/01/2015 - 31/12/2015	NIF Moeda	500638870 <i>Euro</i>
Rubricas	Notas		2015	2014
ACTIVO				
Ativo não corrente				
Ativos fixos tangíveis	3, 6		2.074.072,30	2.096.828,84
Propriedades de investimento	5		7.771,13	7.901,37
Ativos intangíveis	4		1.349,78	
Investimentos financeiros	13		2.039,94	242,98
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros	13		337,00	
			2.085.570,15	2.104.973,19
Ativo corrente				
Inventários	8		11.389,06	10.373,95
Clientes	13		8.469,97	8.626,67
Estado e outros entes públicos	16		1.140,09	932,71
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros	13		660,00	451,00
Outras contas a receber	13		201.808,50	96.382,67
Diferimentos			465,02	2.031,83
Outros ativos financeiros	13, 15			100.000,00
Caixa e Depósitos à ordem	13,15		149.555,22	101.226,73
			373.487,86	320.025,56
TOTAL DO ACTIVO			2.459.058,01	2.424.998,75
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO				
Fundos Patrimoniais				
Fundos			10.615,00	10.465,00
Reservas			1.033.820,47	1.005.016,63
Resultados transitados	16		95.744,05	1.744,05
Outras variações nos fundos patrimoniais	11		729.561,08	818.751,86
			1.869.740,60	1.835.977,54
Resultado líquido do período			4.662,51	28.803,84
			4.662,51	28.803,84
TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL			1.874.403,11	1.864.781,38
Passivo				
Passivo não corrente				
Financiamentos obtidos	3, 6, 7, 13		310.915,02	291.175,58
			310.915,02	291.175,58
Passivo corrente				
Fornecedores	13		18.912,09	26.308,65
Adiantamentos de clientes	13		40,00	
Estado e outros entes públicos	16		35.537,58	33.447,55
Clientes	13		399,53	
Outras contas a pagar	13		218.850,68	209.285,59
			273.739,88	269.041,79
TOTAL DO PASSIVO			584.654,90	560.217,37
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			2.459.058,01	2.424.998,75



II.

GERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL**DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA**01/01/2015 -
31/12/2015

NIF

500638870

Moeda

Euro

Rubricas	Notas	2015	2014
RENDIMENTOS E GASTOS			
Vendas e prestações de serviços	9	162.106,27	148.496,48
Subsídios, doações e legados à exploração	11	1.657.344,70	1.559.701,80
Variações nos inventários da produção		237,00	44,50
CMVMC	8	-34.975,88	-31.484,25
Fornecimentos e serviços externos	16	-408.194,25	-406.414,85
Gastos com pessoal	14	-1.301.350,56	-1.173.908,82
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,24
Outros rendimentos e ganhos	16	122.210,72	97.429,69
Outros gastos e perdas	16	-78.718,16	-72.699,90
Resultado antes depreciações, gastos financiamento, impostos		118.659,84	121.164,89
Gastos /reversões de depreciação e amortização	3, 4, 5	-107.770,64	-85.915,04
Resultado operacional (antes gastos financiamento, impostos)		10.889,20	35.249,85
Juros e rendimentos similares obtidos	16	304,88	100,60
Juros e gastos similares suportados	6, 7	-6.531,57	-6.546,61
Resultado antes de impostos		4.662,51	28.803,84
Imposto sobre o rendimento do período	12		
Resultado líquido do período		4.662,51	28.803,84



III.

CERGIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL			
DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA		NIF	500638870
Período	01/01/2015 - 31/12/2015	Moeda	Euro
Rubricas	Notas	2015	2014
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS			
	15		
Recebimentos de clientes e utentes		155.662,97	147.164,51
Pagamento de subsídios			
Pagamento de bolsas		-54.162,38	-40.876,35
Pagamento de fornecedores		-313.103,00	-284.368,93
Pagamento ao pessoal		-849.921,96	-777.940,91
Caixa gerada pelas operações		-1.061.524,37	-956.021,68
Pagamento/recebimento do imposto sobre rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.032.589,02	1.077.688,27
Fluxo de caixa das atividades operacionais (1)		-28.935,35	121.666,59
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO			
	15		
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis	3	-29.675,92	-31.711,06
Ativos intangíveis			
Investimentos financeiros	13	-1.937,00	-258,34
Outros ativos			
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis			
Ativos intangíveis			
Investimentos financeiros	13	198,39	62,54
Outros ativos			
Subsídios ao investimento	11	44.024,00	726,93
Juros e rendimentos similares	16	304,88	100,84
Dividendos			
Fluxos de caixa das atividades de investimentos (2)		12.914,35	-31.079,09
FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
	15		
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Realização de fundos			
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos	3, 6, 7	-29.118,94	-24.460,94
Juros e gastos similares	6, 7	-6.531,57	-6.546,61
Dividendos			
Redução de fundos			
Outras operações de financiamento			
Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)		-35.650,51	-31.007,55
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	15	-51.671,51	59.579,95
Efeitos das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		201.226,73	141.646,78
Caixa e seus equivalentes no fim do período	15	149.555,22	201.226,73

IV.

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS
2014

Valores em Euros

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe										Interesses minoritários	Total do Capital Próprio	
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reserva Legal	Outras Reservas	Resultados transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações nos Fundos Patrimoniais	Resultado líquido do período	Total			
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO	1	10.465,00	0,00	23.726,40	980.427,72	1.744,05	0,00	0,00	0,00	857.436,43	862,51	1.874.662,11	0,00	1.874.662,11
ALTERAÇÕES NO PERÍODO														
Primeira adoção de novo referencial contabilístico														0,00
Alterações de políticas contabilísticas														0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras														0,00
Realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis														0,00
Excedentes de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis e respetivas variações														0,00
Ajustamentos por impostos diferidos														0,00
Outras alterações reconhecidas nos Fundos Patrimoniais	2	0,00	0,00	43,13	819,38	0,00	0,00	0,00	0,00	-38.684,57	-862,51	-38.684,57	0,00	-38.684,57
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3													
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3													
														28.803,84
														27.941,33
														-9.880,73
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO														
Fundos														0,00
Subsídios, doações e legados														0,00
Outras operações														0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO	6=1+2+3+5	10.465,00	0,00	23.769,53	981.247,10	1.744,05	0,00	0,00	0,00	818.751,86	28.803,84	1.864.781,38	0,00	1.864.781,38



DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS
2015

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe										Valores em Euros	
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reserva Legal	Outras Reservas	Resultados transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações nos Fundos Patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total do Capital Próprio
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO	6	10.465,00	0,00	23.769,53	981.247,10	1.744,05	0,00	0,00	818.751,86	28.803,84	1.864.781,38	0,00	1.864.781,38
ALTERAÇÕES NO PERÍODO													
Primeira adoção de novo referencial contabilístico													0,00
Alterações de políticas contabilísticas													0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras													0,00
Realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis													0,00
Excedentes de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis e respetivas variações													0,00
Ajustamentos por impostos diferidos													0,00
Outras alterações reconhecidas nos Fundos Patrimoniais	16	0,00	0,00	1.440,19	273.636,65	94.000,00	0,00	0,00	-89.190,78	-28.803,84	4.809,22	0,00	4.809,22
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	7												
RESULTADO EXTENSIVO	8												
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO	9+7+8												
Fundos		150,00											150,00
Subsídios, doações e legados													0,00
Outras operações	10												0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO	6+7+8+10	10.615,00	0,00	25.209,72	1.008.610,75	95.744,05	0,00	0,00	729.561,08	4.662,51	1.874.403,11	0,00	1.874.403,11

O Técnico Oficial de Contas

A Gerência

V. Anexo às Demonstrações Financeiras do período findo em 31.12.2015

Identificação:

1. **CERCIESPINHO- Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.**
2. Sede: Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496, Anta 4500-098 Espinho
3. Natureza da atividade: prestação de serviços de educação, reabilitação, formação e residencial para pessoas com deficiência e intervenção comunitária e apoio para pessoas excluídas e dependentes.

1.Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras referentes a 2015 foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo.

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

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

2.Principais políticas contabilísticas

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

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

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

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

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

Na preparação das Demonstrações Financeiras fez-se um cálculo estimativo relativo a valores a receber ou a pagar a programas financiadores e que corresponderão ao acerto, em saldo final, das verbas gastas com a execução dos projetos e as verbas recebidas do organismo financiador desses mesmos projetos durante o ano.

Essas estimativas podem afetar as quantias reportadas em rendimentos e gastos, ativos e passivos, contudo, à data de reporte destas informações financeiras, não se prevê que as alterações nessas mesmas estimativas sejam significativas.

3. Ativos Fixos Tangíveis

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

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

ATIVO FIXO TANGÍVEL	VIDA ÚTIL ESTIMADA
TÉRRENOS E RECURSOS NATURAIS	Não aplicável
EDIFÍCIOS E OUTRAS CONSTRUÇÕES	10, 20 ou 50 anos
EQUIPAMENTO BÁSICO	6 a 8 anos
EQUIPAMENTO DE TRANSPORTE	4 anos
EQUIPAMENTO ADMINISTRATIVO	3 a 8 anos
OUTROS ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	2 a 8 anos

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

RUBRICAS	Terrenos/Edifícios/Eq. Básico/Eq. Transp./ Eq. Admin./Out. AFT
ATIVO BRUTO	
Saldo inicial a 1.1.15	3.556.162,05
Aumentos	84.209,06
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.15 (1)	3.640.371,11
DEPRECIACÕES	
Saldo inicial a 1.1.15	1.459.333,21
Depreciações do exercício	106.965,60
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.15 (2)	1.566.298,81
Valor líquido dos Ativos F. Tangíveis (1-2)	2.074.072,30



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

FONTE DE FINANCIAMENTO DO ATIVO FIXO TANGIVEL	VALOR
FUNDAÇÃO MONTEPIO	9.014,77
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES (CRÉDITO)	32.858,38
MONTEPIO CRÉDITO (LEASING)	16.000,00
CERCIESPINHO	26.335,91
TOTAL	84.209,06

Deva referir-se ainda que, relativamente a restrições na titularidade de bens, existe desde 2010, a hipoteca do edifício Centro Residencial e Ocupacional, realizada a favor do BBVA como garantia do empréstimo de 400.000 euros para a construção do mesmo. Em janeiro deste ano transferiu-se a totalidade do contrato de empréstimo mútuo do BBVA para o Banco Popular, tendo desta forma a respetiva hipoteca do edifício sido transmitida para este banco.

4. Ativos Intangíveis

Os ativos intangíveis estão mensurados ao custo histórico deduzidos de amortizações acumuladas.

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

ATIVO FIXO INTANGÍVEL	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Programas de computador	3 anos

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

RUBRICAS	Programas de computador
ATIVO BRUTO	
Saldo inicial a 1.1.15	2.149,24
Aumentos	2.024,58
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.15 (1)	4.173,82
AMORTIZAÇÕES	
Saldo inicial a 1.1.15	2.149,24
Depreciações do exercício	674,80
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.15 (2)	2.824,04
Valor líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)	1.349,78

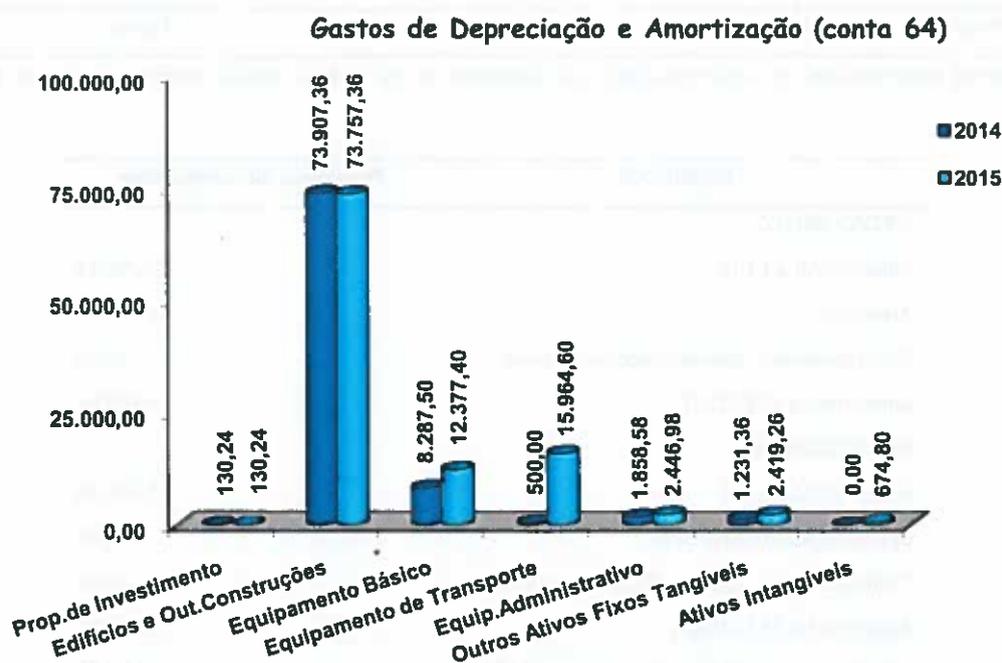
5. Propriedades de Investimento

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

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

RUBRICAS	Propriedades de Investimento
ATIVO BRUTO	
Saldo inicial a 1.1.15	8.682,81
Aumentos	0,00
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.15 (1)	8.682,81
DEPRECIACÕES	
Saldo inicial a 1.1.15	781,44
Depreciações do exercício	130,24
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.15 (2)	911,68
Valor líquido das Prop. Investimento (1-2)	7.771,13

O detalhe de Gastos de Depreciação e Amortização é apresentado no gráfico do comparativo 2014/2015:



**6. Locações**

RUBRICAS	Ano em que o financiamento foi contraído	Prazo	Valor Total	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2015
Leasing Viatura Ford Courier 5 lugares	2015	48 meses	16.000,00	1.480,64	14.519,36

Os custos suportados com o financiamento obtido são:

RUBRICAS	Juros suportados	Taxa
Leasing Viatura Ford Courier 5 lugares	331,00	TAE = 8,6%

Em agosto de 2015 foi contratualizado um financiamento para aquisição de uma viatura mista de 5 lugares em sistema de leasing, tendo a viatura no final do contrato, o valor residual de 320 euros, com opção de compra. O valor do financiamento corresponde na totalidade ao valor da compra. A prestação ascende a cerca de 380 euros mensais. A viatura foi adquirida especificamente para as deslocações de técnicos ao serviço da Intervenção Precoce e residualmente em deslocações pontuais de outros técnicos por forma a evitar terem que usar viatura própria.

7. Custos de Empréstimos Obtidos

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

RUBRICAS	Ano em que foi contraído	Prazo	Valor inicial da dívida	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2015
Empréstimo mútuo - BBVA	2010	15 anos	400.000,00	25.236,77	265.938,81
Crédito Mercedes-Benz	2015	48 meses	32.858,38	2.401,53	30.456,85

Os custos suportados com o financiamento obtido são:

RUBRICAS	Juros suportados	Taxa
Empréstimo mútuo - BBVA	5.456,13	Indexada à Euribor a 1 mês acrescida de um spread de 2%
Crédito Mercedes-Benz	744,44	TAE = 7,7371%

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

A média mensal paga com os juros do empréstimo mútuo foi de 454 euros. A prestação mensal rondou os 2.550 euros.

Em agosto contratualizou-se um crédito com a Mercedes-Benz Financial Services para aquisição da viatura Mercedes de 9 lugares, por um período de 48 meses. O valor da viatura foi de 47.858,38



sendo que a Cerciespinho deu uma entrada de 15.000 euros e o restante ficou para crédito. A prestação mensal ascende a 780 euros.

O detalhe de Gastos e Perdas de Financiamento é apresentado no gráfico do comparativo 2014/2015:

Gastos e Perdas de Financiamento (conta 69)



8. Inventários

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

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

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

O detalhe dos inventários é o seguinte:

RUBRICAS	Valor inicial a 1.1.15	Valor final a 31.12.15	Variação
Matérias-primas	9.562,95	10.341,06	+ 778,11
Produtos acabados	811,00	1.048,00	+ 237,00
Total	10.373,95	11.389,06	+ 1.015,11

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

O detalhe do CMVMC é apresentado no seguinte gráfico do comparativo 2014/2015:

Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas (conta 61)**9. Rédito**

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

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

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

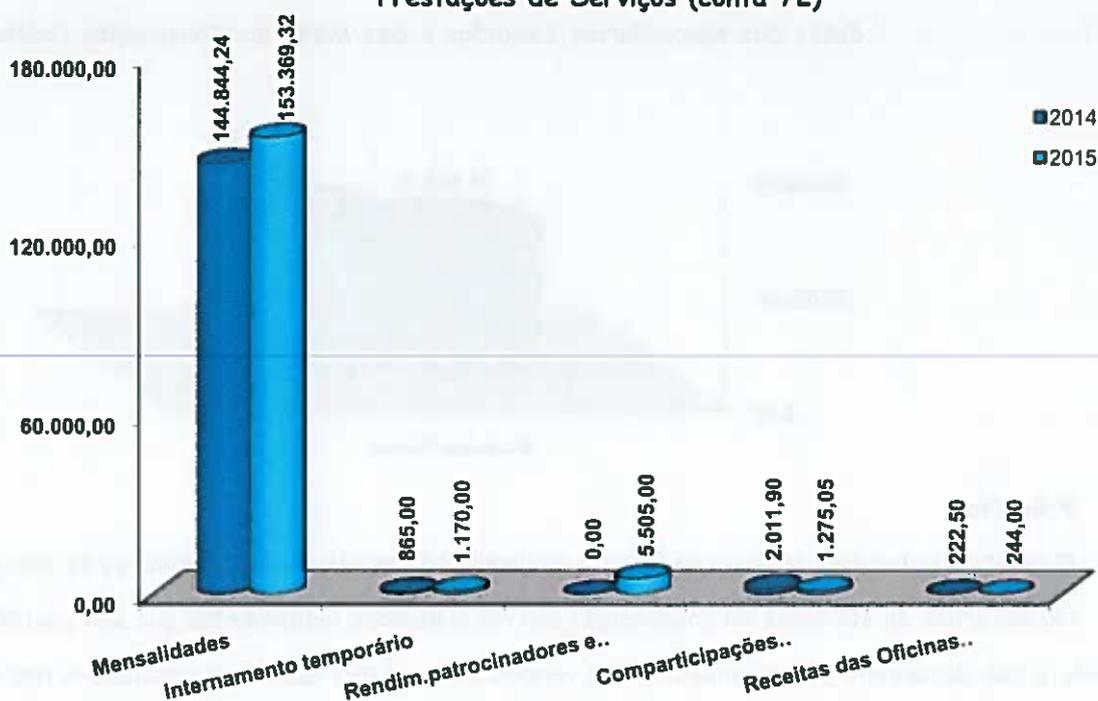
Por sua vez, a prestação de serviços gera rendimentos relativos à cobrança de mensalidades aos clientes, bem como os referentes a receitas das oficinas de formação profissional.

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

O detalhe do rédito é apresentado nos seguintes gráficos do comparativo 2014/2015:



Prestações de Serviços (conta 72)



A rubrica de mensalidades teve um acréscimo de cerca de 8500 euros decorrente do serviço de lar e apoio domiciliário.

Quanto à rubrica de Patrocínios, dizem respeito aos recebidos aquando da campanha da "Volta Solidária" realizada em junho e que permitiu angariar, entre patrocínios e donativos, cerca de 15000 euros para dar a entrada da viatura Mercedes de 9 lugares adquirida a crédito.

10. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

Passivo contingente- À data de 31 de dezembro, a entidade tinha um processo em tribunal iniciado em 2013, interposto pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) e do qual ainda não se recebeu a sentença. Contudo, em fevereiro deste ano, fomos notificados para pagar as custas processuais.

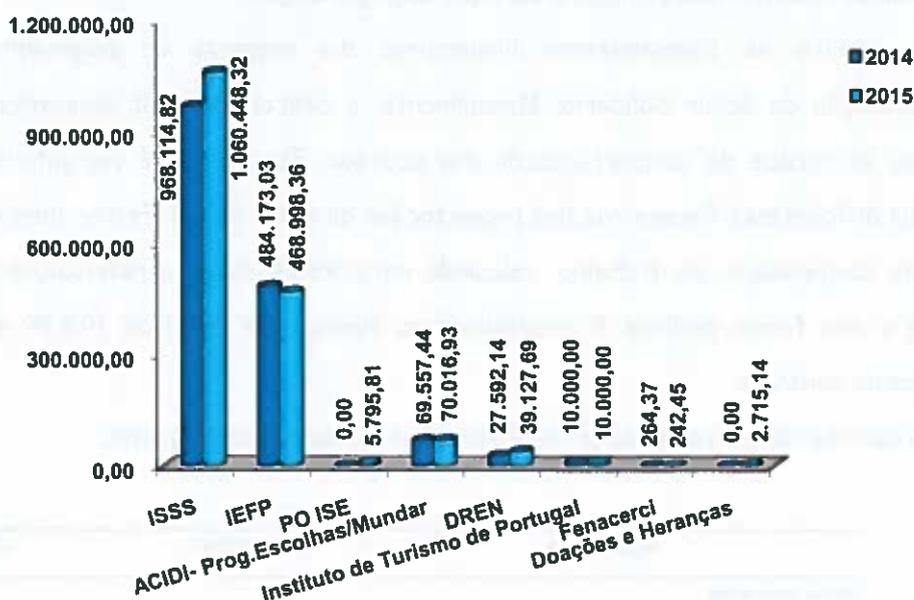
11. Subsídios e outros apoios

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

SUBSÍDIOS/DOAÇÕES AO INVESTIMENTO	2014	2015
BPI- Prémio BPI Capacitar	0,00	34.424,00
FUNDAÇÃO MONTEPIO	0,00	9.600,00
ESCOLHAS- ENSINO À DISTANCIA	726,93	0,00
Total	726,93	44.024,00

Estes subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios ou 594- Doações. O donativo do BPI resulta de uma candidatura ao "BPI Capacitar 2015" e tem como finalidade adquirir equipamento de serralharia e de jardinagem para as Oficinas de Formação Profissional. A verba foi recebida em dezembro mas a execução do projeto ainda não arrancou. O donativo da Fundação Montepio resulta, igualmente, de um pedido para aquisição de equipamento para a sala de snoezelen cuja função é a estimulação cognitiva e sensorial dos clientes. Este projeto encontra-se executado.

Subsídios, doações e legados à exploração (conta 75)



Os subsídios do ISSS subiram cerca de 92 mil euros, o que se deve ao recebimento da participação para a Intervenção Precoce. Esta resposta teve início em fevereiro.

Os subsídios recebidos do IEFP vão tendo flutuações de ano para ano, uma vez que dependem das candidaturas aprovadas que venhamos a ter. Em 2015 houve um decréscimo de cerca de 15 mil euros basicamente por não termos tido projeto no âmbito da formação dos colaboradores (tipologia 6.4), acompanhado pela diminuição no recebimento de verbas para o apoio à contratação (este valor reduziu em 2015 por motivo de alteração legislativa no valor dos apoios concedidos).

O CRI obteve um financiamento, durante 2015, de mais 11 mil euros que no ano anterior. Contudo, o montante do projeto aprovado para o ano escolar 2015/2016 diminuiu de 47 mil euros para 36 mil euros, para um nº de alunos praticamente igual para apoiar, que foi acompanhado pela redução do pessoal e de horas de trabalho afeto.

Em janeiro de 2015 recebemos uma herança de Sra. D^a Ana Pereira de Sá no valor de 2.715,14.

12. Impostos sobre o rendimento

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

13. Instrumentos financeiros

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

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

A rubrica de Investimentos Financeiros diz respeito ao pagamento para o Fundo de Reestruturação do Setor Solidário. Mensalmente, é descontado pela segurança social, 0,1% sobre o valor que se recebe de participação dos acordos. Este fundo é obrigatório e visa fazer face a eventuais dificuldades financeiras das organizações do setor social. Existe também o pagamento para o Fundo de compensação do trabalho, calculado em 0,925% sobre a retribuição base e diuturnidades. Durante o ano foram pedidos 3 reembolsos ao fundo, num total de 198,39 euros, decorrentes de rescisões de contrato.

O detalhe dos ativos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

RUBRICAS	2014	2015
Ativo corrente		
Cientes	8.626,67	8.469,97
Fund./Patroc./Doad./Assoc./Membros	451,00	997,00
Outras contas a receber	96.382,67	201.808,50
• Financiadores	• 93.736,77	198.871,13
• Outros devedores	• 2.645,90	2.937,37
Outros ativos financeiros	100.000,00	0,00
Caixa e depósitos à ordem	101.226,73	149.555,22
Ativo não corrente		
Investimentos financeiros	242,98	2.039,94
Total	306.930,05	362.870,63

O detalhe dos passivos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

RUBRICAS	2014	2015
Passivo corrente		
Fornecedores	26.308,65	18.912,09
Outras contas a pagar	209.285,59	219.290,21



• Financiadores	1.074,06	6.635,29
• Credores por acréscimo de gastos	149.017,54	166.054,37
• Outros credores	59.014,79	46.161,02
• Clientes	179,20	439,53
Passivo não corrente		
Financiamentos obtidos	291.175,58	310.915,02
Total	526.769,82	549.117,32

14. Benefícios dos empregados

As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diuturnidades, subsídio de férias, subsídio de natal, subsídio de turno e subsídio de alimentação. Eventualmente podem ser atribuídos prémios que podem ter razões diversas, sejam prémios de coordenação, de prevenção ou outros. Os aumentos salariais reportaram a janeiro de 2015 e corresponderam a 20,00 para todas as categorias profissionais, decorrente do aumento do mesmo valor do ordenado mínimo.

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

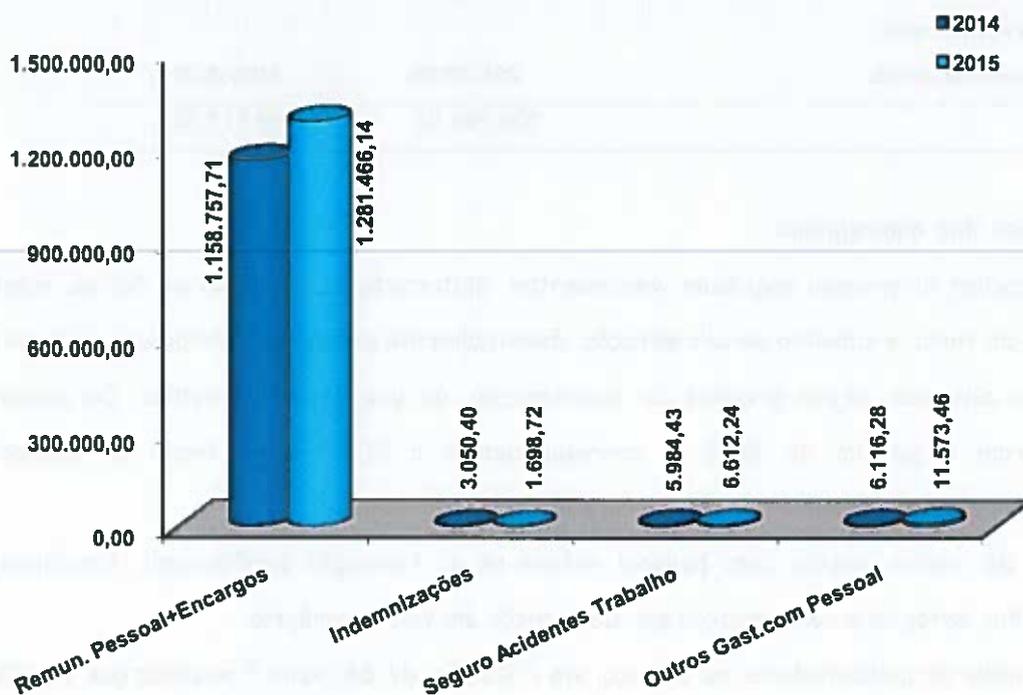
O número médio de colaboradores ao serviço, em 2015, foi de 86 (mais 7 pessoas que em 2014). O acréscimo de gastos de 10,8% foi muito significativo e correspondeu a mais 122 mil euros de gastos em remunerações e encargos, bem como ao pagamento de cerca de 5500 euros das deslocações em viatura própria dos colaboradores (que por imposição legal têm que ser obrigatoriamente processados no recibo de vencimento), quando nos anos anteriores o pagamento era feito diretamente através de boletim de itinerário. De qualquer forma o pagamento é de 0,33 euros ao km, valor que não ultrapassa o limite legal e portanto não é objeto de tributação em termos de IRS e TSU.

Pessoas ao serviço e horas trabalhadas

DESCRIÇÃO	NUMERO MÉDIO
- Pessoas a tempo completo	78
- Pessoas a tempo parcial	8
- Homens	17
- Mulheres	69
Nº médio de pessoas ao serviço	86
Total de pessoas ao serviço	89
Numero de horas trabalhadas	137.215 H

O detalhe de Gastos com Pessoal é apresentado no gráfico do comparativo 2014/2015:

Gastos com Pessoal (conta 63)



15. Fluxos de Caixa

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

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



O quadro seguinte faz a análise comparativa, 2014/2015, da variação da situação patrimonial financeira de caixa e seus equivalentes:

MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2014	31.DEZ.2015	VARIAÇÃO
CAIXA	6.006,51	5.693,66	-312,85
DEPÓSITOS À ORDEM	95.220,22	143.861,56	+48.641,34
OUTROS ATIVOS FINANCEIROS	100.000,00	0,00	-100.000,00
TOTAL	201.226,73	149.555,22	-51.671,51
	VARIAÇÃO 2014/2015 (%)		- 25,7%

Se atentarmos ao quadro no ponto 13 "Instrumentos Financeiros", em "contas a receber de financiadores", verifica-se que se em 2014 o montante rondava os 93.700 euros, e em 2015 a dívida ascendia a 198.800 euros. Por outro lado, o valor total de despesa paga em 2015 é de mais 142.300 euros que em 2014, enquanto que a entrada de receita só aumentou 31.000 euros. Esta situação contribuiu para o decréscimo dos 51.600 euros na situação patrimonial financeira.

16. Outras informações

O número de cooperantes é de 147 e associados 336.

Os 17 membros dos órgãos sociais, compostos por Conselho Fiscal, Direção e Mesa da Assembleia, foram eleitos em novembro de 2013 para o triénio 2014-2015-2016 e mantêm-se em funções.

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

RUBRICAS	2014	2015
Retenção IRS/IRC	8.126,08	8.644,22
IVA- reembolsos pedidos	932,71	1.140,09
Contribuições para a Seg.Social	25.272,66	26.777,52
Outras tributações- Fundos de Compensação	48,81	115,84

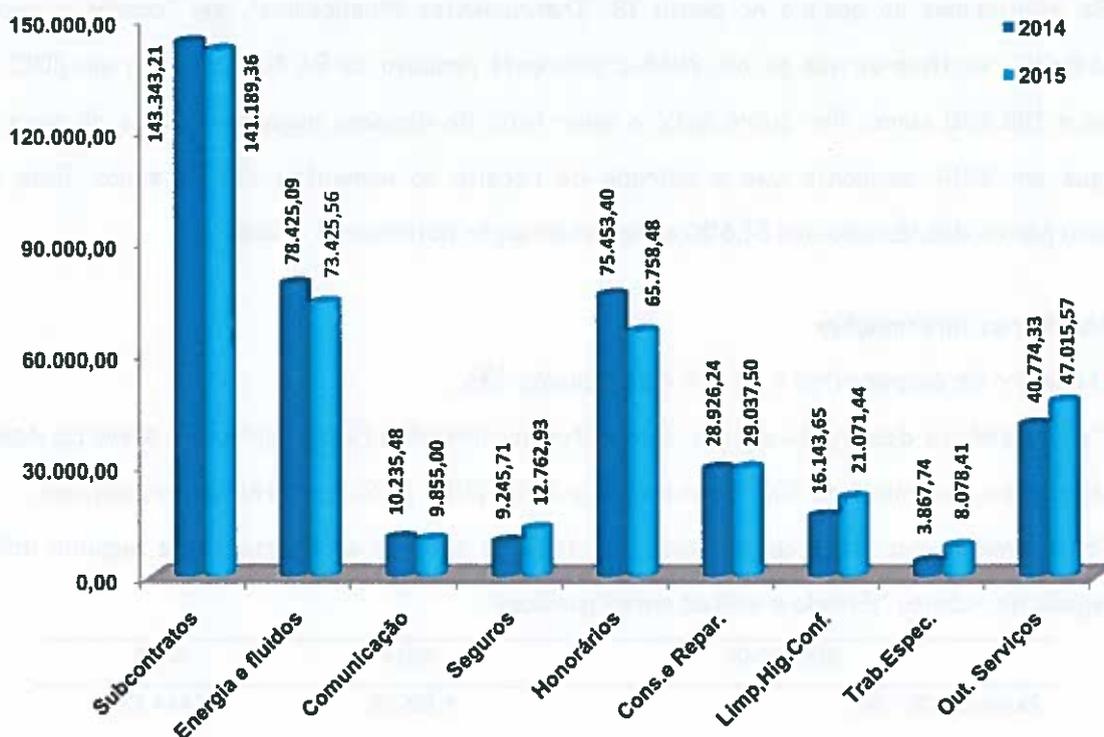
À data de 31 de Dezembro de 2015 a organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo quaisquer dívidas em mora.

A conta de "Resultados Transitados" apresenta um saldo de 95.744,05 em 2015. Corresponde ao saldo transitado do ano anterior de 1744,05 e da contabilização, este ano, do saldo de 94.000 euros da conta de "Outras variações nos fundos patrimoniais- ISS Fundo de Socorro Social" por imposição da segurança social ao considerar que a verba recebida em 2012 do Fundo de Socorro Social para pagamento de dívida do Centro Residencial e Ocupacional teria que ter sido na altura considerada

subsídio à exploração e não um subsídio ao investimento. Fez-se este ano 2015 a devida correção tal como preceituado pelos normativos contabilísticos e transferiu-se o saldo da conta 593 para a conta 562 e sendo assim não teve este movimento qualquer reflexo nem em gastos nem em rendimentos.

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

Fornecimentos e Serviços Externos (conta 62)



Deste gráfico destaca-se:

-A rubrica "Subcontratos" que diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, Formação Profissional, SAD e serviço residencial continua (e de longe) a ser o maior gasto mensal. Em 2015 manteve-se com um valor semelhante ao ano anterior. Este gasto pode variar para mais ou para menos em cada ano dependendo das ações de Formação Profissional que estivermos a desenvolver pois o nº de formandos pode alterar significativamente.

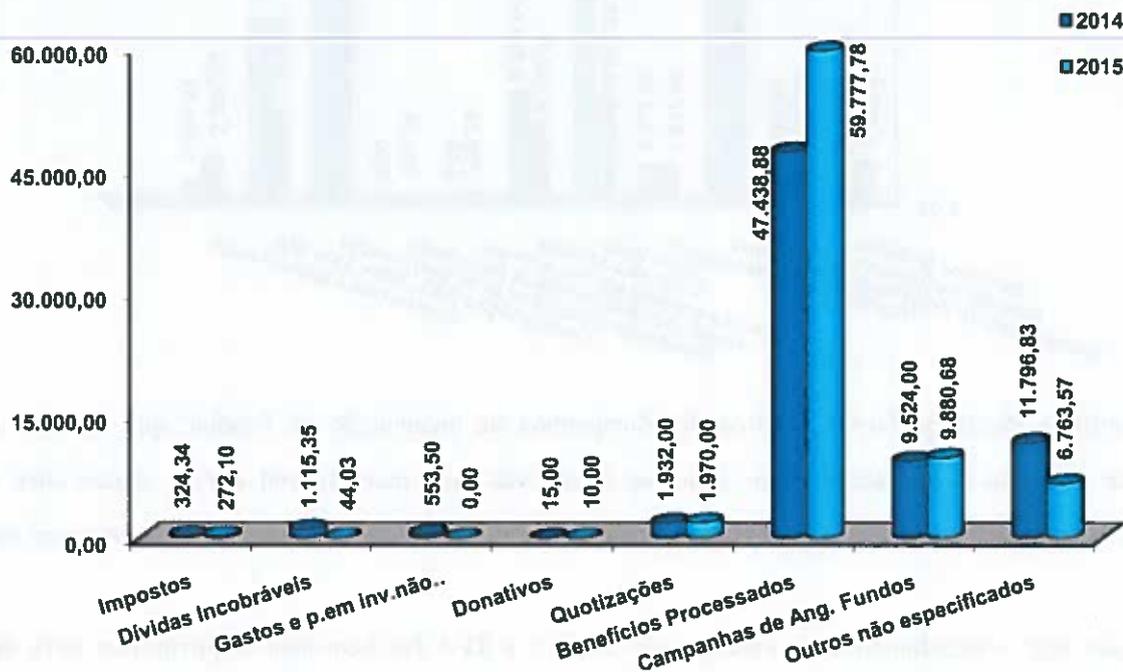
-Os gastos com honorários acompanham esta variabilidade relativa às ações de formação a decorrer. Em 2015 os gastos com formadores decresceram cerca de 6 mil euros. Tivemos cerca de 25 colaboradores a recibog verde.

-Os gastos com energia e fluidos decresceram quase 5 mil euros o que se deve basicamente a um menor gasto com combustível.

- rubrica de "Limpeza, higiene e conforto" teve, por sua vez, um acréscimo de quase 5 mil euros.

-A rubrica de "outros serviços" teve um aumento de 6200 euros, devido basicamente a "encargos com saúde", "material pedagógico" e "material de escritório".

Outros Gastos e Perdas (conta 68)



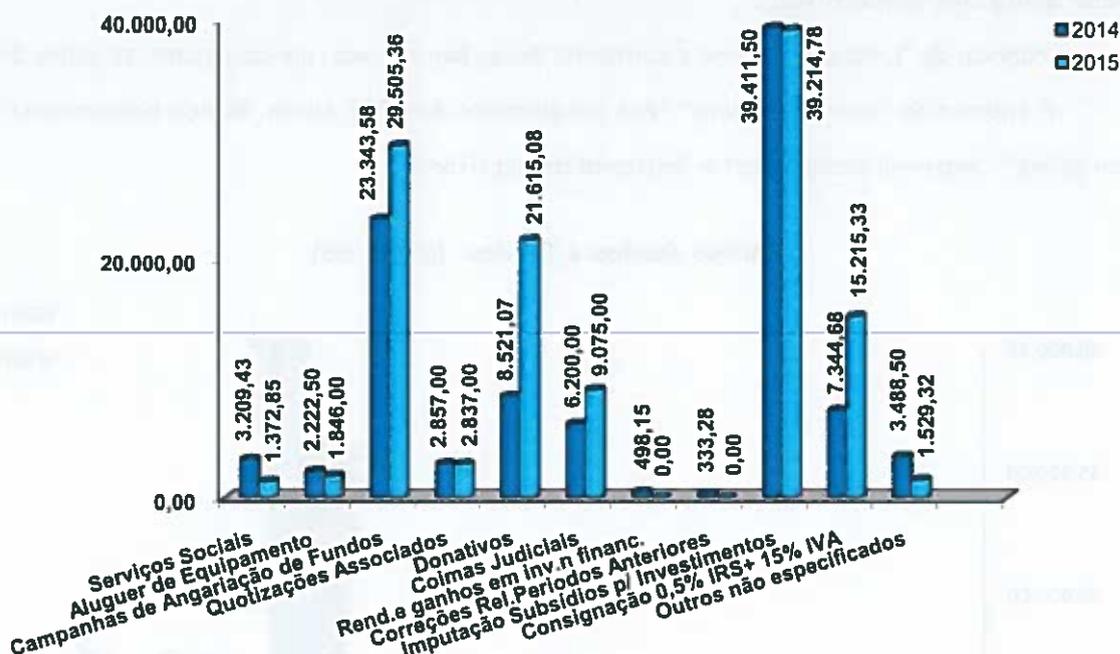
A rubrica de "Impostos" corresponde ao pagamento do IMI dos prédios de Ermesinde.

A rubrica de "Benefícios Processados" aumentou significativamente relacionada com a formação profissional e o apoio com as bolsas a formandos.

"Outros não especificados" destaca-se pela contabilização da devolução do saldo final da resposta Intervenção Precoce. Sendo um acordo atípico, já aquando da assinatura do acordo, a Segurança Social alertou que se não fosse gasta toda a verba recebida, poderia ter que se devolver o remanescente. Em conformidade com esta orientação foi previsto contabilisticamente que a verba a devolver seria de 6.447,09 euros.

O valor restante desta rubrica de "Outros não especificados" diz respeito a multas e coimas do autocarro.

Outros Rendimentos e Ganhos (conta 78)



Salienta-se deste gráfico a rubrica de "Campanhas de angariação de fundos" que tiveram um aumento de mais de 6 mil euros, bem como os Donativos com mais 13 mil euros, decorrente de campanhas mais dinamizadas e abrangentes como o caso da Volta Solidária o que permitiu angariar mais verbas.

Por sua vez, o recebimento da consignação do IRS e IVA foi bem mais significativo este ano, tendo-se recebido cerca de 15200 euros, mais do dobro relativamente ao ano 2014.

Juros, dividendos e outros rendimentos similares (Conta 79)



Estes juros são decorrentes da aplicação a prazo no Montepio. Iniciou-se o ano com 100 mil euros aplicados numa conta a prazo; em fevereiro só se pode renovar a aplicação com 50 mil euros. Em abril foi necessário reduzir para 25 mil euros aplicados pelo período de um ano e que poderia atingir a taxa de 1.2% ao fim desse ano. No entanto este valor teve que ser resgatado em novembro para se colocar à



ordem, uma vez que, decorrente das visitas de financiadores em auditorias, tivemos atrasos muito significativos no recebimento de reembolsos. Fechou-se o ano sem qualquer aplicação a prazo.

De seguida apresenta-se o comparativo anual do total de Gastos e Rendimentos, sendo que, em matéria de Gastos continua a prevalecer como o maior foco de despesa a rubrica "Gastos com Pessoal", com uma percentagem de 67% no total dos Gastos.

Relativamente à maior fonte de Rendimentos, a predominância continua a ser os "Subsídios, doações e legados à exploração", que são o principal recurso financeiro destas organizações, correspondendo a 85% do total dos Rendimentos.

GRÁFICO DOS GASTOS

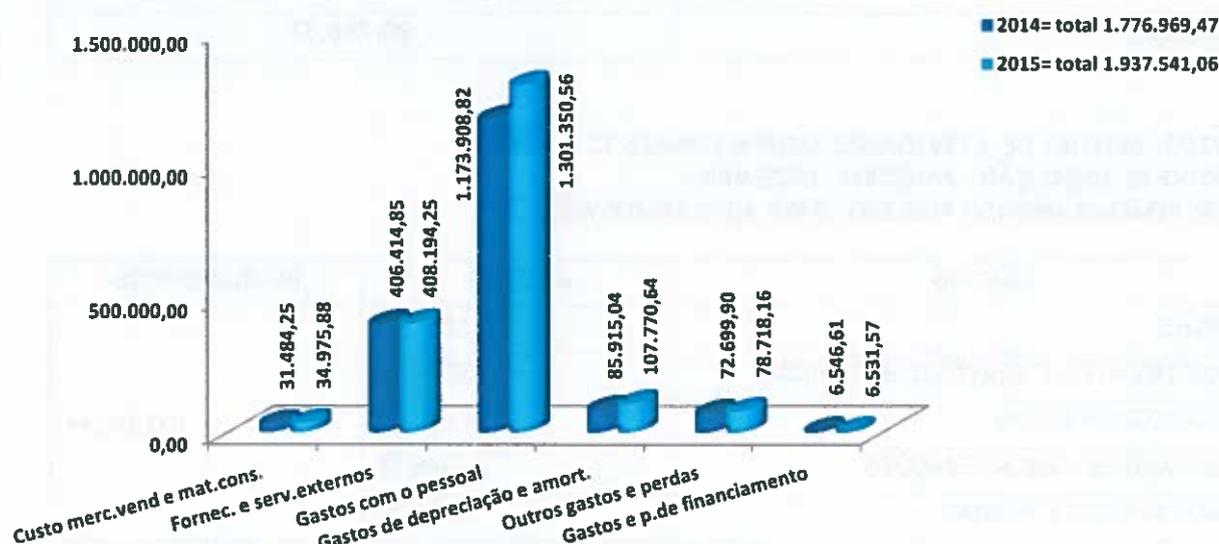
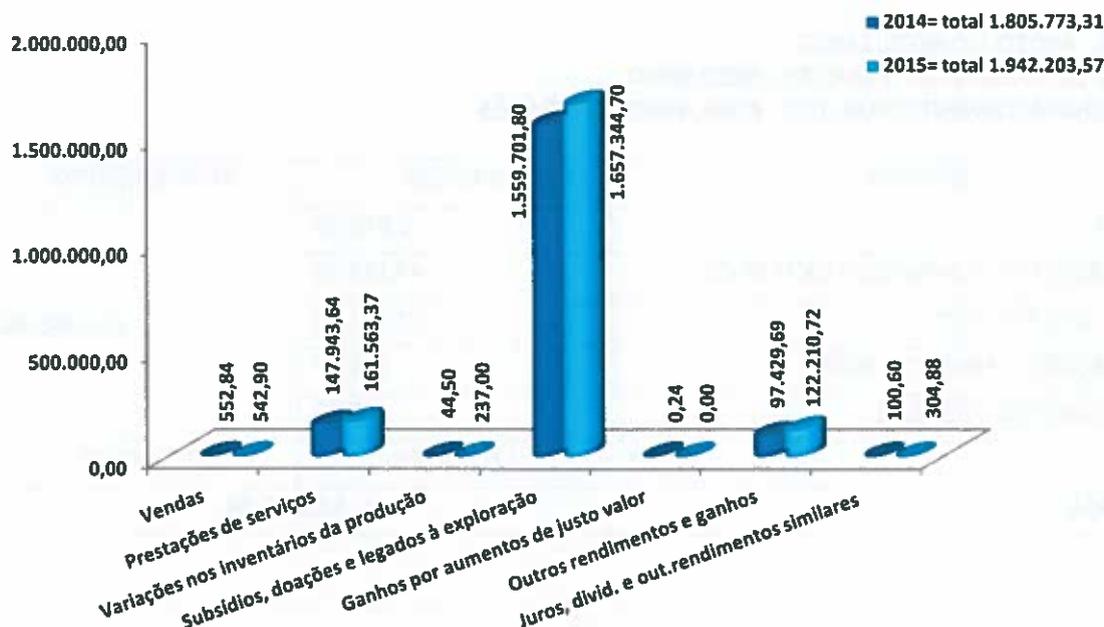


GRÁFICO DOS RENDIMENTOS



Resultado Líquido do Período 2015= 4.662,51



BALANCETES ANALÍTICOS 2015

SERVIÇO: CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO- DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €492,63/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	3.111,22	225.052,63
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	48.863,65	
GASTOS COM PESSOAL	147.399,79	
DEPRECIações / AMORTIZAÇÕES	4.126,60	
OUTROS GASTOS E PERDAS	765,00	
SOMA	204.266,26	225.052,63
DIFERENÇA	+ 20.786,37	

SERVIÇO: CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS II
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO- DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €492,63/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	1.875,15	190.315,44
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	43.568,14	
GASTOS COM PESSOAL	134.742,64	
DEPRECIações / AMORTIZAÇÕES	2.168,14	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.230,00	
SOMA	183.584,07	190.315,44
DIFERENÇA	+ 6.731,37	

SERVIÇO: APOIO DOMICILIÁRIO
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €369,69/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	2.870,42	184.443,40
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	47.133,98	
GASTOS COM PESSOAL	121.351,69	
DEPRECIações / AMORTIZAÇÕES	129,97	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	171.486,06	184.443,40
DIFERENÇA	+ 12.957,34	



SERVIÇO: LAR RESIDENCIAL
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €971,62/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	9.040,73	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	92.421,82	
GASTOS COM PESSOAL	228.841,98	347.471,34
DEPRECIações / AMORTIZAções	10.861,65	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	341.166,18	347.471,34
DIFERENÇA	+ 6.305,16	

SERVIÇO: RESIDÊNCIA AUTÓNOMA
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €1.101,40/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	5.712,51	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	8.639,51	
GASTOS COM PESSOAL	59.456,88	71.656,90
DEPRECIações / AMORTIZAções	42,35	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	73.851,25	71.656,90
DIFERENÇA	- 2.194,35	

SERVIÇO: CENTRO COMUNITÁRIO
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 8.731,33 (VALOR MENSAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	465,74	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	33.714,10	
GASTOS COM PESSOAL	100.425,89	105.431,88
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.980,00	
SOMA	136.585,73	105.431,88
DIFERENÇA	- 31.153,85	

**SERVIÇO: INTERVENÇÃO PRECOCE**

PERÍODO DE EXECUÇÃO: FEVEREIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 8.402,00 (VALOR MENSAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	5.077,97	
GASTOS COM PESSOAL	73.526,45	92.422,00
DEPRECIações / AMORTIZAções	7.039,49	
GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO	331,00	
SOMA	85.974,91	92.422,00
DIFERENÇA	+ 6.447,09	

SERVIÇO: CLDS

PERÍODO DE EXECUÇÃO: NOVEMBRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 7.997,85 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	291,87	
GASTOS COM PESSOAL	5.503,94	5.795,81
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	5.795,81	5.795,81
DIFERENÇA	+ 0,00	

SERVIÇO: FORMAÇÃO PROFISSIONAL PARA PES.C DEFIC.E INCAPACIDADES

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 544.335,76 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	12.375,69	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	115.224,64	
GASTOS COM PESSOAL	273.321,47	450.818,53
DEPRECIações / AMORTIZAções	1.859,26	
OUTROS GASTOS E PERDAS	54.247,78	
SOMA	457.028,84	450.818,53
DIFERENÇA	- 6.210,31	



SERVIÇO: CRI- CENTRO DE RECURSOS P/ A INCLUSÃO

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 45.131,02 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	84,57	
GASTOS COM PESSOAL	43.213,90	39.127,69
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	43.298,47	39.127,69
DIFERENÇA	- 4.170,78	

OUTROS PROJETOS: PROGRAMA ESCOLHAS/PROJETO MUNDAR

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 76.435,00 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	302,53	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	8.157,57	
GASTOS COM PESSOAL	61.602,10	70.016,93
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	70.062,20	70.016,93
DIFERENÇA	- 45,27	

OUTROS PROJETOS: PROGRAMA ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: € 23.635,11 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	0,00	
GASTOS COM PESSOAL	24.556,17	16.837,99
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	24.556,17	16.837,99
DIFERENÇA	- 7.718,18	



OUTROS SERVIÇOS: SERVIÇOS/ATIVIDADES COMPLEMENTARES
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: 0,00

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	33.889,21
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	48,78	
GASTOS COM PESSOAL	0,00	
DEPRECIações / AMORTIZAções	370,06	
OUTROS GASTOS E PERDAS	11.485,68	
SOMA	11.904,52	33.889,21
DIFERENÇA	+ 21.984,69	

OUTROS SERVIÇOS: OUTROS GASTOS/RENDIMENTOS
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €10.000,00 (INSTITUTO DE TURISMO DE PORTUGAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
CMVMC-VARIAÇÃO ST.FINAL MP	-778,11	108.618,94
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	4.967,65	
GASTOS COM PESSOAL	27.407,66	
DEPRECIações / AMORTIZAções	81.173,12	
OUTROS GASTOS E PERDAS	9.009,70	
SOMA	121.780,02	108.618,94
DIFERENÇA	- 13.161,08	

RESULTADOS FINANCEIROS: GASTOS/RENDIMENTOS FINANCEIROS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
JUROS SUPOSTADOS	6.200,57	304,88
OUTROS GASTOS E PERDAS DE FINANCIAM.	0,00	
SOMA	6.200,57	304,88
DIFERENÇA	- 5.895,69	

CONTAS	VALOR
RESULTADO LIQUIDO DO PERÍODO	+ 4.662,51

A CC _____

A DIREÇÃO _____



PARECER DO CONSELHO FISCAL



Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL
Cooperativa de Solidariedade Social
Instituição de Utilidade Pública
Apartado 177 - 4501 - 909 Espinho
Telefone 227 319 061 Fax 227 348 588
cerciespinho@cerciespinho.org.pt

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2015

Senhores Acionistas:

- 1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO – Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, submeter à apreciação de V. Ex.ª o nosso Relatório e Parecer sobre o Relatório de Atividades e as Contas de Gerência apresentadas pela Direção e relativas ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2015.
- 2) Durante o ano de 2015, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contactos com a Direção e com o Departamento de Contabilidade, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo da Direção os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.
- 3) O Conselho Fiscal não pode deixar de louvar a Direção pelo bom desempenho e pelo resultado líquido positivo, no exercício de 2015, do montante de 4.662,51 euros, que dado o contexto de crise económica e financeira, conseguiu ultrapassar todas as dificuldades, tendo o apoio, prestado a clientes diretos, passado de 2.593 clientes para 2.645 clientes, ou seja um acréscimo de 52 clientes, que significa um aumento de 2% de 2014 para 2015.
- 4) De salientar que foram ultrapassadas as metas do planeamento, com uma taxa de execução dos planos dos departamentos de 119% e do Plano de atividades da CERCIESPINHO de 152%, a renovação da certificação da qualidade dos serviços e da gestão, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance e ainda a conclusão do projeto LAR II, bem como a aquisição de duas carinhãs novas.
- 5) Quando à execução do Orçamento de 2015, aprovado em Assembleia Geral, verificamos que a sua execução corresponde a 95,5% e que os indicadores se mantêm, com valores próximos do anterior ano de 2014.

Carla Silva
2016/FEV/23
[Assinatura]



Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRI.
Cooperativa de Solidariedade Social
Instituição de Utilidade Pública
Apartado 177 - 4501 - 909 Espinho
Telefone 227 319 061 Fax 227 348 588
cerciespinho@cerciespinho.org.pt

6) Examinando as Contas apresentadas pela Direção, verificámos que o exercício de 2015 apresenta, como se disse acima, um saldo positivo de 4.662,51 euros, para o qual, este Conselho, de acordo com a legislação aplicável, propõe a aplicação seguinte:

Fundo de Reserva Legal	233,13 €
Fundo de Reserva para Educação e Formação Cooperativa	932,50 €
Fundo de Reserva para Integração Profissional dos Alunos	932,50 €
Fundo de Investimento	2.564,38 €
TOTAL (Euros)	4.662,51 €

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

- Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pela Direção e referentes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2015;
- Que seja emitido um voto de louvor à Direção e Corpo Técnico, bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2015;
- 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, 23 de Fevereiro de 2016.

O CONSELHO FISCAL

Dr. Carlos Alves Ribeiro - Presidente

Carlos Lêdo da Fonseca - Secretário

Dra. Rita Elisabete Gomes de Carvalho - Relatora

Propostas de votos da Direção:

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

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

- Atletas da Volta Solidária, Helena Lemos, José Carlos Peixoto, Fernanda Canizes, pela realização de 1900Km, com um propósito de solidariedade e pelo apoio na angariação de fundos para a aquisição de uma carrinha adaptada de 9 lugares com rampa elétrica.
- FIFA - pela solidariedade social e efetiva inclusão promovidas durante o Mundial de Futebol de Praia 2015, em Espinho e que proporcionou experiências únicas a todos os clientes da Cerciespinho, um verdadeiro sentido de inclusão e respeito pela diferença bem como um generoso donativo de 2000€.
- Camara Municipal de Espinho, na pessoa do Sr. Presidente, Dr. Pinto Moreira, do Sr. Vice-Presidente, Dr. Vicente Pinto, do Sr. Vereador, Dr. Quirino de Jesus e da Sra. Vereadora, Dra. Leonor Fonseca, pelos apoios financeiros, pela disponibilização e utilização de instalações e recursos e pela inclusão dos nossos clientes em múltiplas iniciativas públicas.
- Banco Alimentar de Aveiro - Pela responsabilidade social e voluntariado promotoras de apoio alimentar que beneficiou 662 clientes da Cerciespinho.
- D. Manuela Maria Machado pela oferta de centenas de kg de peixe que foi distribuído por centenas de clientes da Cerciespinho. em 2015.
- Casino Solverde - pelos generosos patrocínios/donativos, reveladores de responsabilidade Social que permitiram a aquisição de uma viatura adaptada, de 9 lugares com rampa elétrica.

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

- Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otilia Violas, à Farmácia Santos, à Escola de Ballet Adriana Domingues, à Comissão de Festas de S. Pedro, ao Grupo Auchan, ao Movimento SIGA; Fifa Beach Soccer Foundation, S.L., Era Imobiliária, Fundação Montepio, Caixa Geral de Depósitos - Agência de Espinho; à EDP Distribuição - Energia, S. A por contribuir na atividade "Parte de Nós - Natal 2015"; ao banco BPI, S.A; à Fundação Montepio pelo apoio na aquisição do material para a sala de snoezlen; à Imobuy, Lda (ERA Imobiliária); à Solverde, S.A no apoio à iniciativa "Caminhada Solidária do Centro Hospitalar Gaia-Espinho e à FIFA Beach Soccer, S.L. pelo donativo concedido e o material oferecido; Ao Presidente de Junta de Freguesia de Anta, Dr. Nuno de Almeida, da Junta de Freguesia de Espinho, o Sr. Presidente Rui Torres e da Junta de Freguesia de Silvalde, o Sr. Presidente Marco Gastão;
- Aos patrocinadores da Volta Solidária - Dietsport, Lda, Telade, Lda, Profimed, Lda, Profimed, Lda, Unicer - Bebidas, S.A., Farmácia Teixeira, C. Santos - Veículos e Peças, S.A., Espinho Sushi, Coge - Clinica da Santa Casa da Misericórdia de Espinho, Prismóptica, C.M.D. Jorge



- André Cardoso Unipessoal, Lda, 1/2 Publicidade, Lda., Ecomobile, Lda. Domingues e Gomes, Lda., Frenetikexito, Unipessoal, Lda., Policlinica central de Espinho, à Comissão de festas de S. Martinho de Anta, Pedro Miguel Santos Oliveira,
- Aos organizadores da Caminhada Solidária - Unidade de Cirurgia Ambulatória do Centro Hospitalar V.N.Gaia Dra. Leonor Amaro, Dra. Terezinha Roque, Gerência Marbelo, Gerência Do Eleven's.
 - Ao Centro Social de Grijó por proporcionar um estágio profissional a uma cliente do CFP.
 - Voto de louvor a todos colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho pelo empenho e sentido de missão demonstrado, através da participação ativa no processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços e da Gestão, bem como nas iniciativas de angariação de fundos.
 - Voto de agradecimento pela participação nas entrevistas de todos os participantes na preparação e nas entrevistas para a renovação do EQUASS, Zélia Ferreira Carvalho Soares, José Salgueiro Sousa e Silva, Domingos Vieira Peixoto, Isabel Ribeiro, Maria Celeste Ferreira Bragança, Maria Conceição Ferreira Matos, Dra. Leonor Fonseca, Dr. Armando Costa, Dra. Paula Beleza, Dra. Anabela Lourenço, Dra. Judite Ribeiro, C.P.C.J. Dra. Dulce Adrego, ADCE Dra. Sandra Poupinha, Diretor Centro Emprego de Gaia Dr. Mira Paulo,
 - Voto de agradecimento pelos donativos, quer monetário, quer materiais, atribuídos à Cerciespinho à/ao:
 - À Inspecentro, S.A., à Pastelaria Cristo-Rei, à Fenacerci; À Unipress, à Medimarco Serviços Médicos, Lda., Presidente Lions Clube de Espinho, Mário Duarte, Nuno Esteves, Raquel Duarte, Aipal- Agrupamento Industrial de Panificação Espinho, MAS - BR Paper, S.A., Ricardo Silva.;
 - Momentos Imparáveis - Unipessoal, lda, Maria Teresa M.F. Marques pela atribuição de 5 cadeiras de rodas; ao Sr. Américo Pais Loureiro; à D. Dalila Cândida Calijão
 - e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários e ofertas de materiais bem como voluntariado e solidariedade.
 - Voto de agradecimento pelo apoio, disponibilidade e carinho que têm demonstrado pela Cerciespinho à/ao/aos:
 - Eng.º Sá e à Dr.ª Ana Loureiro da Câmara Municipal de Espinho;
 - À equipa da USF de Anta
 - Funcionários da Piscina Municipal de Espinho;
 - Centro de Emprego de Espinho - Dr. Armando e Dra. Maria José Oliveira
 - Dr.ª Paula Beleza, da Segurança Social de Espinho;
 - Dra. Laura Santos, Dr. Rui Monteiro e à Dr.ª Cristina Vasconcelos do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
 - Dr.ª Glória Carvalhais do Programa Escolhas;
 - Exmo. Sr. Diretor do Centro de Saúde de Espinho;
 - *Media* locais, nomeadamente, *Jornal Defesa de Espinho*, *Jornal Maré Viva*;
 - Corporações de Bombeiros Voluntários de Espinho e Bombeiros Voluntários Espinhenses;
 - Instituto de Reabilitação e Habitação Urbana (IHRU);

- Escolas do Município, nomeadamente, Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira, Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, Escola Sá Couto e Escola Domingos Capela;
- Ministério Público de Espinho - Tribunal Judicial de Espinho - pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
- Pedro Filipe da Silva Almeida; Dorinda Henriques Mota Ribeiro; Alice Martins Assunção Correia; Maria Rosa Costa e Silva Moreira; Joaquim Salvador de Oliveira Coelho; Maria Adélia Martins Fernandes Marques; Armando da Silva Ribeiro; Gabinete de Ação Social da Paróquia de Anta
- Exmo. Sr. Presidente do Aero clube de Espinho, ao Rotary Clube de Espinho, aos Lions Clube de Espinho, ao Grupo Semente, à coletividade Juventude de Outeiros, à ADCE, à comissão de Festas de S. Pedro, ao Núcleo de Modelismo de Espinho e ao Eng.º Pedro Filipe da Silva Almeida, ao Centro Social de Paramos, ao Exmo. Padre João de Deus, ao Eng.º António Miguel Soares Matias e ao Sr. Comandante da PSP de Espinho pelos diversos apoios e disponibilidade demonstrada com a Cerciespinho;
- Ao Grupo desportivo da Idanha pela integração e apoio contínuo ao Carlos Simões da Residência Autónoma;
- Às Voluntária D. Maria da Assuncion e D. Natália pela disponibilidade e apoio nas atividades da organização;
- Ao Centro Social S. Félix da Marinha, pela atividade socialmente útil da Ana Simões do Lar, à Escola de Infantes Bombeiros de Espinho, pela integração do Ricardo; Departamento de Desporto da Camara Municipal de Espinho pela integração do Paulo Almeida no Boccia; à USF de Anta e Centro de Saúde de Espinho pela disponibilidade de informações e orientações para além das consultas, à Cabeleireira D. Conceição, Dentista Dr. Gaspar, pelo excepcional apoio a vários clientes do Lar Residencial e pelo contributo para a melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes!
- Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pírilampo Mágico 2014" à/ao/aos:
 - Escolas do Município de Espinho, às Escolas Preparatória e Secundária de Castelo de Paiva, a todos os comerciantes do Município de Espinho, ao grupo de Escuteiros de Anta e de Espinho, às Juntas de Freguesia e Câmara Municipal de Espinho e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho, Ana Maria da Efacec,;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2015

Cerciespinho



1. Introdução

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

As atividades formativas disponibilizadas pelo centro ao longo do ano de 2015 foram as que se apresentam no quadro seguinte:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade	Formação profissional inicial (Tipologia 6.2 POPH)	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
		Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ
	Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)	

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

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

2. População alvo

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

Desta forma, em 2015 o CFP deu resposta a 118 clientes distribuídos da seguinte forma:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade			
Tipologia Formativa		Ações Formativas	N.º Clientes
Formação profissional inicial	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	Qualificar para a Inclusão	8
		Gestão de Serviços Domésticos II	6
		Tapeçaria II	6



Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Serralheiro/a Civil	9
	Serralheiro/a Civil II	10
	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário II	7
	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário III	10
	Operador/a de Jardinagem	8
	Operador/a de Jardinagem II	10
	Empregado/a de Andares II	8
Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)	3	
Apoio à Colocação	3	
Apoio Pós-Colocação	1	
Centro de Recursos para a Inclusão	17	
Oficinas de Produção	12	
Total	118	

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Contribuir ativamente para a manutenção da Certificação de Qualidade dos Serviços e da Gestão	Taxa de execução do plano de disseminação	100%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de Monitorizações do TB	2	
	N.º de monitorizações do Mapa de indicadores	2	
	N.º de auditorias internas	1	
2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de ações com base em percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	2	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 88%.
	N.º de ações "Qualificar para a Inclusão" - Projeto Piloto	1	
	N.º de ações com base em percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	7	
	N.º clientes IAOQE	3	
	N.º clientes Apoio à Colocação	3	
	N.º clientes Apoio Pós-Colocação	1	
	N.º clientes de Formação Profissional	82	



	N.º clientes do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	17	
	N.º clientes em Oficinas de Produção	12	
	N.º clientes em FPCT	32	
	N.º de integrações no mercado de trabalho	1	
	Volume de Formação	84631	
	N.º de atividades complementares à formação profissional	25	
	Taxa de satisfação dos/as clientes	96,5%	
3. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do centro, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços	N.º de novas ações implementadas	3	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 50%, devido à não abertura de candidaturas a novos projetos.
	N.º de Candidaturas a novos projetos efetuadas	0	
4. Disseminação do conceito "empowerment" e a sua apropriação e utilização por parte dos/as clientes e colaboradores/as	N.º de ações desenvolvidas com os/as colaboradores/as*	3	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de atividades desenvolvidas com os/as clientes	5	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 84,5%.

Em 2015 o sistema de avaliação dos resultados foi realizado nos seguintes níveis:

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

Neste âmbito pode referir-se que foram emitidos relativamente às PCDI, 6 certificados de qualificações, 8 certificados de frequência de formação, 1 declaração de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento e 4 declarações de frequência sem conclusão de curso.

Avaliação da taxa do grau de satisfação dos/as clientes

O questionário de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes foi preenchido por 79 clientes da Tipologia 6.2 que frequentaram o CFP no ano de 2015. O preenchimento dos questionários foi realizado em pequenos grupos. Devido a dificuldades na leitura e compreensão verbal, foram lidas as afirmações.

Os valores mais elevados são nas dimensões da fiabilidade, empatia e confiança e segurança com 98%. A variável Capacidade de resposta apresenta a satisfação mais baixa com 92%.



Como conclusão pode referir-se que a taxa de satisfação dos/as clientes para o ano de 2015 foi de 96.5%.

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

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

4. Programa de intervenção

4.1. Modelo de intervenção

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

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços disponibilizados					
	Formação Profissional	IAOQE	Ação Social/ Intervenção psicológica	Acompanha-mento pós-formação	Refeições	Transportes
Desenvolvimento Pessoal	X		X			
Bem-estar	X		X		X	X
Inclusão Social	X	X		X		
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	82	3	38	15	118	118

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

■ Promoção da Qualidade de Vida

O CFP, tendo como princípio base de intervenção uma perspetiva holística do indivíduo, tem como principais objetivos os que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento



pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos. Para tal efetuaram-se 33 avaliações diagnósticas (30 dos/as clientes que integraram na formação profissional e 3 no âmbito do IAOQE), onde se avaliaram as dimensões acima referidas.

Promoção da Participação ativa dos/as clientes

Promover a participação e a inclusão dos/as formandos/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade, capacitando-os ao nível de controlo e de decisão de tudo o que lhe diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Ao nível da formação profissional esta dimensão foi muito trabalhada nos módulos de Cidadania e Empregabilidade, Empreendedorismo, Igualdade de Oportunidades e Balanço de Competências. No sentido de reforçar esta dimensão, realizaram-se 2 reuniões de delegados/as de curso com o objetivo de incentivar todos os/as clientes a participarem ativamente na vida organizacional do serviço. Os/as clientes participam na escolha das atividades complementares à formação profissional, e organizaram, de forma autónoma, festas temáticas. Em 2015, o magusto e a festa de "Halloween" foram totalmente organizadas pelos formandos do curso de Serralheiro/a Civil.

Flexibilidade e adaptabilidade dos percursos formativos

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

Proximidade com o/a cliente

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



Adaptação contínua

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

Parcerias

Atuar em parceria com as entidades públicas e privadas do setor, entidades empregadoras, entidades financiadoras e clientes, organizações de pessoas com deficiência e incapacidade, grupos locais, famílias/significativos e/ou terceiras pessoas, com o objetivo de assegurar um contínuo na prestação de serviços, alcançando resultados cada vez mais eficazes e uma sociedade mais aberta e inclusiva. O CFP ao longo de 2015 desenvolveu 45 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações, sendo que as mesmas se apresentam como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o serviço se propõe. Convém salientar que 62% das parcerias são empresas sem as quais tornar-se-ia impossível concretizar o plano formativo, mais especificamente o módulo de Formação Prática em Contexto de Trabalho.

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

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

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

O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo CFP, de forma a poder satisfazer e colmatar as necessidades, as expectativas e os potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o/a cliente ou desenvolvendo articulação com outros serviços da comunidade para que esses objetivos sejam alcançados. No âmbito das ações dirigidas a pessoas portadoras de deficiências e/ou incapacidades, ao longo do ano em questão, decorreram três momentos de monitorização e avaliação formais dos PDI's com toda a equipa técnico-pedagógica. Em 2015, elaboraram-se 30 PDI's, sendo



que a taxa de execução dos objetivos do PDI foi de 96%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de 98%, dado que 4 não foram concretizados.

4.2. Serviços disponibilizados

4.2.1. Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade

Em 2015, no que respeita à formação para pessoas com deficiência e/ou incapacidades verificaram-se 56 inscrições e 30 integrações.

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

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

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

Esta tipologia possibilita apoiar pessoas com deficiência e incapacidade, inscritas nos centros de emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas e na definição de projetos profissionais. Para cumprir este objetivo é fornecida informação dos apoios e oportunidades do mercado de trabalho, avaliadas as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes e promovida a exploração e investimento vocacional. Em 2015 foram apoiados 3 jovens encaminhados/as pelo IIEFP.

4.2.3. Ação Social / Intervenção Psicológica

Os serviços de Ação Social e de Psicologia, levados a cabo pelos/as técnicos/as do serviço, funcionam de forma muito articulada. Dado que os/as técnicos/as envolvidos/as assumem também funções de técnicos/as de formação, conseguem ter uma visão muito abrangente e individualizada de cada cliente, facilitando as sinalizações para ambos os serviços. No ano transato elaboraram-se 30 avaliações diagnósticas no âmbito da formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade e 3 no âmbito do IAOQE, onde entre outras dimensões, foram avaliadas questões sociais e psicológicas.



4.2.4. Acompanhamento pós-formação

Ações de acompanhamento do/a cliente e das famílias no apoio à integração socioprofissionais e encaminhamento para outros serviços da organização ou da comunidade que vão de encontro com as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes. Dos 15 clientes que terminaram a formação ao longo do ano 2015, 1 foi integrado no mercado de trabalho, após contactos efetuados pelo serviço e auxiliando a respetiva empresa que o acolheu na elaboração das candidaturas aos apoios ao emprego para pessoas com deficiência e incapacidade.

4.2.5. Refeições

Este serviço que inclui almoço e lanche (fornecido apenas no período da manhã) é prestado diariamente a todos os/as clientes do serviço portadores de deficiência e incapacidade. Ao longo do ano em referência foram servidas em média 60 refeições diárias. Convém salientar que ao longo do ano de 2015 foram apoiados 6 clientes ao nível alimentar, ou seja foram-lhes facultadas refeições para levarem para os respetivos domicílios, sendo que lhes foram diagnosticadas grandes carências neste domínio.

4.2.6. Transportes

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

Convém salientar que ao longo do ano de 2015 foram apoiados 10 clientes ao nível de transporte, do domicílio até ao CFP, dado demonstrarem grandes lacunas ao nível da autonomia. A taxa de satisfação dos clientes relativamente a esta resposta foi de 92%.

4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/a;- 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços);- 6 Formadores/as Internos;- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).



Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 6 Salas de Prática Simulada (Lavandaria, Costura, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria, Cozinha/Pastelaria);- 1 Sala TIC;- 4 Salas de Formação Teórica;- 1 Gabinete de Coordenação;- 1 Sala de Reuniões;- 1 Gabinete de Psicologia;- 1 Armazém (armazenamento de matérias-primas e produtos acabados);- 1 Refeitório/Sala de Convívio;- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;- 1 Autocarro.

Recursos Externos

O CFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2015 desenvolveram-se 45 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o CFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho e a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este centro de formação.

5. Ações de melhoria e de inovação

5.1. Ações de Inovação

Ao longo de 2015 a inovação do CFP, em consonância com toda a organização, assentou no investimento desenvolvido ao nível do conceito de "empowerment". O CFP promove a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade, 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, Igualdade de Oportunidades, Balanço de Competências, Legislação Laboral, Procura Ativa de Emprego, entre outros. Todos os cursos preveem também Formação Prática em Contexto de Trabalho, o que permitiu aos/às formandos/as colocarem em prática muitos dos conceitos adquiridos ao longo do processo formativo. Além disso, 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 formandos 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.

5.2. Ações de Melhoria

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

a) Melhorias ao nível de equipamento do CFP

Melhoria ao nível do equipamento da oficina de serralharia, nomeadamente aquisição de um aparelho de soldar portátil.

b) Melhorias ao nível das infraestruturas do CFP

- 📌 Obras Bar (Colocação de azulejo e pintura das paredes);
- 📌 Obras no Posto de Transformação (Colocação de cerâmico no chão);
- 📌 Substituição da divisória da sala por cima do bar de tecido por uma porta de madeira;
- 📌 Pintura da rampa de acesso ao edifício exterior com tintas de marcação;
- 📌 Construção de um móvel para arquivo morto.

6. Síntese

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

Como grandes resultados do CFP para 2015 apontam-se a taxa de satisfação dos/as clientes (96,5%) e uma taxa média de concretização dos objetivos chave (84,5%).

Como grandes impactos da formação ministrada em 2015, pode referir-se que:

- 📌 32 Clientes (PDCI) frequentaram FPCT;
- 📌 Foram integrados 1 clientes (PCDI) no mercado de trabalho;
- 📌 Foram apoiados/as 118 clientes (PCDI) e 118 famílias;
- 📌 Foram emitidos 6 certificados de qualificações, 8 certificados de frequência de formação e 1 declaração de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento;



- Foram realizadas 3 avaliações no âmbito do IAOQE;
- 12 Clientes em oficinas de produção;
- 17 Clientes no centro de recursos para a inclusão;
- 12 Colaboradores/as Externos.

O CFP deu resposta a 118 clientes ao longo de 2015, sendo complementada pela realização de 25 Atividades Transversais de Inclusão e do estabelecimento de 45 parcerias/articulações.

O CFP promoveu a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade (empowerment/empoderamento), envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. O CFP aposta na formação dos/as colaboradores/as, no sentido de promover num serviço de qualidade baseado na melhoria contínua das respostas e serviços.

Ao longo do ano de 2015 o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta da Direção da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora
Rita Carvalho



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

C.A.O. I E II

2015

Cerciespinho



1. Introdução

O presente relatório descreve e analisa a atividade do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho em 2015.

O CAO I surgiu em 1992 e o CAO II em 2000, como uma valência de continuidade à intervenção especializada aos clientes que concluíam a Escola de Ensino Especial, da Formação Profissional e jovens do concelho que não tinham uma resposta. Trata-se serviço que tem como finalidade desenvolver o potencial e/ou manter as capacidades das pessoas com deficiência mental ou multideficiência, através da implementação de atividades e intervenções individualizadas, em domínios fundamentais do desenvolvimento, promotoras de autonomia, qualidade de vida e inclusão social. Disponibiliza aos seus clientes uma intervenção em regime semi-internato/diurna, que funciona durante todo ano, de janeiro a dezembro, com exceção dos sábados, domingos e feriados, com o seguinte horário das 8.00 às 18.00 horas.

Destaca-se no ano transato, a renovação do Sistema Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, enquanto objetivo estratégico, orientou mais uma vez a globalidade da intervenção, permitindo a melhoria dos procedimentos e das boas práticas.

2. População Alvo

Foram atendidos 82 clientes na resposta social, distribuídos por dois polos distintos. Desta totalidade de clientes, 65 são abrangidos pelos acordos de cooperação da Segurança Social, 8 encontram-se a usufruir de atividades numa modalidade de oficinas de produção, de carácter temporário e esporádico, e por último 9 alunos no âmbito do Centro de Recursos para a Inclusão.

Particularmente, em relação aos 65 clientes de continuidade interna, tem vindo a aumentar os sinais de envelhecimento, cuja média de idades ronda os 40 anos (idades compreendidas entre 22 e os 67 anos), esta situação é por norma geradora de mais dependência devido ao característico envelhecimento precoce das pessoas com deficiência.

Relativamente ao género, 27 clientes do sexo feminino (42%) e 38 clientes do sexo masculino (58%), apresentam os seguintes diagnósticos: deficiência intelectual congénita (21 clientes); deficiência intelectual adquirida (3 clientes); multideficiência congénita (6 clientes); multideficiência adquirida (1 cliente); autismo (6 clientes); duplo diagnóstico (13 clientes); trissomia (7 clientes); paralisia cerebral (5 clientes); e outros diagnósticos (3 clientes).

Em termos de distribuição geográfica, os clientes e seus significativos residem em grande maioria em freguesias do concelho (2 Guetim; 31 Anta; 9 Paramos; 9 Silvalde; 8 Espinho) e 6 casos em concelhos limítrofes. Caracterizam-se por contextos de desfavorecimento social e por fracas



recursos económicos (famílias monoparentais, envelhecidas, pensionistas e situações de desemprego).

Por último, relativamente à antiguidade de frequência dos clientes no serviço, encontram em média há 12 anos.

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do serviço	1.1. N.º de clientes:	35	Taxa obtida 107%. O resultado supera ligeiramente o previsto, demonstrando de forma clara que foram reunidos os esforços necessários para garantir o cumprimento do programa de intervenção. A superação do previsto é justificada particularmente, porque em determinados indicadores as previsões foram superadas, designadamente o número de ATI's, a taxa de satisfação dos clientes e os resultados dos PDI's.
	1.1.1. CAO I	30	
	1.1.2. CAO II	8+9=17	
	1.1.3. Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	248	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	26	
	1.3. N.º de atividades promovidas	82%	
	1.4. Monitorização/avaliação dos PDI's	95%	
	1.4.1. Grau médio de concretização	3	
	1.4.2. Grau de execução	54	
	1.5. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	82	
	1.6. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade	82	
	1.6.1. N.º de ATI's	11 (32 Pessoas)	
	1.6.2. N.º de famílias apoiadas	19	
	1.6.3. N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar	8	
	1.6.4. N.º de postos de trabalho afetos ao serviço:		
	1.6.4.1. Tempo completo	11	
	1.6.4.2. Tempo percentual	4	
	1.7. Abertura à comunidade:		
	1.7.1. Estágios	16 (55 visitantes)	
	1.7.2. Voluntariado	9	
	1.7.3. Visitas	11	
	1.7.4. Participação em estudos/trabalhos	11	
	1.7.5. Entidades apoiadas		
1.8. Medida do valor acrescentado das parcerias no departamento:			
1.8.1. N.º de parcerias	22		
1.8.2. Taxa de clientes envolvidos nos serviços de parcerias operacionais	75%		
1.9. Serviço de Nutrição e Alimentação:			
1.9.1 N.º de Refeições Servidas	18.826		
1.10. Serviço de Transportes:			
1.10.1 N.º de clientes que beneficiam de	56		



	transporte diário		
	1.11. Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas:		
	1.11.1. Taxa de satisfação dos clientes	89%	
	1.11.2. N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	26	
	1.11.3. Número de reclamações/sugestões com provimento:		
	1.11.3.1. Sugestões	31	
	1.11.3.2. Reclamações	0	
	1.12. N.º de reuniões:		
	1.12.1. Equipa de gestão	12	
	1.12.2. Equipa técnica	24	
	1.12.3. Gerais (serviço)	12	
2. Renovação da certificação da qualidade dos serviços e da gestão - Norma Equass Assurance	2.1. Execução do plano de disseminação		
	2.1.1. N.º de reuniões - Colaboradores	8	Taxa obtida: 105%
	2.2. Monitorização e avaliação do desempenho do serviço		O resultado evidencia a concretização do objetivo. A 2.03.2011 o CAO, tal como outros serviços da Cerciespinho foi-lhes atribuído a qualificação do SGQ e a sua última renovação ocorre a 7.02.2015.
	2.2.1. Planos de Desenvolvimento Individual	130	
	2.2.2. Tableau de Bord	2	
	2.2.3. Mapa de Indicadores	1	
	2.3. N.º de auditorias:	2	
	2.3.1. N.º de inconformidades	0	
3. Solicitação de novo acordo de cooperação - CAO III ao Centro Regional de Segurança Social	3.1. Documento elaborado	n.a.	Taxa obtida: --
	3.2. Submissão do pedido	n.a.	O objetivo não foi executado tal como o previsto, esteve dependente de fatores externos ao serviço/Cerciespinho. Ver descrição abaixo.
4. Melhorar a Disseminação do Conceito e Apropriação e Utilização do "Empowerment" pelos Clientes	4.1. N.º de ações de disseminação/específicas do conceito de empowerment		Taxa obtida: 184%
	4.1.1. Clientes	16	O resultado superou significativamente o previsto. Deve-se ao facto da consolidação do grupo de autorrepresentação, bem como o n.º de ações concretizadas ao nível de disseminação.
	4.1.2. Colaboradores	3	
	4.2. Reuniões de autorrepresentação		
	4.2.1. N.º de reuniões	32	
	4.2.2. Taxa de clientes envolvidos	23%	
	4.3. Registo de competências comportamentais reveladores de empowerment:		
	4.3.1. Desenvolvimento Pessoal (Rel. Interpessoal, Autodeterminação)	19	
4.3.2. Bem-Estar (Emocional, Físico e Material)	13		
4.3.3. Inclusão Social (Empregabilidade/Ocupacional, Cidadania, Direitos)	9		



Identificados os objetivos estratégicos do ano 2015, o grau de concretização global foi de 132%, evidenciando-se de seguida as principais ações e resultados para cada objetivo.

O grau de concretização do Programa de Intervenção foi satisfatório, pretende-se que o mesmo seja cada vez mais ajustado às necessidades dos clientes, contribuindo de forma efetiva para a qualidade de vida dos mesmos. A tendência dos seguintes indicadores evidencia a intervenção desenvolvida ao nível do impacto do serviço comunidade: resposta dirigida a 82 pessoas com deficiência e incapacidades, 11 famílias apoiadas por programas alimentares (132 distribuições), 27 colaboradores afetos ao serviço, 11 estágios, 16 visitas às atividades e 9 colaborações em estudos/projetos. Estes são apenas alguns resultados que evidenciam a necessidade da resposta social e inclusive o alcance da mesma.

Destaca-se ainda o estabelecimento de 22 parcerias com vista à inclusão social, rentabilização de recursos e abrangência intervenção, contribuindo portanto, de forma significativa para o serviço e seus clientes.

No final do ano, a resposta alcançou mais uma vez a renovação da certificação da qualidade dos serviços e da gestão - Norma Equass Assurance. Esta nova qualificação prolongar-se-á até Dezembro de 2017, tal como em anos anteriores este objetivo orienta e regula o trabalho desenvolvido, tendo como principal finalidade a melhoria dos serviços prestados, constituindo de igual modo uma garantia da qualidade dos serviços.

Tal como é possível verificar, na tabela acima a solicitação de novo Acordo de Cooperação - CAO III ao Centro Regional de Segurança Social, não foi executado tal como o previsto. O motivo da não concretização prende-se com o Plano Diretor Municipal do concelho que se encontrava em vigor - 2015, qualificava o solo dos dois possíveis edifícios (Escola de Anta III e Escola da Idanha), exclusivamente como equipamentos educativos, o que inviabilizava a aprovação de qualquer alteração às infraestruturas e consequentemente a realização do novo acordo.

Com base no referido e dado que o resultado de execução deste objetivo esteve dependente de fatores externos ao CAO/Cerciespinho, não foi considerada no grau global de execução dos objetivos estratégicos.

Para a concretização do último objetivo, relacionado não apenas com a assimilação do conceito mas sobretudo com a apropriação e utilização do empowerment pelos clientes, estabeleceu-se indicadores que confirmassem os procedimentos realizados neste âmbito. Nomeadamente, 19 ações de disseminação específicas da temática "empowerment" dirigida aos clientes e colaboradores,



registro de 26 competências que revelam capacidades dos próprios clientes no sentido de reduzir vulnerabilidades à exclusão, e o resultado que reporta evidências mais significativas a nível comportamental surge com a consolidação do grupo de autorrepresentantes (32 reuniões| 23% dos clientes), estruturado com base na promoção de autonomia e participação.

Seguidamente apresenta-se um resumo dos resultados dos procedimentos de monitorização e avaliação realizados, que envolvem diretamente as partes interessadas, que pela sua relevância em todo o processo importa conhecer.

i. Cientes:

 **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI):** A implementação dos PDI's atingiu resultados superiores aos previstos: 82% grau médio de concretização e 95% taxa de execução.

No sentido de se evidenciar que os resultados atingidos têm influência na qualidade de vida dos clientes, realizou-se um levantamento sobre a perceção dos mesmos, ao nível mais abrangente possível, tendo como referência os resultados dos *Questionários de Satisfação*. A análise dos resultados baseia-se nas diferentes *dimensões* do Modelo de Qualidade de Vida (Schalock), adotado pelo CAO. Em termos globais atingiu-se uma taxa bastante positiva 90%, que permite aferir que o serviço concorre de forma significativa para o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes.

 **Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade:** a taxa de satisfação obtida foi de 89%, revelando que os clientes estão muito satisfeitos com o funcionamento do CAO e atividades prestadas. Devido a limitações cognitivas, participaram apenas 32 clientes, o que corresponde a 49%. O resultado é bastante positivo, verificando-se um aumento, comparativamente ao ano anterior (87%).

Da análise das variáveis avaliadas, destaca-se como os resultados mais satisfatórios: 91% *Fatores Tangíveis* (instalações e viaturas, adequadas às necessidades dos clientes, conforto) e 90% *Empatia* (disponibilidade e apoio dos colaboradores para os clientes, oportunidades para sugerir/dar opinião). Quanto à taxa com o valor mais inferior, contudo bastante satisfatório, relaciona-se com a variável 84% *Confiança e Segurança* (confiança no desempenho do serviço/colaboradores e segurança das instalações e equipamentos).

ii. Estrutura no plano geral



Avaliação de Desempenho dos Colaboradores: Este sistema de avaliação encontra-se em vigor na Cerciespinho desde 2010, possibilita identificar tanto os desvios positivos, bem como os menos positivos na equipa de colaboradores, que acrescentam mais-valias ou dificuldades no exercício das suas funções. Este procedimento decorreu ao longo do mês de fevereiro e mais uma vez compreendeu três momentos: 1.º autoavaliação, 2.º heteroavaliação, 3.º reuniões individuais entre as partes intervenientes. Em termos gerais, os resultados da avaliação desempenho foram os seguintes: média de equipa de monitores - 3.48, equipa de serviços gerais - 3.35 e equipa técnica - 3.88 (qualitativamente a nota 3 é referente a um "Bom" desempenho).

Formação para colaboradores: Ao longo do ano os colaboradores participaram num total de 233h, o que corresponde a uma média de 12h por funcionário. Neste levantamento, não são contabilizadas as ações do plano de disseminação interna, disponibilizadas pela resposta com a finalidade de melhoria da intervenção com o cliente. Nomeadamente, 11 ações de disseminação, relacionadas com 15 temáticas específicas: Sistema de Gestão da Qualidade, Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Processos, Manual de Gestão de Recursos Humanos, Satisfação das partes interessadas, Avaliação de Desempenho, Princípios Equass, Planos de Desenvolvimento Individuais, Qualidade de Vida, Empowerment e Autodeterminação, Medidas de segurança, Prevenção de maus tratos e discriminação, Planeamento: Plano de Atividades e Relatório de Atividades.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade: A exemplo do que aconteceu nos últimos 5 anos, aplicaram-se os inquéritos de satisfação, de modo aferir o grau de satisfação dos colaboradores face à organização. Os resultados gerais apresentam uma taxa de satisfação de 68% (abrangeu 12 monitores, 3 auxiliares de serviços gerais e 4 técnicos), revelando que os colaboradores estão satisfeitos. As dimensões com menor satisfação correspondem à variável de 58% *Reconhecimento e Recompensa* e a variável 65% de *Cooperação e Comunicação*.

Salientando-se pela positiva as seguintes variáveis: 75% *Qualidade* e 74% *Política e Estratégia*.

Considerando os resultados, considera-se a necessidade de áreas de melhoria, através de diferentes medidas, no sentido de promover as condições de cooperação, de redução de conflitos e de estímulo de trabalho (Dimensão - *Cooperação e Comunicação*).

Sugestões/Reclamações: Decorrentes da implementação do sistema de gestão de reclamações e sugestões foram registados 38 sugestões, das quais 31 com provimento.



Após análise, distribui-se o total das sugestões pelos seguintes tipos: Funcionamento | Atividades: 20, Funcionamento | Equipamentos: 1, Funcionamento | Horários: 1 e Processos | PDI: 16.

É de se referir, que não foram registradas reclamações em relação CAO.

SI **Instalações/equipamentos:** Tendo por base necessidades de conservação e de adequação, garantindo a segurança e o conforto dos seus clientes e colaboradores, a taxa de cumprimento do plano de manutenção das instalações/ equipamentos foi de 61% (CAO I: 86% e CAO II: 36%). As prioridades nesta área são definidas sempre com base na urgência das necessidades e a condição financeira da organização.

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

4. Programa de Intervenção

a. Modelo de Intervenção

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

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



Dimensões Qualidade de Vida	Domínios de Atividades					Taxa de PDI's: que abrangem as dimensões QV
	Estritamente Ocupacionais	Desenvolvimento Pessoal e Social	Lúdico e Terapêuticas	Socialmente Úteis	ATI's	
Bem-estar: Emocional, Físico e Material	X	X	X	X	X	100%
Desenvolvimento Pessoal: relacionamento interpessoal e autodeterminação		X	X		X	100%
Inclusão Social: Ocupacional, cidadania e direitos	X			X	X	100%
Taxa de clientes abrangidos	65%	97%	83%	5%	100%	

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

Nesta linha metodológica de intervenção desenvolvida, tendo em vista sempre a qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade e os vários fatores relacionados com esta condição, o modelo de intervenção do CAO tem necessidade de ser ajustado às novas necessidades e realidades dos seus clientes.

Assim se compreende que atualmente são manifestas duas grandes ideias-chave de trabalho, ou seja, diferentes necessidades de intervenção, que surgiram em virtude das novas realidades que o serviço vai enfrentando.

Uma das áreas diz respeito ao planeamento centrado na pessoa e à participação ativa, garantindo o exercício da autodeterminação, promovendo o empowerment e oportunidades de potencializar competências.

Por outro lado, a segunda área de trabalho advém da dependência e envelhecimento dos clientes do serviço, as dificuldades que por norma crescem quando a pessoa atinge uma idade adulta avançada. Neste sentido, os cuidados básicos, o bem-estar e a manutenção das competências revelam-se dimensões cada vez mais importantes.

Dado o exposto, o CAO pretende que cada cliente beneficie de um plano de desenvolvimento individual ajustado às reais necessidades e expectativas dos clientes, e do mesmo modo, que o cliente participe e de acordo e com respeito pela sua condição no seu projeto de vida.



b. Serviços/Atividades Disponibilizadas

1º Domínio: Atividades Estritamente Ocupacionais	
Atividades	N.º de clientes
Oficinas (metais/madeira)	21
Costura e Bordados	3
Tapeçaria	5
Lavandaria	1
Montagem e Embalagem - Picos Molas	28
Serviços Gerais de Higiene	1

2º Domínio: Atividades de Desenvol. Pessoal e Social	
Atividades	N.º de clientes
Bem-Estar Físico e Emocional	17
Estimulação e Autonomia	18
Atividades de Vida Diária (AVD)	32
Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	32
Educação Sexual e para os Afetos	9
Independência Pessoal e Social	18
Expressão Plástica	27
Grupo de Clientes (Autorrepresentação)	15

3º Domínio: Atividades Lúdico e Terapêuticas	
Atividades	N.º de clientes
Dança Expressiva	9
Rancho Folclórico	18
Bombas	6
Atividade Física Adaptada	65
Natação	20
Expressões	17

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

5º Domínio: Atividades Transversais de Inclusão	
Atividades	N.º de Ações
Festas Tradicionais e Ações Recreativas	17
Espetáculos e Atuações Públicas	15
Atividades Desportivas	11
Ações de Sensibilização e Socioculturais	11
Total:	54

c. Recursos

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

5. Ações de Melhoria e de Inovação

Foram implementadas diferentes ações de melhoria e de inovação inerentes ao funcionamento do serviço, a seguir destaca-se as seguintes:

- Ações de Melhoria:

 **Consolidação do grupo de autorrepresentação - "Voz Ativa".** Esta ação comprometeu uma revisão do funcionamento do grupo, designadamente um planeamento mais sistemático e reuniões com uma periodicidade mais regular (uma reunião semanal, sob orientação de dois elementos da equipa técnica).

Foi possível verificar um aumento do envolvimento e participação dos clientes na dinâmica do serviço e no planeamento individual, de acordo com as competências dos mesmos. Os participantes manifestam comportamentos de responsabilização e sentimentos de reconhecimento.



 Reformulação de documentos regulamentadores: Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços. Com base nos novos normativos e de acordo com as orientações da entidade financiadora/ reguladora da resposta social elaborou-se a revisão dos documentos referidos. Com a necessidade de enquadrar as novas orientações, em simultâneo realizou uma atualização do conteúdo da informação, de maneira a permitir a transmissão/disseminação de informações mais claras e concretas às diferentes partes interessadas, tendo como referência o SGQ da Cerciespinho.

 Concretização do simulacro interno de emergência e de evacuação no CAO II| Polo da Idanha. Este género de procedimentos pretende promover a colaboração e responsabilização de todos colaboradores, abrangeu também os clientes do serviço, com finalidades de melhoria do sistema de intervenção para prevenir ou minimizar situações de emergência que possam surgir.

- Ações de Inovação:

 Equipar a sala Snoezelen situado no CAO II| Polo da Idanha. Através de uma candidatura da Fundação Montepio, a Cerciespinho equipou a sala referida no final de 2015. Pretende-se com o Snoezelen alargar e especializar a intervenção disponível, sobretudo a dirigida aos clientes com deficiência grave e profunda, e/ou com alterações no comportamento e por último a nível dos processos sensoriais e percetuais. Deste modo, contribuindo de forma mais efetiva para a qualidade de vida destes clientes.

 Criação do Grupo de Pais. Este grupo dinamizado pela assistente social do serviço encontra numa fase inicial, no entanto, tem sido claro o sucesso das primeiras sessões e com o decorrer das mesmas pretende-se que outros significativos ponderem a sua participação. As ações e dinâmicas desenvolvidas têm como finalidade serem uma mais-valia para os seus participantes, disponibilizando informações essenciais relacionadas com questões da área da deficiência, bem como a promoção do envolvimento dos significativos no funcionamento do serviço.

6. Síntese

Chegado ao final deste relatório, pretende-se efetuar uma síntese de retrospectiva do desenvolvimento da intervenção do serviço ao longo de 2015, tendo em conta os objetivos estratégicos inicialmente propostos.



Com base na análise dos resultados expostos, torna-se evidente que os objetivos foram cumpridos. Estes resultados foram apenas atingidos pelo envolvimento e o empenho de todos colaboradores do centro, que procuram de forma contínua garantir os níveis de qualidades desejados em todos os serviços e atividades disponibilizadas, e que estes níveis vão sendo cada vez mais ajustados às necessidades reais dos seus clientes.

Em virtude do referido, a consolidação das dinâmicas de participação dirigidas às diferentes partes interessadas (clientes, significativos, colaboradores, parceiros) no funcionamento da resposta social, com finalidade de encontrar soluções conjuntas apostando na melhoria e na inovação, continuará indubitavelmente a ser um dos pilares da intervenção e uma aposta diária.

O ano transato ficou também marcado pelos esforços efetuados pelo CAO e Cerciespinho, para garantir a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade. No final do ano, a certificação foi novamente renovada pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), um novo reconhecimento da qualidade da intervenção disponibilizada pelo CAO.

Com a definição de novas estratégias de intervenção baseadas nas experiências vividas ao longo do percurso do CAO e com o desenvolvimento da capacitação dos seus profissionais, ambiciona-se a melhoria/inovação dos serviços e a eficiência de gestão dos recursos disponíveis, tendo em vista os novos desafios e visando o desenvolvimento contínuo, a promoção do bem-estar e a qualidade de vida do público-alvo.

A coordenadora
Sara Martins Freitas



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA

2015

Cerciespinho



Índice

1. Introdução.....	96
2. População-alvo	96
3. Objetivos e resultados	98
3.1. Clientes.....	99
3.2. Estrutura.....	101
4. Programa de intervenção	101
4.1. Modelo de intervenção.....	101
4.2. Serviços disponibilizados.....	102
4.3. Recursos.....	113
5. Ações de Melhoria e Inovação.....	114
6. Síntese.....	114



1. Introdução

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

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

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

O presente relatório é relativo à avaliação do Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta (CC) estabelecido para o ano de 2015. O ano de 2015 ficou marcado pela continuidade do apoio às pessoas em alimentação e bens alimentares. O aumento do apoio e acompanhamento à população sénior. Pelo projeto "ComViver" desenvolvido pela Cooperativa Nascente que envolveu a população sénior do Centro Comunitário. E a participação no projeto "Pescarte", dinamizado pela Câmara Municipal de Espinho.

2. População-alvo

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2015 foram apoiados 871 clientes registados na Carta Social, verificando-se um aumento exponencial de idosos.



Faixas Etárias	
Dos 1 aos 15 anos	209
Dos 16 aos 24 anos	167
Dos 25 aos 34 anos	99
Dos 35 aos 49 anos	133
Dos 50 aos 64 anos	155
Com 65 anos ou +	108
Sexo	
Feminino	Masculino
447	424
Total de Clientes	
871	

Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos	Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos
Gabinete de Atendimento Integrado	611	Espaço Mediação	12
Gabinete de Apoio Psicossocial	24	Espaço de Convívio	14
Mediateca e Espaço Internet	169	Clube Artes Decorativas	8
Sala de Apoio ao Estudo	41	Ateliê de Modelismo	12
Grupo de Pais	11	Higiene e Saúde Oral	6
Vidas em partilha	74	Colônia de Férias	150
ATI - (Atividades Socioculturais)	1628	Banco de Alimentos e Recursos	630
Banco Ajudas Técnicas	82	Ateliê de Teatro	21



3. Objetivos e resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/Taxa de execução	Análise
	- N.º total de clientes	871	
	- N.º de dias de funcionamento	248	
	- N.º de processos do GAI ativos	222	
	- N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI)	197	
	- N.º de processos do GAI encerrados	15	
	- N.º de atendimentos efetuados	1704 (1222+482)	
	- N.º de processos do GAP em Curso	24	
	- N.º de processos do GAP encerrados	8	
	- N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados	172/150	
	- N.º de clientes em lista de espera - GAP	9	
	- N.º de ações previstas e executadas	1817/1862	
	- Grau médio de concretização do PI	GAI - 41% GAP - 88%	
	- Grau de execução dos objetivos do PI	GAI - 75% GAP - 77%	
	- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI (GAI/GAP)	GAI - 197 GAP - 16	
	- N.º de clientes que concretizaram o PI (GAP)	7	
	- Grau de execução dos objetivos previstos no PA	132%	
	- N.º de famílias acompanhadas	350	
	- N.º de visitas domiciliares	130 - GAI 585 - Idosos	
	- N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGRS	28	
	- N.º de reclamações/sugestões	0	
	- N.º de reuniões da equipa técnica	29	
	- N.º de novas atividades não previstas	0	
	- N.º de Parceiros	23	
	- N.º de reuniões com parceiros	85	
	- N.º de encaminhamentos	299	
	- Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações	0	
	- N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores	73	
	- N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes	2	
	- TB: Junho e Dezembro	2	
	- Avaliação Global do PI: Anualmente	1	
	- Mapa de Indicadores: Dezembro	1	
	- Satisfação dos Clientes: Dezembro	98%	
	- N.º de ações de melhoria e inovação	3	
	- N.º de processos revistos	1	
	- N.º de impressos revistos	10	
	- N.º de novos impressos elaborados	0	
			A avaliação que fazemos deste objetivo é muito positiva. De salientar que Garantimos o cumprimento do programa de intervenção e conseguimos alargar os apoios em várias vertentes, desde o número de atendimentos, de contratualizações, de pessoas e famílias apoiadas, encaminhamentos, entre outros, tendo a taxa de concretização atingido os 141% face ao previsto.
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço.			
2. Renovação da certificação do SGQ do referencial Equass Assurance, assegurando a manutenção do sistema de gestão da qualidade			Neste objetivo consideramos que atingimos o pretendido, com uma taxa de concretização de 132%.
3. Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes.	- N.º de atividades desenvolvidas - N.º de ações de formação/desenvolvimento	4 2	Neste objetivo atingimos uma taxa de concretização de 75%.



Da análise dos resultados obtidos no final de 2015 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 102% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 132%, valores que revelam a importância colocada na procura de melhoria contínua, de inovação, na orientação para os resultados e para o cliente.

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

Verifica-se que as parcerias formais e informais são uma mais-valia na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços para a qualidade de vida, uma vez que os 23 parceiros contribuem ativamente para todas as dimensões da vida dos clientes sendo ao nível físico, psicológico, ambiental e social, possibilitando a diversidade de atividades e os encaminhamentos para serviços aos quais o centro comunitário não pode dar resposta. Acresce a este nível o número de estagiários, voluntários e de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC que funcionam como fator de promoção da aprendizagem, do desenvolvimento de competências, da integração profissional dos mesmos e, da satisfação de necessidades da sociedade, enquanto asseguram a possibilidade de se desenvolver uma intervenção mais alargada.

No ano de 2015 o custo médio anual por cliente foi de 156,81€, o que reflete um custo mensal de cerca de 13 euros por cliente, valor que analisado sob a perspetiva de uma intervenção alargada e abrangente se manifesta como um impacto positivo dos serviços para a sociedade.

Relativamente ao segundo objetivo obtivemos uma taxa de concretização de 132%, consideramos que atingimos o pretendido que foi a renovação da certificação do SGQ do referencial Equass Assurance, assegurando a manutenção do sistema de gestão da qualidade.

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

3.1. Clientes

Plano de Intervenção:

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



O plano de intervenção é monitorizado e avaliado continuamente, podendo o mesmo ser revisto e reajustado com vista a melhorar a qualidade dos serviços, bem como os resultados alcançados, envolvendo sempre o cliente, e sempre que necessário, os significativos e/ou outras partes interessadas.

No ano de 2015, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (70.9%) e do grau de execução dos objetivos do PI (61,1%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a elevada taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional. Apesar das condicionantes externas, os resultados obtidos ao nível do PI são considerados positivos, entendendo-se que a intervenção contribuiu para promover a autodeterminação e o empowerment dos clientes, percecionando-se um aumento da sua autonomia ao nível da procura de emprego, formação ou mesmo do exercício dos seus direitos e obrigações.

Avaliação da satisfação dos clientes:

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

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

Da análise, podemos dizer que existe um total de 68,9% de clientes que apresentam um grau de totalmente satisfeito, 20,3% no grau de muito satisfeito e 5,7% no grau de satisfeito. O que mostra um grau muito positivo de satisfação dos clientes do centro comunitário, sendo que a satisfação global atinge 94,9% dos inquiridos.

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

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

Nas questões 29 e 30, os clientes do centro comunitário à pergunta "Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Centro?" 100% respondeu que sim e à pergunta "Se pudesse mudaria de organização?" 96% respondeu que não.



3.2. Estrutura

Avaliação de desempenho dos colaboradores:

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

Formação:

No ano de 2015, o número médio de horas de formação por colaborador foi de 17 horas. Considera-se que a formação dos colaboradores é fundamental e que permite garantir uma equipa mais qualificada e empenhada.

Avaliação da taxa de satisfação dos colaboradores:

O valor da taxa de satisfação dos colaboradores no Centro é de 77%. É um resultado positivo e que reflete também o estado de espírito da equipa.

4. Programa de intervenção

4.1. Modelo de intervenção

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

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

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



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

Como resultado do empowerment dos clientes do centro comunitário, consideramos os seguintes dados: No decurso do ano de 2015 foram efetuados 299 encaminhamentos. Participaram nas atividades Espaço de Mediação 12 mulheres e no Grupo de Pais 11 clientes, que através das sessões que foram efetuadas adquiriram novos conhecimentos. Na Sala de Apoio ao Estudo acompanhamos 41 crianças e jovens. Conseguimos que 17 dos nossos clientes integrassem o mercado de trabalho. No âmbito das Atividades Transversais de Inclusão, foram realizadas 10 ações que permitiram melhorar e autonomizar alguns dos nossos clientes, as temáticas abordadas foram as seguintes, Estimulação cognitiva e disseminação de Empowerment.

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

4.2. Serviços disponibilizados Gabinete de Atendimento Integrado

Ao longo de 2015, o GAI acompanhou 222 famílias, num total de 611 clientes, dos quais, 99 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 123 processos de Ação Social. As atividades desenvolvidas, centraram-se, essencialmente, nas necessidades de informação, apoio e orientação face a situações de carência económica dos moradores do bairro, no pedido de subsídios eventuais, no acompanhamento a idosos isolados, no encaminhamento para saúde, emprego, educação e formação profissional, na promoção da cidadania e da qualidade de vida, e no acompanhamento dos beneficiários do RSI/Ação social. No decorrer do ano verificou-se um aumento da procura dos serviços, ao nível da alimentação, devido ao aumento do n.º de desempregados e da formação profissional devido à ausência de respostas nesta área. Verifica-se, também um aumento da necessidade de intervenção e acompanhamento aos idosos, por ausência ou desinteresse da família.

Terminamos o ano de 2015, no GAI, com 207 processos ativos, 197 contratualizações e com 15 processos encerrados.

No que concerne ao atendimento, em 2015 foram efetuados 1222 atendimentos, 299 encaminhamentos e, 130 visitas domiciliárias.

Foram aprovados 150 subsídios eventuais, dos 172 elaborados à Segurança Social, no valor total de €13.510,30 destinados a 77 famílias, em articulação com o Grupo de Ação Social da Paróquia de



Anta para apoios de medicação/farmácia, a Conferência de S. Joaquim de Espinho para apoios diversos (água, luz, gás, entre outros) e, a Cerciespinho assegurando o adiantamento de verbas a reembolsar pelo ISS, IP, num total de €5.932,35.

Foram efetuadas articulações com a Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens, Ministério Público, Tribunal Judicial de Espinho e Santa Maria da Feira, Direção Geral de Inserção e Reabilitação Social, Câmara Municipal de Espinho, Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana, Santa Casa da Misericórdia de Espinho, o Centro Social e Paroquial de Silvalde, o Centro social de Paramos, o Centro Social de S. Félix da Marinha, a Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho, o CHVNG/Espinho - Hospital e Unidades de Saúde Familiar e a Polícia de Segurança Pública para o acompanhamento de casos. O GAI trabalhou, também, em estreita colaboração com o Projeto Multivivências, que acompanha no concelho a etnia cigana e cuja descontinuidade terá um efeito negativo para os clientes e serviços.

Foram ainda desenvolvidas outras atividades no âmbito da intervenção do GAI:

- ☑ Acompanhamento/atendimento social;
- ☑ Informação e orientação habitação, emprego e formação;
- ☑ Reuniões quinzenais na segurança social (NLI);
- ☑ Reuniões quinzenais do núcleo executivo de rede social;
- ☑ Pedidos de inabilitação/reabilitação de idosos;
- ☑ Estatística de Atendimento, Estatística de Toxicodependência, Estatística HIV, Estatística de Imigrantes, Estatística sem-abrigo, Estatística etnia cigana, Estatística dos Apoios económicos, Estatística da Contratualização para a Inserção (RSI/Ação social), ASU;
- ☑ Participação no Grupo de Trabalho do Envelhecimento e na elaboração do diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho;
- ☑ Participação no Grupo de Trabalho da alimentação e no diagnóstico concelhio da Rede de Apoio alimentar.
- ☑ Participação no Grupo de trabalho dos sem - abrigo.

Verificou-se, no decorrer de 2015, uma necessidade de intervenção extraordinária no âmbito do acompanhamento de uma idosa e de um sem-abrigo moradores do bairro. Este acompanhamento exigiu da equipa do GAI um esforço maior para garantir a qualidade de vida destes cidadãos sem qualquer estrutura de apoio, seja familiar ou da comunidade, assegurando todas as suas necessidades básicas desde a alimentação à higiene, e à proteção dos seus interesse e expetativas.

Sendo um dos objetivos da intervenção do GAI a capacitação dos clientes para a defesa dos seus direitos e melhoria da sua qualidade de vida, salientamos algumas situações que comprovam os resultados em termos de empowerment dos mesmos, que se traduzem, na deslocação aos serviços



locais e/ou centrais para renovar o seu Rendimento Social de Inserção, requerer pensões e ou prestações, abono, subsídios de parentalidade, fundos de alimentos devidos a menores, inscrições para habitação, e/ou, quando fazem uma procura ativa de formação ou emprego. No decorrer de 2015, foram integrados no mercado de trabalho 17 clientes.

Gabinete de Apoio Psicossocial

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

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

Durante 2015 foram acompanhadas 24 pessoas em consulta psicológica individual, entre as quais 15 crianças (entre os 7 e os 12 anos), 6 jovens (entre os 13 e os 18 anos); 2 adultas (de 19 e 42 anos) e 1 (pré) idosa (mais de 60 anos), 13 do género feminino e 11 do género masculino. Os referidos acompanhamentos psicológicos incluíram:

- ☑ 482 Consultas;
- ☑ 42 Reuniões com os significativos das crianças e jovens em acompanhamento;
- ☑ 16 Reuniões com professores e/ou diretores de turma das crianças e jovens em acompanhamento;
- ☑ Relatórios de avaliação;
- ☑ Relatórios de acompanhamento;
- ☑ Planos de intervenção;
- ☑ Monitorizações, avaliações e revisões dos planos de intervenção.

Deu-se início ao acompanhamento de 7 novos casos, tiveram alta terapêutica 6 pessoas e desistiu do acompanhamento uma criança devido à mudança de residência da família.

A procura deste serviço assenta numa grande diversidade de sintomas e problemáticas de origem psicológica, no entanto, na maioria dos casos encontramos uma característica comum: famílias multidesafiadas (Summers, Mackann e Fuger, 1997). Este conceito refere-se a famílias que apresentam problemas em diversas áreas, nomeadamente social, económica, diádica, física e mental,

caracterizadas por desafios múltiplos e de longa duração, sentimento de crise crónico, alienação, desespero aprendido e baixa autoestima (Summers, Mackann e Fuger, 1997).

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

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

É ainda de referir que existem em acompanhamento dois tipos de situações: pessoas que apresentam psicopatologia e pessoas que apresentam um conjunto de características (pessoais, familiares, sociais), as quais, apesar de não formarem um diagnóstico psicopatológico específico, encontram-se a perturbar o bem-estar do indivíduo.

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

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

Ao longo de 2015 foram ainda realizados cerca de 15 atendimentos extraordinários, ou seja, atendimentos esporádicos que surgem por uma necessidade momentânea, a qual num número reduzido de atendimentos (por vezes apenas um) é cessada ou minimizada.

Este ano tivemos a oportunidade de realizar uma atividade nova designada por intervenção familiar, a qual consiste em intervir com a família como um todo promovendo a sua coesão e desenvolvendo as suas capacidades de gestão de crise. Os resultados ficaram aquém do esperado devido à falta de motivação da família, à sua mudança de residência e à excessiva proximidade entre as mediadoras e um dos elementos da família (relação terapêutica). Foi também um momento de aprendizagem e uma oportunidade para, dentro de outros moldes, repensar a utilização desta metodologia.

O ano de 2015 foi marcado pela mediatização de situações diversas de vitimização, quer a nível físico, quer a nível psicológico. Este facto abriu uma porta para a capacitação das vítimas para exporem as suas situações e procurarem ajuda. Poderá ainda abrir a porta para a procura de melhores estratégias de apoio e intervenção sobre este tipo de situações.

Grupo de pais

Durante 2015 demos continuidade às sessões com o grupo de pais iniciado em 2014, as quais foram organizadas em temáticas que vão desde o desenvolvimento até às competências parentais, incluindo:

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

Em 2015 foram realizadas 9 sessões com periodicidade quinzenal e duração de aproximadamente 90 minutos. As temáticas abordadas foram as seguintes: a criança dos 3 aos 6 anos - fase da criatividade; promoção da autonomia; estabelecimento de regras/limites; maus tratos a crianças e jovens; a criança dos 6 aos 12 anos: idade escolar; integração escolar e autoestima; dos 12 aos 18 anos: adolescência; comunicação e orientação vocacional.

Constatamos que existem temáticas com maior impacto nos clientes que tem vindo a variar de grupo para grupo, o que poderá estar associado às características do próprio elemento, às suas vivências passadas e atuais e mesmo à dinâmica do grupo. Os elementos deste grupo demonstraram mais interesse pelas temáticas associadas às competências parentais, pelas atividades mais práticas e pelas metodologias mais dinâmicas.

O grupo, constituído por 11 elementos, 9 mães e 2 pais sofreu diversas alterações ao longo do período de funcionamento (de outubro de 2014 a maio de 2015). Os elementos tinham idades



compreendidas entre os 26 e os 48 anos, um número variável de filhos (de 1 a 4 filhos), incluindo desde crianças pequenas até adolescentes. O grupo inclui dois elementos encaminhados pela DGRS e os restantes são habitantes do Bairro da Ponte de Anta convidados a participar.

Enfrentamos dificuldades como gravidezes de risco, licenças de maternidade, falta de motivação, início de atividade profissional e inclusivamente o falecimento de um dos elementos do grupo. Finalizaram as sessões 6 elementos do grupo, os quais receberão um diploma de frequência do grupo de pais "Reflexões sobre a Parentalidade".

Nos últimos meses de 2015 ainda organizamos uma nova lista de clientes (pais e/ou avós) para construir um novo grupo de pais e fizemos as entrevistas com os mesmos pretendendo-se dar início a um novo grupo de educação parental no início de 2016.

Espaço de Mediação Social

O grupo de mediação funcionou ao longo do ano de 2015 com uma periodicidade semanal, com interrupção nos meses de Julho, Agosto e Setembro. Participaram no grupo 11 mulheres desempregadas. No geral, procurou-se intervir sobre as seguintes temáticas: violência doméstica, educação para a saúde, gestão doméstica, alimentação e nutrição, empregabilidade, cidadania, artes decorativas, relações interpessoais e competências parentais e pessoais.

Higiene e Saúde Oral

Com a atividade de higiene e saúde oral pretende-se criar projetos de cooperação entre o Centro Comunitário e clínicas dentárias, em regime de voluntariado. O projeto tem como objetivo geral promover a higiene e saúde oral da população do Bairro da Ponte de Anta em situação de carência económica, através da aprendizagem e treino de competências de higiene oral diária; do tratamento das principais patologias orais que afetam a saúde e o bem-estar; e da prevenção de problemas estomatológicos.

Durante 2015 construiu-se uma parceria com o Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo da Clínica Médica Dentária Longodente. Esta parceria ou cooperação consiste:

-  da parte do centro Comunitário, na identificação de crianças e jovens com problemas dentários e em situação de precaridade económica, no apoio ao preenchimento dos impressos e documentos necessários (ficha de inscrição inicial, termo de responsabilidade e informação clínica), e no acompanhamento dos mesmos à consulta;
-  da parte do dentista, em realizar as consultas, disponibilizando gratuitamente e voluntariamente o material e o tempo necessário, para o tratamento dos problemas dentários que a criança ou jovem apresentem.



Entre março e setembro esta cooperação encontrava-se integrada no protocolo estabelecido com o Lar Residencial (LAR) da Cerciespinho. Há 3ª-feira de manhã, junto com dois clientes do lar, era feito tratamento a uma criança ou jovem do CC, pelo Dr. Gaspar Longo.

A partir de Outubro, por proposta da clínica, o CC passou a ter um espaço específico (2ª-feira das 14:00 às 15:30), no qual o Dr. Filipe Longo faz treino de competências de higiene oral e tratamento de patologias orais a duas ou três crianças ou jovens.

Ao longo de 2015 6 crianças e jovens receberam tratamento, com idades compreendidas entre os 9 e os 18 anos, perfazendo um total de 41 consultas. Os critérios utilizados para a seleção dos clientes foram a inscrição na atividade e os resultados do rastreio realizado em 2013 pela Universidade Fernando Pessoa. Uma das crianças acompanhadas fez 16 consultas em 2015 e continuou em 2016, sendo apenas uma menina de 9 anos apresentava uma dentição bastante deteriorada, com cáries na maioria dos dentes, sendo necessário fazer desde o tratamento das cáries, até à remoção de dentes, passando-se ainda por uma tentativa de desvitalização para salvar um dente que se demonstrou já ineficaz tendo que se proceder á remoção do dente.

Os resultados falam por si sobre a necessidade de um serviço como este, um de cada vez vamos colocando sorrisos bonitos e saudáveis na cara de cada uma destas crianças e jovens.

Sala de Apoio ao Estudo

A Sala de Apoio ao Estudo (SAE), um espaço de promoção das competências de estudo e da aprendizagem, tem vindo a funcionar nos mesmos moldes: funcionou num dos espaços alugados pelo CC, de 2ª-feira a 5ª-feira, das 18:00 horas às 19:00 horas para as crianças do 1º ciclo, das 19:00 horas às 20:00 horas para as crianças e jovens do 2º, 3º ciclo e secundário.

A SAE é dinamizada por 4 professoras: das 18:00 horas às 19:00 horas uma professora primária com especialização em ensino especial e uma professora da área das matemáticas; das 19:00 horas às 20:00 horas junta-se à professora da área das matemáticas uma professora de Português e Francês e uma professora de Inglês.

No período de Janeiro a Dezembro de 2015 frequentaram a atividade 41 crianças e jovens, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º, 3.º ciclo e ensino secundário. Em cada grupo temos tido entre 10 a 20 crianças e jovens a participar, o qual vai variando consoante a altura do ano.

Em 2015, tendo em conta uma questão que tem vindo a ser demonstrada pelas crianças, escolas e famílias, decidiu-se prolongar o funcionamento da SAE, dois dias por semana das 17:30 horas às 18:30 horas, até ao fim de Junho e durante o mês de Setembro, encerrando apenas nos meses de Julho e Agosto. Este prolongamento veio diminuir a paragem dos trabalhos escolares nas férias de verão, o que, pela sua extensão, causava esquecimento e até retrocessos na aprendizagem das



crianças. Por outro lado, ainda permitiu que as crianças do primeiro ciclo realizassem os trabalhos de casa com apoio.

No final do ano letivo 2014-2015 tivemos cerca de 80% de aprovações das crianças e jovens que frequentaram assiduamente a SAE, um valor que nos faz acreditar na importância desta atividade que é realizada no CC desde o seu início.

Ateliê de Teatro

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

O teatro tem 21 clientes, com idades entre os 6 e os 19 anos e funciona à sexta-feira a partir das 18h no Bloco C, embora o planeamento e organização de cenários e roupas seja elaborada com os jovens durante a semana. Em 2014, houve a preparação de uma peça, "Todos os Caminhos vão dar ao sítio", que foi apresentada na festa de Natal da Cerciespinho. No ano de 2015 foi apresentada na junta de freguesia a Peça "Verão ou não Verão, eis a diversão!

Mediateca e Esp@ço Internet

Durante o ano de 2015, frequentaram a Mediateca e o Esp@ço Internet 169 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 7551, dando uma média diária de 30 presenças, neste espaço.

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

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



Clube de Artes Decorativas

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

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

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

Ateliê de Modelismo

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

Espaço de Convívio

Atividade desenvolvida e dinamizada, semanalmente, por 3 voluntárias, surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 12 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio proporcionando um momento de descontração e de motivação para novas atividades. Ao longo de 2015, foram desenvolvidas 41 sessões (semanais) e 13 sessões pontuais, tais como estimulação cognitiva, projeto ComViver, domingo de pascoela, passeio a Coimbra e Guimarães, exposição fotográfica do projeto idosos e companhia, visita ao presépio da Cavalinho e Jantar Solidário de Natal.

Vidas em partilha

Esta atividade consiste na visita e acompanhamento a cerca de 29 idosos, permitindo estar a par das suas necessidades e encaminhar ou acompanhar situações de emergência. As visitas, 585, podem ser uma pequena conversa, uma ida ao médico com o idoso, o apoio em alguma tarefa doméstica, consoante a vontade da pessoa. A atividade conta com a colaboração de 5 voluntárias.

Banco de Alimentos e Recursos

Durante o ano de 2015 houve uma elevada procura de alimentação, sendo necessário um grande esforço de gestão e articulação para responder às necessidades, sendo que as mesmas ficam sempre



aquém da realidade. Foram apoiadas 211 famílias que equivalem a 630 indivíduos: Banco Alimentar (44fam./103ind.), Fundo Comunitário de Apoio a Carenciados (129fam./403ind.), Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta (38fam./124ind.) e, Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira), num total de 1256 refeições distribuídas, salientando-se um decréscimo do n.º de refeições distribuídas devido a alterações na gestão da cantina escolar. No entanto foram integradas na Cantina Social da Santa Casa da Misericórdia de Espinho 15 fam./40 ind. E conseguiu-se distribuir 8226 lanches nas atividades Ateliê de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca.

Intercâmbios - 3

- 📌 Torneio de Futsal Inter-Instituições, Feminino/Masculino;
- 📌 Torneio de Futsal Juvenil;
- 📌 1ª Prova de orientação - Cerciespinho.

Atividades transversais de inclusão (socioculturais) - 42

- 📌 Projeto "PescArte";
- 📌 Sessões de estimulação cognitiva;
- 📌 Festa de Carnaval;
- 📌 Teatro de Marionetas "O Guardião do Rio";
- 📌 Atividades da Páscoa - Trabalhos Manuais;
- 📌 Esclarecimento das Atividades "ComViver";
- 📌 Dia do Pai;
- 📌 Apresentação das atividades do projeto "ComViver";
- 📌 X Torneio de Futsal Inter-Instituições;
- 📌 Exposição Idosos e Companhia;
- 📌 Domingo de Pascoela;
- 📌 Feira das Profissões;
- 📌 Colheita de sangue;
- 📌 Atividade do projeto "ComViver";
- 📌 Torneio de Futebol Juvenil;
- 📌 I Encontro de Teatro;
- 📌 Atividade do projeto "ComViver";
- 📌 Disseminação de Empowerment;
- 📌 Construção de canetas "Pompom";
- 📌 Pinturas faciais;
- 📌 1º Jogo de Futebol de Praia (Mundial);



- ☑ Construção de porta-chaves em tecido;
- ☑ Passeio ao Parque do Buçaquinho;
- ☑ Passeio a Guimarães;
- ☑ Meias finais Mundial de futebol de Praia 2015;
- ☑ Teatro "Verão ou não eis a diversão";
- ☑ Teatro "Água";
- ☑ Exposição de Legos;
- ☑ Passeio à Serra da Freita;
- ☑ Apanhar Pedras e Conchas na Praia;
- ☑ Participação na 13ª Espimodel;
- ☑ Colheita de sangue;
- ☑ Passeio a Coimbra;
- ☑ Atividade do projeto "ComViver";
- ☑ Festa do Halloween;
- ☑ Atividade do projeto "ComViver";
- ☑ Visita ao Presépio da Cavalinho;
- ☑ Atividades de Natal;
- ☑ Cinanima Anima;
- ☑ 1ª Prova de orientação - Cerciespinho;
- ☑ Distribuição de Prendas de Natal - BPI;
- ☑ Jantar Solidário Lions Club.

As 42 atividades Transversais de Inclusão foram desenvolvidas com os clientes do Centro Comunitário. Estas atividades tiveram como objetivos, envolver ativamente a comunidade, reforçar as atividades do CC, enriquecer a ação do centro, fornecer ferramentas para a autodeterminação, melhorar da qualidade de vida, entre outros. Algumas destas ações foram desenvolvidas em conjunto com alguns dos nossos parceiros.

Outras atividades

- ☑ Colaboração e cedência de espaços para as reuniões de condomínios, numa estreita articulação com o IHRU e a Domusgest;
- ☑ Colaboração estreita e ativa no processo de atualização/revisão de rendas apoiadas do IHRU;
- ☑ Iluminação de Natal;
- ☑ Lanche de fim de período (Julho);



 Lanche de Natal;

 Desenvolvimento de atividades para os idosos no âmbito da articulação com o Projeto "ComViver" promovido pela Cooperativa Nascente, nomeadamente atividades socioculturais.

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

4.3. Recursos

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

Recursos Externos



São utilizados os espaços exteriores para as atividades ligadas ao desporto, ocupação dos tempos livres e ao ambiente, como a construção e preservação do jardim construído em parceria com a Junta de Freguesia de Anta, a Câmara Municipal de Espinho e a população do Bairro da Ponte de Anta.

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

O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2015 desenvolveram-se 23 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.

5. Ações de Melhoria e Inovação

Foram consideradas nesta análise 2 ações de melhoria e 1 ação de inovação no decurso do ano de 2015:

- Ações de melhoria:

- Integração de duas Estagiárias.
- Adaptação do espaço de armazenamento do FEAC e Banco Alimentar.

- Ação de inovação:

- Contrato Local de Desenvolvimento Social - Eixo 2.

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

6. Síntese

Ao longo do ano de 2015, o Centro Comunitário da Ponte de Anta trabalhou com 871 clientes, divididos por quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos, e pelos serviços e atividades. Esteve em funcionamento 248 dias e promoveu 1862 ações.

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

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



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

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

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

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

Como impacto do Centro Comunitário na sociedade gostaríamos de referir:

- 📄 Estágios facultados: 8;
- 📄 Trabalho a favor da comunidade: 1;
- 📄 Processos ativos: 222;
- 📄 Subsídios eventuais: 150;
- 📄 Integração no mercado de trabalho: 17;
- 📄 Visitas ao CC: 2;
- 📄 Entidades apoiadas: 6;
- 📄 Trabalhos de investigação ou curriculares: 1;
- 📄 Orientação para renda apoiada - IHRU: 35;
- 📄 Requerimento para a isenção da taxa Moderadora: 20;
- 📄 Apoio na Prova escolar: 10;
- 📄 Pessoas apoiadas com alimentação: 630;
- 📄 Refeições distribuídas: 1256;
- 📄 Lanches distribuídos: 8226;
- 📄 Distribuição de roupa: 15;
- 📄 Distribuição de equipamento elétrico: 1;
- 📄 Distribuição de calçado: 3;
- 📄 Distribuição de material para bebé: 2;
- 📄 Distribuição de material escolar: 4;
- 📄 Transportes adicionais: 79;
- 📄 Acompanhamento a idosos: 29 idosos/585 visitas
- 📄 Jantar Solidário de Natal: 120
- 📄 Reuniões externas: 85



 Encaminhamentos: 299

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

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

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

Antes de terminar queríamos reconhecer o esforço e a dedicação da equipa do Centro e dos seus voluntários que dentro da sua diversidade e das suas diferentes formas de trabalhar, souberam, no decurso do ano de 2015, responder às solicitações dos clientes e da instituição.

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

O Coordenador

Lino Alberto



RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(S.A.D.)
2015

Cerciespinho

1. Introdução

O presente relatório é um descritivo da análise realizada dos resultados anuais alcançados pelo S.A.D., durante o ano de 2015.

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

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

É nosso objetivo prestar o S.A.D de acordo com a legislação aplicável e segundo as orientações da Segurança Social. Tem como objetivos contribuir para a promoção da autonomia e funcionalidade, para o bem-estar e para a melhoria da qualidade de vida.

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

É importante também ressaltar que a prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a Organização, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

2. População Alvo

Durante o ano de 2015, foram prestados serviços de apoio domiciliário a 62 clientes dos quais, 29 (47%) eram do sexo masculino e 33 do sexo feminino (53%). Receberam apoio domiciliário 6 pessoas até os 59 anos, dos 60 aos 79 anos foram apoiados 18 pessoas, entre 80 a 89 anos foram apoiados 27 clientes e com mais de 90 anos 11 clientes. A média de idades foi de 70 anos.

Relativamente ao grau de dependência, constatou-se que 27 clientes (44%) eram grandes dependentes; 18 (29%) dependentes e 17 (27%) parcialmente dependentes. Face a este resultado consideramos que no ano de 2015, houve um elevado número de clientes que apresentavam um grande grau de dependência e/ou incapacidades e por consequência, necessitaram ao longo do ano de apoio domiciliário individualizado e diversificado.

O serviço prestou apoio a clientes de várias freguesias do concelho (em Espinho a 28; em Anta e Guetim a 31 e em Silvalde a 3).



Também é importante referir que dos 62 clientes apoiados, 15 residiam sozinhos, dos quais 6 tinham escassa retaguarda familiar.

Relativamente à caracterização económica, 31 clientes usufruíram de baixas pensões sociais (até 300€), 18 receberam outros complementos adicionais à pensão social de velhice e 27 como viviam em agregado, auferiram em conjunto, de mais do que uma pensão social.



3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Taxa de execução	Análise por indicador	Resultados
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	1.1. Nº de clientes	207%	- Acordo de cooperação: 30; - Apoiados: 62;	A taxa global deste objetivo foi de 110%, que evidencia o cumprimento da intervenção do serviço acima do proposto. Durante o ano de 2015, o SAD prestou apoio a 62 clientes (207%); das 51 candidaturas formalizadas para apoio domiciliário conseguiu-se vaga para 31 clientes; foram realizadas 125% de reuniões gerais com a equipa SAD bem como 117% reuniões da equipa técnica no sentido de melhoria contínua, planeamento e monitorização do serviço; o grau de satisfação dos clientes foi de 96%; a taxa de execução dos PDI's foi de 102% e o grau de concretização foi de 108%. Ao longo do ano foram prestados 43.116 serviços ajustados às necessidades e às especificidades de cada cliente, 179 ações de apoio psicossocial e 50 ATI's que potenciarão o convívio entre os clientes.
	1.2. Nº de dias de funcionamento	100%	- Previsto: 362 dias; - Executado: 362 dias;	
	1.3. Nº de candidaturas ao Serviço	68	Pedido de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição: 17; Pedido de informações/inscrições formalizadas: 51 (31 clientes com vaga e 20 sem vaga imediata/desistência)	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	37	- Nº de pedidos de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição: 17; - Pedido de informações/inscrições formalizadas e não formalizadas: 20 desistiram: - Recebem apoio de cuidadoras particulares: 1 - Recebem apoio de outra instituição: 4 - Recebem apoio de familiares: 5 - Falecimento: 2 - Nº de pessoas encaminhadas para cuidadores particulares/outras Instituições: 8	
	1.5. Nº de serviços prestados			
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	7.748	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2º a domingos e feriados	
	1.5.2. Higiene Habitacional	7.748	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2º a domingos e feriados	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	18.672	Realizado 1 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	8.719	Fornecido 1x por dia refeições reforçadas 2ª a domingos e feriados	
	1.5.5. Atividades Transversais de Inclusão	50	- Previsto: 48 - Executado: 50	

			Dos quais 17 clientes tiveram uma participação ativa e 62 clientes usufruíram indiretamente das atividades, nomeadamente nas épocas festivas.
1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	179		- Previsto: 24 - Executado: 179 Dos quais 62 clientes beneficiaram da ação
1.6. % de reuniões da Equipa de AAD's do SAD + Coordenação	125%		- Previsto: 12 - Executado: 15
1.7. % de reuniões da Equipa Técnica	117%		- Previsto: 9 - Executado: 11
1.8. Nº de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	11		- N.º de revisões dos PDI's: 11 (durante o ano 2 clientes solicitaram por 2x alteração de serviços; 4 clientes passaram a usufruir de mais um serviço; 1 cliente cancelou um serviço mas voltou a solicitá-lo de novo; 1 cliente suspendeu definitivamente um serviço).
1.9. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	47%		- Falecimento: 14 (7 em 2014) - Insatisfação com o Serviço: 4 (5 em 2014) - Acolhimento Familiar: 1 (2 em 2014) - Recuperação funcional: 4 (1 em 2014) - Integração em Estrutura Residencial: 6 (2 em 2014) Total: 29 clientes
1.10. Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's)			
1.10.1. Grau de execução dos objetivos do PDI	102%		Conseguiu-se avaliar o grau de execução dos objetivos do PDI dos 30 clientes (foi executado 100% dos objetivos em 27 clientes, Num cliente foi executado 125% dos objetivos porque, durante o ano, contratualizou mais um serviço; outro cliente contratualizou mais 2 serviços (150%) e outro cliente solicitou redução de um serviço (75%)).
1.10.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)	30		Dos 62 clientes que foram apoiados em 2015, 30 concretizaram os objetivos do PDI, 30 só irão concretizar em 2016 e 2 em 2017.
1.10.3. Grau médio de concretização do PI	108%		No 1º semestre do ano conseguiu-se avaliar o grau de concretização do PDI de 17 clientes, com uma taxa de 110% (1 com 109%; 1 com 107%; 1 com 102%, 8 com 100%;

			<p>2 com 99%; 1 com 97%; 1 com 94%; 1 com 91% e 1 com 84%);</p> <p>No 2º semestre avaliou-se este indicador a 13 clientes - 107% (1 cliente com uma taxa de concretização do PDI de 107%; 1 cliente com 106%; 1 com 104%; outro com 102%; 4 com uma taxa de 100%; 1 com 97%; 1 cliente com 92%; 1 com 82% e 2 clientes com 80% de concretização do seu PDI).</p>
1.10.4. % de Reclamações relativas ao PDI	0%		
1.11. Grau de satisfação de clientes	96%		Satisfação de 30 clientes
1.12. Nº e tipo de sugestões/reclamações	<p>Reclamações: 0</p> <p>Sugestões: 10</p>		<p>- N.º Total de Sugestões realizadas pelos colaboradores/equipa técnica do SAD: 10</p> <p>Sugestões do tipo serviços de suporte/funcionamento: com provimento</p>
1.12.1. % de sugestões/reclamações com provimento	<p>Reclamações: 0%</p> <p>Sugestões: 100%</p>		
1.13. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade			<p>- N.º de clientes apoiados: 62</p> <p>- N.º de clientes casais apoiados: 5</p> <p>- N.º de famílias apoiadas: 61</p> <p>- N.º de colaboradores: 6 (AAD) + 1 (para substituições) + 1 (temporária, num período de 3 meses) + 1 (coordenadora) + 1 (técnica de serviço social) + 1 (estagiária de Psicologia)</p> <p>- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Fornecimento Apoio de Refeições: 37</p> <p>- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem: 37</p> <p>- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Lavagem e Tratamento de Roupa: 50</p> <p>- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Higiene da Habitação: 37</p> <p>- Atividades Transversais de Inclusão: 50 (sessões de convívio / atividades da Organização: beneficiaram 17</p>



			<p>clientes; em épocas festivas: beneficiaram 62 clientes)</p> <ul style="list-style-type: none">- Nº de clientes que usufruíram de Apoio Psicossocial: 62- Nº de clientes/cuidadores que usufruíram de acompanhamento psicológico: 7 (55 vezes)- Nº de clientes a quem foram disponibilizados produtos de apoio: 21- Nº de clientes apoiados pelo banco alimentar: 2- Nº de clientes que usufruíram de donativos (alimentos, artigos de higiene...): 62- Nº de encaminhamentos para acompanhamento social /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): 5- Reunião de planeamento do projeto Idosos & Companhia com o parceiro Centro Social de Paramos: 1- Nº de sessões de Idosos & Companhia: 3- Clientes que beneficiaram do Projeto Idosos & Companhia (treino cognitivo, funcional e sensorial): 5- Cuidadores que beneficiaram do Projeto Idosos & Companhia (em ações de informação e sensibilização sobre alzheimer): 10- Reuniões de planeamento do Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida" com os Parceiros CASTIS e Rede Social de Espinho: 6- Nº de sessões do PP "Cuidar de Quem Cuida": 10 + 6 (em 2015 implementaram-se quase 2 programas)- Cuidadores de idosos com Alzheimer que beneficiaram do Programa Psicoeducativo CQC: 6 (2 cuidadores não puderam beneficiar do programa devido à indisponibilidade horária)- Sessões do Grupo de Ajuda Mútua (GAM): 2 (cuidadores do CQC)- Reunião de planeamento das sessões de convívio organizadas pela Cooperativa Nascente aos idosos que pertencem a respostas de apoio à 3ª idade no concelho: 1- Nº de sessões de convívio: 4- Clientes que beneficiaram das ações de convívio da Nascente: 7
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>- Realização de Manual de Acolhimento</p> <p>- Passeio de convívio a Coimbra entre os clientes do SAD e do Centro Comunitário da Cercespinho: 36 beneficiários</p> <p>- Nº de sessões que potenciarão o empowerment dos clientes: 9</p> <p>- Nº de ações de sensibilização para o empowerment dos clientes às colaboradoras: 4</p> <p>- Nº de parceiros: 14</p>	
	<p>1.14. Abertura à comunidade</p>	<p>4</p>	<p>- Nº de Entidades Apoiadas: 1 (Ordem dos Psicólogos Portugueses);</p> <p>- Estabelecimento de parceria com Centro Social de Paramos através do projeto Idosos & Companhia, nomeadamente na sinalização de idosos isolados, com demência e respetivos cuidadores informais;</p> <p>- Estabelecimento de parceria com o CASTIS e Rede Social de Espinho, no projeto "Cuidar de Quem Cuida" - Programa Psicoeducativo para cuidadores informais de idosos com Alzheimer e criação de um grupo de ajuda mútua (GAM) de cuidadores informais - sinalização de cuidadores e dinamização de sessões;</p> <p>- Parceria com a Cooperativa Nascente, no projeto "ComViver" - sinalização e acompanhamento em atividades de convívio de idosos pertencentes a serviços de apoio à 3ª idade do concelho.</p>	
	<p>1.15. Medida do valor acrescentado das parcerias no desenvolvimento dos programas / serviços:</p> <p>1.15.1 Nº de parceiros</p>	<p>14</p>	<p>Ver anexo - Entidades/Parcerias - SAD</p>	
	<p>1.16. Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições:</p> <p>1.16.1 N.º de ocorrências (identificação de problemas decorrentes do fornecimento de refeições)</p>	<p>+ de 48</p>	<p>Embora se considere que a empresa alimentar procure atender à satisfação dos clientes e dar uma resposta atempada e adequada às suas necessidades surgiram no entanto, ao longo do ano, algumas ocorrências e reclamações ao nível da quantidade, qualidade, má confeção e erros quanto às especificidades individuais. No ano de 2015, estas ocorrências foram inferiores ao ano de 2014, do qual sucederam mais de 80 ocorrências, este</p>	



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2015

			resultado evidencia que a empresa está a procurar esforçar-se para melhorar o serviço prestado. (Impresso Registo de Ocorrências na Alimentação)	
<p>2. Renovar a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, ao abrigo do Referencial Equass Assurance</p>	2.1. N.º de reuniões do Plano de disseminação com colaboradoras	106%	- Previsto: 14 - Executado: 15	
	2.2. N.º de monitorizações do TB	2	junho e dezembro	
	2.3. N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores	1	dezembro	
	2.4. Resultados da auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade	100%	Obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão do Referencial do Equass Assurance - novembro de 2015	
				Lista de Ações: 1. Envolvimento dos clientes/significativos no Programa de Acolhimento: 31 2. Envolvimento, análise, negociação e validação do PDI com os clientes/significativos: 31 (integrados no serviço em anos anteriores + 23 (entrada em 2015) 3. Avaliação final e concretização dos objetivos do PDI: 30; 4. Revisões do PDI: 11; 5. Atividades Transversais de Inclusão: 50 6. Sistema de Sugestões/Reclamações dos clientes 7. Aplicação do Questionário de Satisfação: 30 clientes 8. N.º de visitas domiciliários no sentido de se avaliar a satisfação no serviço: 42 (36 em 2014) 9. N.º de sessões que potenciarão o Empowerment: 9 10. N.º de ações de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos clientes/cuidadores: 19 (3 - Idosos & Companhia; 16 - Cuidar de Quem Cuida)
2.5. N.º de ações para envolvimento e participação dos clientes	10			
2.6. N.º de ações no sentido de melhoria no serviço	5			



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2015

			<ul style="list-style-type: none">- Dinamização de ações/sessões de empowerment com os/as clientes do SAD;- Reformulação de procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade;- Renovação e manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão do Referencial Equass Assurance.		
3. Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão através do trabalho em rede e em parceria	3.1. Nº de ações de apoio psicossocial	746%	<ul style="list-style-type: none">- Previsto: 24- Executado: 179		A taxa de execução deste objetivo foi fortemente superado - 269%. Com o apoio de um novo elemento na equipa técnica (técnica de serviço social) e de uma psicóloga estagiária conseguiu-se implementar ações psicossociais de forma individualizada e abrangente a todos os níveis da vida do cliente/significativos (social, psicológico e de saúde). Realizaram-se também ATIs que procuraram atender às necessidades e preferências dos clientes.
	3.2. Nº de atividades transversais de inclusão	104%	<ul style="list-style-type: none">- Previsto: 48- Executado: 50		
4. Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment	4.1. Nº de ações de empowerment a clientes/significativos	100%	<ul style="list-style-type: none">- Previsto: 9- Executado: 9		Este objetivo foi cumprido com uma taxa de execução de 150%. Foram implementadas ações de sensibilização para a necessidade crucial das colaboradoras permitirem a capacitação dos clientes/significativos e de os próprios se consciencializarem da importância do seu envolvimento ativo na tomada de decisões na prestação dos serviços contratualizados com o serviço.
	4.2. Nº de ações de empowerment a colaboradores	200%	<ul style="list-style-type: none">- Previsto: 2- Executado: 4		



A tabela apresentada dos objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2015, foram todos cumpridos e com uma taxa de execução positiva de 158%. Este resultado evidencia o valor acrescentado e de continuidade da intervenção do serviço que teve como grande princípio uma intervenção individualizada com enfoque na satisfação das necessidades, expectativas e promoção da qualidade de vida de todos os clientes apoiados.

Foram apoiados 62 clientes e prestados 42.089 de serviços base, 50 sessões de convívio (ATI's) e 179 apoios psicossociais.

Das 51 inscrições formalizadas em 2015, conseguiu-se vaga para 31 clientes (61%). É importante referir que tal como aconteceu no ano transato, constatou-se que durante os contactos de candidatura formalizada ou não formalizada para a prestação de apoio domiciliário, havia uma incessante necessidade de vaga imediata, do qual não foi de todo viável face à lotação da capacidade da resposta social assim sendo, realizamos 8 encaminhamentos para outras respostas sociais ou para cuidadoras informais particulares.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de 110% (o resultado desta taxa encontra-se descrito no 4.1 Modelo de Intervenção). Realizaram-se 106% dos procedimentos inerentes à manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, do Referencial Equass Assurance com o envolvimento e empenho das colaboradoras SAD e dos clientes/significativos. Deu-se continuidade às ações de apoio psicossocial e foram criadas novas oportunidades ao nível da participação nas atividades transversais de inclusão, objetivo concretizado a 269% graças ao apoio incessante das colaboradoras do serviço, da contratação de uma técnica de serviço social e de se ter beneficiado de um estágio profissional de Psicologia.

Face à parceria realizada em 2014 com o Centro Social de Paramos, através do Projeto "Idosos & Companhia", realizaram-se 7 ações de informação e sensibilização a 6 clientes com demência sobre estimulação cognitiva, funcional e sensorial e a 12 cuidadores informais que possuem familiares que apresentam um quadro demencial ou alzheimer. Foram abordados temas sobre a doença de alzheimer, estratégias de comunicação, de apoio/suporte e de intervenção. Em 2015 beneficiaram de 3 ações, 5 clientes e 10 cuidadores.

Em parceria com a Cooperativa Nascente no Projeto "ComViver", 7 clientes beneficiaram de atividades de convívio que teve como prisma reduzir o isolamento social através da realização de 4 atividades de convivência entre as instituições seniores do concelho. Nesta atividades também beneficiaram clientes do Centro Comunitário da Ponte de anta, outra resposta social da Cerciespinho.

Com os parceiros CASTIS e a Rede Social de Espinho foram promovidas através do Projeto "Cuidar de Quem Cuida", 16 ações de sensibilização e informação e uma intervenção psicoeducativa que teve como público-alvo os cuidadores informais de pessoas idosas com a doença de alzheimer. A par de



outras modalidades interventivas, como o apoio e o acompanhamento psicossocial, esta medida estruturada de intervenção psicossocial e educativa é de reconhecida importância pois, para além dos evidentes benefícios trazidos aos 6 cuidadores informais e respetivos recetores de cuidados, incorpora uma ótica de rede que integra os recursos sociais e os sistemas de apoio do concelho e na ajuda profissional de forma otimizada.

Nos 2 grupos psicoeducativos implementados em 2015, os cuidadores obtiveram informações não só acerca da doença, como em relação à melhor forma de cuidar do ser familiar e de si próprio, num clima de partilha e de normalização de experiências.

Em 2015, o serviço foi alvo de uma ação de acompanhamento técnico realizado pela Segurança Social de Aveiro. Neste acompanhamento resultou a necessidade de se proceder à reformulação do Regulamento Interno e do Contrato de Prestação de Serviços no que diz respeito à alteração do cálculo e percentagens de comparticipações familiares e à definição no contrato de prestação de serviços dos direitos e deveres de todas as partes interessadas. Estes documentos foram totalmente ajustados às novas orientações regulamentadas e ao Modelo de Avaliação da Qualidade, desta resposta social. Destaca-se que a apreciação geral desta ação foi positiva, não tendo sido encontrados "não conformidades" no cumprimento do referencial da Qualidade e que "a resposta social implementou adequadamente todas as recomendações/orientações atrás referidas".

Em outubro de 2015, o serviço foi sujeito a uma auditoria interna onde na apreciação global foi descrito que "o serviço evidenciou de forma bastante satisfatória, quer através da análise documental, quer através da entrevista, o grau de conformidade presente ao nível dos dois processos auditados e de toda a documentação associada. Os processos analisados encontram-se bem estruturados, muito bem documentados e com procedimentos bem definidos".

Em novembro de 2015 evidencia-se também a 2ª renovação da obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão segundo o referencial Equass Assurance. Esta obtenção deveu-se mais uma vez, ao grande investimento e envolvimento de todos os colaboradores, clientes, significativos e parceiros.

Para além da análise descritiva detalhada dos indicadores dos objetivos operacionais através da tabela atrás apresentada, ao longo do presente relatório ira-se reforçar as evidências dos principais resultados concretizados pelo SAD em 2015.

3.1 Clientes

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

Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todos os serviços disponibilizados e autodeterminados pelos clientes/significativos que promovam o bem-estar e a qualidade de vida, respeitando a sua condição de vida. A sua execução tem como base reuniões/contactos com clientes/significativos, reuniões formais/informais com colaboradoras e após avaliação diagnóstica (cognitiva, funcional e social). Foi monitorizado mensalmente (através do registo do mapa de serviços), revisto e reajustado sempre que necessário, com vista a atender às necessidades do cliente e melhorar a qualidade dos serviços.

Procedeu-se em conjunto com o cliente e/ou significativos à sua avaliação global. Neste pressuposto, a avaliação final dos PDI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, 30 clientes atingiram os objetivos o que corresponde a um grau médio de concretização de 108% e um grau de execução de 102%.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação com o serviço

Tendo em conta que, o questionário de avaliação de satisfação, apenas se aplica no final do ano, não foi possível realizá-lo aos 62 clientes que usufruíram de apoio domiciliário em 2015. Assim, este foi respondido por um total de 30 clientes. Porém, devido ao grau de incapacidade e dependência parcial de alguns, 15 questionários foram preenchidos com a ajuda dos significativos, 8 foram respondidos exclusivamente pelos significativos, devido a incapacidade total dos clientes e apenas 7 clientes conseguiram autonomamente responder ao questionário. Os resultados do Questionário revelaram uma taxa média de satisfação de 96%, superior ao ano anterior, no qual a taxa tinha sido de 91%, o que perfaz um resultante bastante positivo, tanto num ano como no outro, embora tenha existido um aumento significativo. É de facto uma preocupação constante por parte de toda a equipa a melhoria contínua relativamente à prestação dos serviços, o que se tem refletido de ano para ano na avaliação da satisfação.

As questões são subdivididas em seis grupos: ao nível das "instalações, equipamentos e sinalética" (com 95% de satisfação); "fiabilidade e credibilidade" (92%); "competência técnica" (96%); "responsabilidade e recetividade" (96%) e "atendimento e comunicação" (com 100%). Embora os resultados em todas as variáveis tenham sido bastante positivos, a maior taxa de satisfação é na última variável "atendimento e comunicação", as suas questões eram referentes ao atendimento, disponibilidade e capacidade de resposta percecionada pelos clientes relativamente aos colaboradores do S.A.D. Por outro lado, tal como se verificou em anos anteriores a variável "fiabilidade e credibilidade" (92%) obteve, o resultado mais baixo. Esta percentagem prende-se com o facto de que nesta variável é avaliada a satisfação de todos os serviços disponíveis no S.A.D, e nem todos os clientes usufruem de todos, por estas razões as questões tem de ser analisadas de forma individualizada.

Assim sendo, constatou-se que os 20 clientes que receberam apoio ao nível do fornecimento de refeições estiveram de forma geral satisfeitos (9 clientes com uma satisfação entre 90% a 95% e 11 clientes com uma satisfação entre 95% a 100%). No decorrer deste ano as ocorrências com a alimentação diminuíram, comparativamente ao ano anterior e, as ocorrências que surgiram neste ano, prenderam-se com algumas especificidades alimentares e não tanto com a qualidade da comida. Porém para melhorar este serviço e para se promover a total satisfação dos clientes realizaram-se, diversos procedimentos de adequação do serviço às necessidades e constrangimentos alimentares dos clientes: foram realizadas 14 visitas domiciliárias, frequentes contactos regulares com as responsáveis da empresa e com as colaboradoras da cozinha, fizeram-se atualizações permanentes das informações constantes nas etiquetas das especificidades alimentares que se encontram nas malas térmicas de cada cliente e do IMP Tabela de Especificidades Alimentares, foram também realizadas e atendidas diversas sugestões e alterações das ementas, etc.

Quanto ao serviço de cuidados de higiene, conforto e imagem e do serviço de higiene habitacional, todos os 20 clientes que receberam estes apoios, revelaram uma total satisfação. No serviço de tratamento da roupa, foram apoiados 24 clientes e todos também manifestaram satisfação com o serviço.

Aos 30 clientes que foi aplicado o questionário, 12 clientes apresentaram uma taxa de satisfação entre os 90% - 94% e 18 clientes tiveram uma taxa de satisfação entre 95% a 100%.

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

Ações de capacitação para a participação e envolvimento de toda a intervenção no serviço

Ao longo do ano foram realizadas 9 ações que pretenderam sensibilizar e potenciar o empowerment dos/as clientes/significativos relativamente ao planeamento, implementação e avaliação do serviço. Procurou-se também consciencializá-los para o facto de que para além dos seus deveres enquanto pessoas têm direitos que devem ser assegurados, foram realizadas atividades práticas para os capacitar para este facto. Considera-se o contributo dos/as clientes/significativos como uma mais-valia na gestão da organização, na qualidade dos serviços prestados e na satisfação.

O seu envolvimento promove a autonomia, a livre escolha, a autodeterminação, a vida independente, a igualdade de oportunidades e o seu poder de decisão, refletindo-se na sua qualidade de vida e nos seus direitos.

3.2 Estrutura

Avaliação de Desempenho das Colaboradoras:

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

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

Os resultados da avaliação das colaboradoras do SAD foram bastante positivos, com uma média de classificação de 3,7% (Avaliação qualitativa - Bom), valor superior ao ano anterior - 3,6%. Relativamente à Equipa Técnica, obteve de desempenho 3,8% (Avaliação qualitativa - Bom). Estes resultados refletiram-se face à melhoria demonstrada no cumprimento das suas funções, ao nível do planeamento e monitorização, na intervenção individualizada com qualidade e no respeito pelo direito às necessidades e autodeterminação dos clientes.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Colaboradoras:

No SAD responderam 100% das colaboradoras manifestando uma taxa de satisfação de 75%, ligeiramente inferior à média dos colaboradores da organização (76%).

As dimensões com menor taxa de satisfação são a cooperação e comunicação, com 67%, valor inferior a média dos colaboradores (73%) e posto de trabalho, com 71%, valor inferior à média dos colaboradores (76%).

A análise mais específica por questão revela que as colaboradoras apresentam uma taxa de satisfação de 57% relativamente à promoção e estímulo de trabalho em equipa e de 60% relativamente à adequação e realismo dos objetivos a atingir. Estas duas questões são as que os colaboradores têm a satisfação mais baixa, sendo no entanto positiva.

Relativamente às questões reveladoras da maior satisfação correspondem ao prestígio da organização, à capacidade de liderança do superior hierárquico, à informação e comunicação sobre a política da qualidade e a qualidade global para o/a cliente do serviço prestado pela organização, que apresentam 83% de satisfação.

Considerando os resultados e a possibilidade efetiva de os melhorar, a dimensão cooperação e comunicação pode justificar uma intervenção que potencie condições de cooperação, de redução de conflitos e de estímulo de trabalho em equipa promovendo a satisfação nesta área. Assim sendo, face a estes resultados, prevê-se no ano de 2016 implementar ações de *team coaching* pois é um método

eficaz para que as equipas consigam reduzir potenciais conflitos e melhorarem as suas relações de trabalho. Paralelamente irá implementar novas estratégias de intervenção para que a comunicação entre as equipas seja reforçada.

Formação para Colaboradoras:

Durante o ano, as colaboradoras do serviço realizaram no total 90 horas de formação, o que correspondeu a 11h por colaboradora.

As ações formativas frequentadas pela equipa de ação direta do SAD foram específicas às suas funções e responsabilidades e tiveram como objetivo potenciar conhecimento e melhoria no desempenho. Os temas abordados foram os seguintes: demência; impacto de ser cuidador; cuidados pessoais e de imagem; mobilizações/transferências; úlceras de pressão; alimentação e apoios sociais.

Entidades/Parcerias:

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

- Articulação para resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes;
- Encaminhamentos para o serviço ou contactos/encaminhamentos para outras entidades;
- Facilitação no acesso a prestações e apoios sociais;
- Apoio no tratamento de roupa/serviço de costura;
- Disponibilização de produtos de apoio, do banco de roupas e de produtos alimentícios;
- Ofertas para as épocas festivas;
- Fornecimento de artigos de higiene;
- Fornecimento de mobiliário;
- Disponibilização de espaços para a realização de atividades de convívio (ATI' s);
- Articulação com entidades para a promoção de ATI' s;
- Ações de sensibilização e esclarecimento recorrendo a entidades parceiras sobre a doença de alzheimer e sobre temáticas inerentes ao envelhecimento;
- Sinalização junto da Equipa de Policiamento de Proximidade de Espinho, de clientes do serviço que vivem isolados e/ou com pouca retaguarda familiar/social.

Instalações/Equipamentos:

As ações de melhoria assinaladas no Plano de Melhoria da HST e no Plano de Manutenção das Infraestruturas/Equipamentos, com base no Relatório de Inspeção Periódica, continuaram a ser implementadas durante o ano de 2015.

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

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

b) Na sala de convívio/lavandaria: procedeu-se à arrumação, organização e identificação do espaço/material armazenado; limpeza e higienização semanal do espaço; colocação de sofás para melhor conforto e comodidade das colaboradoras e colocação de televisão para que, as mesmas pudessem usufruir no seu intervalo de almoço, de melhores condições de lazer.

4. Programa de Intervenção

4.1 Modelo de Intervenção

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

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

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

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

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

Procedeu-se em conjunto com o cliente e/ou significativos à sua avaliação global. Neste pressuposto, a avaliação final dos PDI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, 30 clientes atingiram os objetivos o que corresponde a um grau médio de concretização de 108% e um grau de execução de 102%.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de 110%. Passamos a apresentar alguns exemplos que potenciaram estes resultados: envolvimento e participação dos 62 clientes e respetivos significativos; 31 clientes/significativos estiveram envolvidos no Programa de Acolhimento; na análise, negociação e validação dos Planos de Desenvolvimento Individuais - 31 (integrados no serviço em anos anteriores + 23 (entrada em 2015) = 54 clientes; na avaliação final e concretização dos objetivos do



PDI: a 30 clientes; na revisão dos PDI's, tendo em conta as necessidades dos mesmos - 7 clientes/significativos; alterações das especificidades de apoio ao nível dos cuidados de saúde, de higiene e imagem - 20 pedidos; alterações nos horários de apoio domiciliário ajustados às necessidades dos clientes - mais de 20 pedidos; pedidos de alterações que garantissem as necessidades alimentares dos clientes - mais de 11 pedidos e 17 clientes que tiveram as suas refeições adequadas às suas especificidades alimentares face à sua condição de saúde e 96% de satisfação dos clientes pelos serviços que usufruíram do SAD, resultado que claramente evidencia o impacto positivo do serviço na vida dos clientes/significativos.

A intervenção e os resultados atrás referidos também só foram possíveis face a diversos procedimentos realizados pelo serviço: mais de 46 visitas de acompanhamento, realizadas pela responsável do serviço/equipa técnica, que procuraram potenciar a capacitação e avaliar as necessidades e especificidades dos clientes/significativos; foram realizadas mais de 14 visitas técnicas especificamente aos clientes do serviço de fornecimento e apoio de refeições, no sentido de ajustar o serviço às especificidades e necessidades alimentares e promoção da satisfação. Foram realizadas 125% de reuniões formais com as colaboradoras do serviço e 117% de reuniões entre a equipa técnica relativamente ao funcionamento geral do serviço, análise de casos, planeamento de serviços ajustados a cada cliente, entre outros. Concretizaram-se a 106% as ações de disseminação da qualidade previstas com as colaboradoras/equipa técnica. Foram realizadas 10 sugestões com provimento pelas colaboradoras/equipa técnica ao nível do suporte/funcionamento sendo consideradas medidas de melhoria do serviço. Procedeu-se com rigor ao registo no caderno de serviços e de mudança de equipa e a comunicação entre todas as colaboradoras foi pautada pela transparência e rigor de informação no controle das especificidades alimentares. A monitorização dos serviços também pode ser destacada como medida de excelência do serviço de apoio domiciliário.

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

4.2 Serviços disponibilizados

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



Domínios da Qualidade de Vida	Serviços ¹					
	Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem (Este serviço foi prestado 2ª a domingos e feriados, 1 ou 2x por dia, consoante as necessidades e grau de dependência)	Fornecimento e Apoio na Alimentação (Prestado 2ª a domingos e feriados)	Higiene da Habitação (Prestado 2ª a domingos e feriados, 1 ou 2x por dia)	Lavagem e Tratamento de Roupa (Prestado semanalmente, consoante a necessidade)	A.T.I's (foram realizadas semanalmente)	Atividades Psicossociais (sempre que necessário)
Físico	X	X	X	X		
Psicológico	X				X	X
Relações Sociais	X	X			X	X
Ambiente			X	X	X	
Nº. total de Clientes/Qualidade de Vida	37	37	37	50	17 clientes participação ativa + 62 celebração de épocas festivas)	Ver descritivo abaixo *

***Ações de Apoio Psicossocial realizadas:**

- Nº cuidados post-mortem: 8
- Nº de apoios informativos: 62
- Nº de ações de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos clientes/cuidadores: 19
- Nº de apoios sociais (acesso aos direitos, bens e serviços): 21
- Nº de relatórios sociais: 5
- Nº de avaliações/acompanhamento psicológico: 55 apoios prestados a 7 clientes/cuidadores
- Nº de acompanhamentos a consultas /atos médicos: 17
- Nº de apoios à família referente ao impacto do envelhecimento/dependência nas suas vidas e do luto: 27
- Nº de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): 5
- Nº de clientes que usufruíram de donativos (alimentos; artigos de higiene/saúde/mobiliário, lembranças em épocas festivas...): 62
- Nº de serviços externos: mais de 35
- Nº de visitas de acompanhamento técnico: 42

Outro serviço que se disponibilizou e que teve como principal objetivo melhorar o bem-estar dos clientes no seu domicílio foi a cedência de produtos de apoio. A Cerciespinho cedeu gratuitamente a 21 clientes do SAD: camas articuladas, grades de proteção da cama, colchões anti escaras, colchões tripartidos, almofadas de apoio, suportes de braço, cadeiras de rodas, cadeiras sanitária, cadeiras de banho giratória, almofadas de conforto, canadianas, andarilhos, entre outros.

Durante o ano foram prestados 42.089 de serviços base ao nível do fornecimento e apoio na alimentação; cuidados de higiene, conforto e imagem; higiene habitacional e lavagem e tratamento de

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



roupa. Realizaram-se, após avaliação da capacidade de participação e parecer das percepções individuais e necessidades de 17 clientes, 50 atividades transversais de inclusão de índole social, psicológica, cultural, religiosa, etc. Nas épocas festivas, todos os clientes beneficiaram das ATI's. Realizaram-se 179 apoios psicossociais desde apoio informativo e social; avaliação e acompanhamento psicológico; acompanhamento a atos médicos/consultas, ações de sensibilização relativamente ao impacto do luto, envelhecimento, dependências/incapacidades, cuidados de higiene e cuidados específicos de saúde sobre a doença de alzheimer; apoio post-mortem; marcação de consultas/exames médicos; compra e pagamento de bens e serviços, entre outros. Destaca-se também a realização de 9 ações de capacitação/empowerment dos clientes/significativos e de 4 ações que sensibilizem as colaboradoras da necessidade e do direito de capacitação dos clientes/significativos ao longo de toda a intervenção do serviço.

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

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

4.3 Recursos

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

5. Ações de melhoria e de inovação

Foram realizadas 5 ações de melhoria e 2 ações de inovação, após reflexão acerca das necessidades e fragilidades do serviço.

Ações de Melhoria:

1) Ações de melhoria contínua e constante do serviço no sentido de promover a qualidade de vida dos clientes/significativos nomeadamente: melhoria do serviço ao nível de apoio psicossocial; melhoria do planeamento e monitorização dos serviços; promoção de oportunidades ao nível da formação de conhecimentos das cuidadoras formais; implementação de estratégias com entidades parceiras no sentido de melhorar a qualidade de vida dos clientes isolados, dependentes e com demência e respetivos cuidadores; promoção de melhores oportunidade de convívio entre os idosos no SAD com outras instituições seniores do concelho de forma a colmatar o isolamento nomeadamente em parceria com a Cooperativa Nascente através do projeto "ComViver" e potenciar o convívio e melhoria da condição de higiene e segurança no trabalho das colaboradoras.

2) Dinamização de ações/sessões de empowerment com os/as clientes do SAD de forma a garantir que a melhor forma de expressão do seu envolvimento pleno em toda a intervenção do SAD nomeadamente se evidencia na participação nas atividades transversais de inclusão promovidas pelo SAD e no envolvimento na elaboração, revisão e avaliação dos PDI's bem como as suas famílias. Neste sentido, pretende-se que todos os serviços prestados sejam previamente acordados com os clientes ou com os seus familiares de forma a melhor responder às suas necessidades e expetativas individuais; *ajudar os clientes na sua autodeterminação e autonomia para que possam exercer mais influência na tomada de decisões sociais e para aumentar a sua auto-estima.*

3) Reformulação do Regulamento Interno e do contrato de Prestação de Serviços: adequação ao Modelo da Segurança Social com base nos normativos/orientações técnicas aplicáveis na circular nº 4) Realização de alterações face à nova circular nº 4, de 16 de dezembro de 2014 (revisão/atualização de participações familiares, diretos e deveres).

5) Reformulação de procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade sujeitos a avaliação em auditoria interna: revisão dos procedimentos que iriam ser sujeitos a avaliação em auditoria interna: PD02 (PDI) e PD04 (Participação e envolvimento das partes interessadas). Face às alterações realizadas, os resultados da auditoria interna referem que não foram detetadas não conformidades que comprometessem os objetivos, a eficácia e os resultados dos processos.

6) Renovação e manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão do Referencial Equass Assurance: onde se procedeu à revisão da estrutura documental, à elaboração de nova documentação, à disseminação de documentos e procedimentos. Estes procedimentos, permitiram que em auditoria externa o serviço fosse novamente qualificado no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, válido por um período de mais 2 anos.

Ações de Inovação:

1) Possibilitar soluções tecnológicas em situações de isolamento social/sistema de teleassistência

através estabelecimento de parcerias e contactos com empresas de telecomunicações; Implementação deste sistema em clientes SAD que o necessitem pois pretendia-se proporcionar tranquilidade aos idosos e famílias/cuidadores; contribuir para o aumento da qualidade de vida, conforto e segurança do idoso/famílias/cuidadores e intervir atempadamente em casos de emergência. Esta ação não foi executada, no entanto, o Serviço já realizou alguns contactos com empresas que fornecem este serviço e no ano de 2016 será uma ação a cumprir.

2) Implementação de um Programa Psicoeducativo para cuidadores informais de idosos com doença de alzheimer: técnicos das Instituições do concelho de Espinho e a Rede Social de Espinho, foram dotados de conhecimentos e know-how de intervenção junto de cuidadores informais de pessoas com demência, assim como dos procedimentos inerentes à implementação do programa psicoeducativo do projeto "Cuidar de Quem Cuida", do Castis. Cada programa psicoeducativo é composto por dez sessões semanais de apoio educativo - ensino de competências e de apoio emocional - desenvolvimento de estratégias de coping e de autocuidado que, em conjunto, promovem uma melhoria na qualidade de vida do cuidador e, indiretamente, do recetor de cuidados. Foram dinamizadas diversas temáticas por uma equipa multidisciplinar: compreensão da doença; fatores de risco à saúde mental e física dos idosos e cuidadores; principais patologias, cuidados à pessoa, alterações decorrentes da doença, medidas de apoio legal e assistencial, aceitação e estratégias de diminuição do stress, etc.

Após finalização do primeiro programa psicoeducativo foi criado um grupo de ajuda mútua (GAM) contrário dos grupos psicoeducativos, constitui-se como uma forma de encontro voluntário entre os cuidadores de familiares com demência, desprovido de uma estruturação rígida e cuja dinâmica é decidida pelos mesmos, pretendendo dar uma resposta às situações que são apresentadas pelos mesmos.

6. Síntese

O SAD é uma resposta social organizada em função das necessidades, interesses e expetativas dos clientes/significativos, tendo em conta a sua dependência/incapacidade. Tem como missão promover o bem-estar, a qualidade de vida e a capacitação dos recetores de cuidados e por consequência também as outras partes envolvidas em toda a intervenção.

Esta resposta social, para além da prestação dos cuidados de ordem pessoal, tem procurado incessantemente promover a participação ativa, reduzir o isolamento social e, desenvolver um conjunto de iniciativas e atividades planeadas que privilegiem a relação com os parceiros sociais e a Rede Social, no sentido de promover a participação dos clientes nas ações conjuntas/transversais. Esta interação é de uma importância primordial para a inserção social dos idosos inseridos no S.A.D. Paralelamente, tem-



se procurado dinamizar ações de estimulação cognitiva e de apoio psicossocial a todos os níveis no sentido de proteger os efeitos nefastos do envelhecimento.

Procurou-se também diligenciar atendimentos e/ou visitas domiciliárias aos clientes/significativos no que respeita a esclarecimento de dúvidas, à prestação do apoio, à auscultação de necessidades e a propostas de melhoria.

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

Em conclusão, destacam-se no Serviço as seguintes melhorias e medidas inovadoras: melhoria constante do serviço; envolvimento ativo de todas as partes interessadas; participação em rede e em parceria na promoção de atividades de convívio que permitam a redução do isolamento, destacaram-se o número elevada de ações psicossociais que ao longo do ano foram realizadas com os clientes/significativos pois o serviço sempre deu grande importância às necessidades dos mesmos. Dinamizaram-se em parceria ações psicoeducativas que permitiram identificar o impacto de ser cuidador, garantir a sua gestão emocional, a redução do possível impacto negativo na prestação de cuidados, o desenvolvimento de estratégias de coping e de autocuidado que, em conjunto, promover uma melhoria na qualidade de vida do cuidador e, indiretamente, do recetor de cuidados e acima de tudo potenciar uma positiva partilha de vivências.

Para finalizar, consideramos que o serviço SAD da Cerciespinho cumpriu na íntegra o Programa de Intervenção e respetivos objetivos operacionais definidos no Plano de Atividades. Foi um serviço pautado por rigor ao nível dos procedimentos e normas da qualidade pois como evidência, obteve uma avaliação positiva no seu desempenho ao nível de ação de acompanhamento da Segurança Social e em sede de auditoria interna. Esta evidência de bom planeamento e implementação de toda a intervenção bem como a extrema orientação para o cliente, para os resultados e a importância de constante melhoria contínua permitiram garantir a segunda renovação ao nível da Certificação da Qualidade, segundo o referencial Equass Assurance.

A Coordenadora
Helena Magalhães



RELATÓRIO ATIVIDADES LAR RESIDENCIAL 2015

Cerciespinho



1. INTRODUÇÃO

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2015.

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

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

O Lar Residencial contempla internamento permanente para 24 clientes e uma cama em regime de rotatividade, resposta social de internamento temporário.

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

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

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

Foram recolhidas informações clínicas de todos os clientes, com os respetivos médicos de família.

O terapeuta Ocupacional, foi avaliando os clientes e dando orientações de posicionamento e introduzindo novas ajudas técnicas.

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

Os clientes foram todos avaliados ao nível de podologia, tiveram tratamentos desta especialidade, muito em especial os clientes diabéticos.

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



Em 2015 estabeleceu-se dois períodos de transporte para apoio á família: á 5ª feira para familiares com dificuldades de mobilidade permitindo que venham ao lar visitar os seus filhos e ao sábado á tarde dos clientes a casa durante a tarde lanchar com familiares.

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

☑ Internamento temporário; Este ano possibilitamos a 15 famílias uma pausa na sua tarefa exigente de cuidadores, possibilitando um tempo de qualidade. É importante referir que este serviço tem vindo a ganhar confiança dos significativos, que em situações de repetição de estadia temporária, ficam menos ansiosos e desfrutam mais do tempo de descanso.

☑ Colaboradores - foram efetuadas reuniões semanais, orientações técnicas e supervisão dos vários serviços a que o lar fornece, com enfoque no cliente.

No ano em análise destacaremos ensinios e exercícios de estimulação do sistema muscular dos Auxiliares de Ação Direta, que tem por objetivo evitar /controlar o surgimento de patologias osteoarticulares e musculares. Foram feitos ensinios de posicionamentos em decúbito dorsal e ventral bem como ensinios sobre transferências dos residentes para e da cadeira de banho. Com a aquisição da carrinha com rampa elétrica foram feitos também Ensinios sobre a utilização da nova viatura.

Ainda com enfoque neste grupo alvo, é de salientar a formação sob a responsabilidade do Projeto Idosos e companhia, sobre estratégias de intervenção a desenvolver com pessoas com demência e a formação promovida pela USF de Anta, para cuidadores formais.

Ao longo do ano a Enfª que apoia os serviços residenciais foi relembrando cuidados a ter com diabéticos, hipertensos s primeiro socorros/suporte básico de vida no sentido de tornar a intervenção, dos colaboradores, mais eficaz.

2. POPULAÇÃO ALVO

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

O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 41 anos, tendo o mais velho 67 anos e o mais novo 15 anos.

Os clientes apresentam perfis muito específicos relativamente à autonomia, idades e integração, neste aspeto especificamos que 1 cliente está integrado na Escola, 20 em CAO e 1 em situação de a procura ativa de emprego.



No ano de 2015 um cliente foi encaminhado para o serviço de Apoio Domiciliário, e integrado 2 novos clientes, só possível devido ao aumento da capacidade do Lar para mais uma cama.

Relativamente ao internamento temporário até Dezembro de 2015 foram inscritos 41 candidatos, tendo usufruído deste serviço 15 clientes no ano em análise.

3.OBJETIVOS E RESULTADOS

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2015.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%	O Lar garantiu o cumprimento do programa de intervenção, não descurando a prossecução dos objetivos definidos no Plano Anual de Atividades.
	- N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI	4	
	Grau de execução dos objetivos do PDI	99 %	
	Grau médio de concretização do PDI	99%	
	Grau de satisfação de clientes - superior a 60%	98%	
	N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços	7	
	N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	8	
	% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%	
	% de clientes com medicação regular	83%	
	Nº de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica	206	
	N.º de situações de emergência que envolveram urgência hospitalar ou consultas de recursos	31	
	N.º médio de acompanhamentos a consultas por cliente	8	
	Nº de utentes acompanhados pelo Dentista	6	
Nº de utentes acompanhados pelo Podologista	24		



	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%	
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	28	
	N.º de refeições servidas	16.244	
	Refeições adequadas às necessidades individuais de cada cliente	7.550	
	ATI's	71	
	Nº de reuniões de serviço	41	
	Nº de reuniões da equipa técnica	41	
	Nº de Parceiros	18	
2. Garantir a manutenção do Processo de Certificação da Qualidade	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	5	O Serviço teve renovação da marca EQASS, em Novembro de 2015, continuou a aplicar a norma e aperfeiçoou documentos.
	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	12	
	Auditoria Interna	1	
	Auditoria externa	1	
3. Orientar colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	Nº de ações/tipo realizadas pelos Colaboradores	4	Foram feitos ensinamentos sobre posicionamentos no leito, no banho, uso de elevador da carrinha com rampa adaptada e sessões de alongamentos nos turnos da manhã e tarde;
4. Aumentar a capacidade do Lar	Nº de camas	1	A capacidade do Lar foi aumentada para 25 camas, ficando 1 cama extra acordo para internamento temporário.
5. Dinamização de grupo de Auto representantes	Nº reuniões do grupo de auto representantes	7	Foram executadas as ações previstas e incluídas outras: Foram realizadas 2 atividades por este grupo: o carnaval e a ceia de natal
	Nº de atividades planeadas e dinamizadas pelo grupo	10 (previstas 4 executadas 10)	
	Nº de Visitas /reuniões com grupos de Auto representantes	2	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 117%.

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

O Lar Residencial pretende contribuir para a qualidade de vida dos seus clientes, tendo por base a avaliação constante das suas necessidades e do cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as



respostas/serviços disponibilizadas pelo Lar, às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento identificados com o cliente / significativos.

O PDI operacionalizou-se em articulação com outros serviços da comunidade, através de uma rede de parcerias que permitiram responder a necessidades identificadas e um envolvimento dos clientes na comunidade. No entanto, convém referir que este serviço tem subjacente a si a complementaridade de outros, como escola, CAO e formação. O grau de execução dos objetivos do PDI, no ano de 2015, situou-se em 99%.

O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários, a taxa de satisfação dos clientes situou-se em 98%.

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

As consultas de estomatologia: possíveis devido ao voluntariado de um dentista que consultou 6 clientes. A equipa do Lar apoiou também no acompanhamento de algumas situações dos Serviços de Formação Profissional e CAO.

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

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

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

O internamento temporário visa responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontrem desgastados, sendo que em 2015 beneficiaram do serviço 15 famílias. Foi visível o impacto do serviço nas famílias, uma vez que no grupo de cuidadores, se verifica uma dedicação permanente à pessoa com deficiência, não existindo muitas vezes espaços para o casal ou para momentos de lazer. É de salientar contudo, que o internamento temporário respondeu também a necessidades de saúde dos cuidadores, pois o motivo frequente para internamento temporário foi baseado em necessidade de cirurgias e períodos pós-operatórios dos familiares, tendo sido estas muitas vezes adiadas, no passado. O reconhecimento do Lar como espaço seguro para o seu familiar ficar permitiu aos familiares a decisão de cuidarem de si.

O Lar Residencial teve ao longo de 2015 momentos de formação importantes para a melhoria do serviço, reuniões, módulos de formação promovida pelo Centro Social de Paramos- Projeto Idosos e Companhia - sobre a temática das estratégias de intervenção com pessoas com demência e pela USF de Anta com formação destinadas a cuidadores formais.

O serviço efetuou avaliação de desempenho dos seus colaboradores.



O serviço de Lar Residencial, renovou a **certificação da Qualidade**, marca EQASS. Neste âmbito foram feitas reuniões disseminação com colaboradores, significativos e clientes sobre questões do sistema de qualidade. Foram feitas auditoria interna e externa.

O serviço residencial tem como preocupação a **prevenção de doenças profissionais** dos seus colaboradores neste sentido foram dadas as orientações técnicas e feitas sessões de alongamentos nos turnos da manhã e da tarde.

Em 2015 após ter sido pedido o aumento da capacidade o Lar para 25 camas, foi deferido o pedido pela Segurança social, podendo deste modo estar 24 clientes em internamento definitivo e uma cama extra acordo que se destina ao internamento temporário. Tendo sido deste modo alcançado o objetivo nº4: **Aumentar a capacidade do Lar**.

No Serviço existe um **grupo de autorrepresentantes**, onde se promove também auto determinação e empowerment. O grupo reúne para discutir assuntos relativos ao quotidiano do Serviço e questões sobre cidadania. Foram executadas as ações previstas e incluídas outras atividades não previstas.

Em elemento do grupo de autorrepresentantes participou numa ação de formação do Projeto Top Side, sob a orientação da Fenacerci. O grupo já se encontra inscrito na plataforma nacional de grupos de auto representantes.

Foi escolhido por votação o nome do grupo de autorrepresentantes: Porta Voz, bem como eleitos os representantes deste grupo. O grupo selecionou planeado e executadas 10 atividades da sua escolha. As atividades foram pensadas e discutidas em grupo bem como a distribuição de tarefas no planeamento e no dia foram negociadas no grupo.

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

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

No final de Dezembro de 2015, o Lar tinha em lista de espera 80 candidatas, sendo 11 inscrições desse ano, mostrando-se a resposta insuficiente para responder as necessidades identificadas. Analisando a lista de espera é possível verificar que 52 candidatas residem no Distrito de Aveiro, sendo que neste universo o concelho com mais candidatas é Espinho com 20.

3.1 CLIENTES

Em 2015, elaboraram-se 24 PDI's tendo por base reuniões com significativos, contactos com clientes e reuniões gerais de Serviço, onde se refletiu sobre comportamentos, interesses e potenciais dos clientes. A monitorização é diária através dos vários registos de turno e livro de ocorrências, o que resulta numa supervisão continua e aperfeiçoamento de estratégias de intervenção de forma sistemática.

No que respeita à taxa de execução dos objetivos do PDI, em 2015 fez uma taxa de execução dos objetivos previstos de 99%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de concretização dos PDI's de 99%.

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

Promoção da Integração, princípio base de intervenção numa perspetiva holística do indivíduo, tem como principais objetivos os que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos; Realizado através das ATI's (totalizando 71 em 2015), visita de significativos (com frequência diária ou semanal na maioria das situações) e rotinas diárias no lar.

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

Garantir o bem-estar e conforto, assegurar os serviços de alimentação e nutrição (através de contratação externa); serviço de lavandaria e cuidados pessoais. Estes serviços foram assegurados diariamente aos clientes. Em 2014 o número de refeições servidas totalizou 16.244.

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



cuidados que promovem bem-estar e aumento de autoestima. O serviço incentiva a visita de familiares ou amigos bem como a integração dos clientes em grupos da Organização (bombos, janeiras e rancho) e da comunidade como Escola de Infantes de Bombeiros, Boccia e Aulas de Zumba.

■ Garantir os cuidados de saúde utilizando os serviços de saúde primários e consultas de especialidade de acordo com necessidades dos clientes e cumprimento da planificação de indicação terapêutica. No Lar 20 clientes têm medicação regular, o que corresponde a 83% dos clientes. Todos os clientes são acompanhados a consultas de medicina familiar e especialidade. A média de consultas acompanhadas é de 8 por cliente. Foram ainda realizadas 31 consultas de recurso e urgências hospitalares, acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica (113), acompanhamento de 6 clientes ao Dentista, 24 clientes foram avaliados pela podologista. A todos os clientes foi administrado a Vacina da gripe.

■ Atividades instrumentais da vida quotidiana (AIQV) visa a aquisição de bens e serviços de acordo com as necessidades do cliente, substituir significativos na ausência destes e acompanhando clientes; resolução de questões legais como por exemplo, preenchimento de IRS, cartão de cidadão, taxas moderadoras de saúde, apoio ao cliente e significativos com questões associadas a direito e pensões. Este ano iniciou-se o acompanhamento de clientes ás compras com técnico, no sentido de promover autonomia e sociabilização.

■ Garantir uma resposta escolar, formativa, ocupacional, cumprimento do projeto educativo, da formação profissional ou atividades ocupacionais, consoante os clientes. A intervenção do Lar passa pela articulação constante com os serviços onde estão integrados os clientes: 1 cliente a frequentar escola, 20 integrados no CAO, 1 cliente em procura ativa de trabalho após a finalização do curso de andares, promovido pela organização.

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

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



3.2 ESTRUTURA

A intervenção do serviço teve por base o envolvimento de clientes, familiares/significativos e todos os colaboradores. No decorrer do ano foram vários os momentos de troca de informação relativamente à implementação do modelo, feitos através de reuniões, horários das visitas e muitos contactos telefónicos.

O lar recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2015 desenvolveram-se parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades/serviços a que o Lar se propõe. Como exemplo temos a articulação com os Centros de Saúde do concelho, o Centro Hospitalar Gaia /Espinho e Hospital Psiquiátrico Magalhães Lemos, que possibilitaram a intervenção ao nível de cuidados de saúde dos clientes; a Segurança Social, ao nível da articulação para tratamento de situações de acesso a prestações sociais; a Escola Domingues Capela, de modo a que houvesse intervenção integrada do cliente que frequenta a escola; a Câmara Municipal de Espinho, na participação de eventos lúdicos e culturais.

Em 2015 foram desenvolvidas atividades para a concretização do plano de melhoria de HST e de manutenção de instalações. Relativamente à primeira temática foram já elaborados alguns procedimentos de organização e arrumação em falta detetados aquando da visita de diagnóstico, elaborada por uma empresa especializada. Durante o ano foram sendo implementadas as correções propostas, sendo realizadas 75% das ações previstas.

O Lar Residencial exige manutenção de instalações de equipamento de forma frequente, foram realizadas 7 ações (3 internas e 4 externos), relativas a equipamentos e instalações. Quanto às ações de manutenção e conservação do Serviço destacam-se: instalações (WC, pintura, janelas, paredes, portas etc.), produtos de apoio (cadeiras de rodas), mobiliário (armários, secretárias).

Foram reparadas tetos devido a infiltrações de água (manutenção externa, na garantia da obra).

Foram feitas as vistorias e arranjos das máquinas de lavandaria, elevadores, instalações (infiltrações no teto, lavandaria, etc.) e do sistema de aquecimento.

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

Ao longo do ano foi sendo os sofás necessitaram de serem de novo estufados, o Lar recebeu para os seus clientes um DVD com filmes e jogos.

4. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO

4.1 MODELO DE INTERVENÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

Promoção do bem-estar físico e emocional: Na concretização da intervenção são promovidos serviços de apoio a cuidados de higiene e imagem, bem como cuidados associados a questões de saúde (administração de medicação, consultas, podologia, entre outros). São também promovidas estratégias de reforço da auto estima, da valorização e de autonomia pessoal e social. Deste modo promove-se a autonomia na tomada de decisão e respeito pelos gostos e preferências do cliente.

Promoção da participação e inclusão social: Neste princípio, salientamos o incentivo da integração da rede informal, através de visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos bem



como incentivo na integração de redes formais de suporte, destacando obviamente o próprio serviço e grupos da comunidade. A integração noutros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

Trabalho em rede e em parceria: O serviço privilegia a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social feita tendo em conta a rede de parcerias que o serviço vai estabelecendo. A intervenção passa ainda por prestar apoio na integração escolar, em centros de atividades ocupacionais, na formação profissional e outros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

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

Domínios da Qualidade de vida	Serviços /atividades						
	Alojamento	Alimentação e nutrição	Cuidados Higiene e imagem	Administração terapêutica	Apoio de 3ª pessoa .	AT I	Auto Represent.
Físico	x	x		x			
Psicológico			x		x	x	x
Relações sociais						x	x
Ambiente						x	x
Total de clientes	39 Internamento definitivo e temporário	39	39	2019 (medicação regular)	39 (supervisã o e apoio 3ª pessoa)	71	8

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

- Construção de PDI` S, através de manifestação de preferências (roupa, alimentação, pedido de serviços de cabeleireira);
- Avaliação de satisfação;
- Grupo de autorrepresentantes; organização por estes de 10 atividades, participação em projeto Top Side e inscrição na plataforma nacional de grupos de auto representantes. Envolvimento de clientes em tarefas do lar atribuídas a 7 clientes no sentido de potencializar autonomia; Elaboração de Mapa de tarefas no Lar no sentido e criar autonomia e manutenção ou potenciar competências (no ano anterior de eram 4 clientes).



- Apoio em AIVQ, como acompanhar clientes em compras apoiadas por técnico do Lar e com o objetivo de promover autonomia, escolha e sociabilização.
- Lista de ATI's sugeridas pelos clientes e de acordo com as suas preferências, e participação em espetáculos em grupos da reorganização;
- Participação em grupos de lazer e desportivos da comunidade: Boccia, Zumba e Escola de Infantes dos Bombeiros;
- Passeios de clientes pelas redondezas feitas por passeios e bicicleta;
- Abertura de contas bancárias e apoio para a gestão de dinheiro.

4.2. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

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

Serviços		Total de Clientes	Análise
Serviços contratualizados	Alojamento: Definitivo	24	(1 encaminhamento para SAD da organização e 2 novo cliente).
	Temporário	15	(maioria dos clientes do internamento temporário foram da Organização;
	Alimentação e nutrição	37	16.244 Refeições numa média de 27 refeições diárias: Destas 7.550 refeições de dietas, correspondendo a 11 clientes e 1 alimentação por PEG/sonda;
	Cuidados de Higiene e de imagem	39	Todos os clientes do Lar, desde da supervisão a cuidados de 3ª pessoa
	Administração terapêutica	30	Foi assegurado a todos só clientes, sempre que necessitaram. 20 Clientes também têm medicação regular, sendo contabilizados também os clientes de internamento temporário;
	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	39	Dos 24 clientes, 9 estão em situação de grande dependência (39%). No entanto existe sempre a função de supervisionar todos os cuidados dos clientes e orientá-los para a sua execução
	ATI'S	39	71 ATI's com Clientes; 10 atividades programadas pelo grupo de auto representantes
	Grupo de Auto representantes	8	Participam neste grupo 8 elementos do lar e 5 da Residência Autónoma.



Serviços de suporte	Transporte	39	Transporte para consultas, visitas a casa para fim de semana e ATI's;
	Acompanhamento a consultas	206	Acompanhamento a consultas programadas ou urgências (em média 8 por cliente)
	Apoio a AIVQ	12	Apoio nas atividades instrumentais da vida cotidiana (compras, apoio a questões legais, bancos outras);
Novos serviços	Serviço de cabeleireira	24	O corte de cabelo é feito por ADD aos clientes masculino e cabeleireira voluntária as clientes;
	Tratamento de Podologista	24	4 Clientes diabéticos vistos mensalmente;
	Consultas e tratamento de estomatologia	6	8 clientes do lar foram vistos pelo Dentista, destes 4 fizeram tratamentos.
	Enfermeira	24	Todos os clientes, mediante necessidade e administração da vacina da gripe;

4.3 RECURSOS

O Lar residencial conta com os recursos abaixo descritos:

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/ Técnica de Serviço Social;- 1 Psicólogo (comum ao Serviço residencial);- 1 Terapeuta Ocupacional (comum ao Serviço residencial);- 16 Ajudantes de Ação Direta- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 10 Quartos duplos e 5 Quartos individuais;- Sala de Atividades;- Gabinete da Coordenadora;- Salas de Descanso e Atividades;- Sala de Jantar;- 2 Salas de Estar;- 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 para pessoal de serviço.- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;(1 delas com rampa elétrica)- 1 Autocarro.



5. AÇÕES DE MELHORIA

As ações de melhoria durante o ano de 2015 foram:

- Melhorar o edifício do Lar Residencial, fazendo reparações necessárias prevenindo novos danos.
- Dotar o lar de produtos de apoio de modo a promover uma melhoria de bem-estar dos clientes (cadeira de rodas e massajadores e outro material);
- Reparação de produtos de apoio fazendo reparações necessárias;

6. SÍNTESE

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

Em 2015 destacam-se os seguintes aspetos:

- No cumprimento do programa de intervenção do serviço, destaca-se a monitorização e avaliação dos PDI's dos clientes e a realização das reuniões no sentido de aprofundar o *modus operandi* dos serviços a prestar, são momentos de reflexão que contribuíram para melhorias do serviço onde a equipa alargada participou semanalmente;
- Foram sendo traçadas rotinas, procedimentos mais eficazes assentes em registos diários, impressos construídos dentro da lógica da certificação da qualidade contextualizados por módulos de formação; Formação com a colaboração dos técnicos afetos ao serviço e entidades exteriores. O serviço renovou a certificação da qualidade da marca EQUASS em Novembro de 2015.
- Preocupação coma prevenção de doenças profissionais, através de ensinios e sessões de alongamentos com colaboradores;
- Aumento da capacidade do lar, em mais uma cama, passando a ser 24 os clientes em internamento definitivo e o serviço temporário ocupa vaga extra acordo com Segurança Social.
- Dinamização do grupo de auto representantes, maior capacitação dos elementos do grupo, por forma a planear e a executar tarefas selecionadas por estes;

É de destacar o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Direção da Cerciespinho, no sentido de garantir um serviço de qualidade, tendo sempre como objetivo primordial o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos clientes.

A Coordenadora
Teresa Ramos



RELATÓRIO ATIVIDADES RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

2015

Cerciespinho



1. Introdução

A Residência Autônoma (RA) é um equipamento de acolhimento de pessoas com deficiência e incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade de viver autonomamente. Esta resposta social integra cinco clientes do sexo masculino com idades compreendidas entre os 20 e 64 anos.

2. População alvo

A RA destina-se a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, e tem como objetivo proporcionar ao residente igualdade de oportunidades facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais, de acordo com Portaria n.º 59/2015, de 2 de março.

A RA tem como pressuposto a capacidade ou potencial da pessoa com deficiência para viver de forma independente, por isso o grau e tipo de deficiência não devem ser limitativos da atividade e participação nas dimensões relacionadas com a gestão e execução de tarefas domésticas, na aquisição de bens e serviços e na gestão da economia familiar. Para a prossecução destes objetivos, a RA está organizada de modo a facilitar a participação dos seus clientes.

Atualmente a RA tem 14 candidatos elegíveis em lista de espera.

3. Objetivos e resultados

O grau de concretização dos objetivos chave é de 124%. Todos os objetivos tiveram uma taxa de execução igual ou superior a 100%. Os indicadores também tiveram um grau de execução elevado, exceto o que está relacionado com o número de reuniões com clientes, visto que, com o agravamento dos conflitos interpessoais, tivemos de realizar mais reuniões individuais, em detrimento das sessões de grupo. Destaca-se ainda o objetivo número cinco, *Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento, privilegiando apropriação do conceito de empowerment.*, com uma taxa de 175%. Face ao ano 2014, verificou-se um maior envolvimento dos clientes na participação ativa dos Serviços Residenciais (SR), visível através do maior número de atividades, reuniões e visitas previstas, como a superação das metas do plano. Por isso considera-se que, concomitantemente, se verificou uma evolução significativa do *empowerment*. A integração do grupo de autorrepresentação Porta-Voz na Plataforma Nacional Autorrepresentação (PNAR) simboliza o investimento na promoção do *empowerment* dos clientes.

Segue-se a tabela síntese de avaliação dos objetivos operacionais da RA de 2015 e a taxa de concretização dos indicadores respetivos:



Objetivos Operacionais	Indicadores	Taxa Execução	Análise
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (131%)	1.1. N.º clientes	100%	Destaca-se a taxa de satisfação dos clientes da RA, na ordem dos 94%, que, apesar da ligeira diminuição continua a ser muito elevada.
	1.2. N.º de Parceiros	100%	
	1.3. N.º de reuniões da equipa técnica	103%	
	1.4. N.º de reuniões do Departamento Residencial	100%	
	1.5. N.º de reuniões com clientes	45%	
	1.6. N.º de ATI	386%	A taxa de execução do N.º de reuniões com clientes de 45% deveu-se ao ajuste realizado na gestão de conflitos interpessoais, dando primazia à intervenção individual. A taxa de 386% ao nível das ATI deveu-se à maior participação dos clientes da RA nas ATIS promovidas pelos SR. No próximo ano deverá ser previsto um conjunto mais alargado de ATI.
	1.7. N.º de AIVQ	100%	
	1.8. Taxa de Satisfação dos clientes	157%	
	1.10. N.º de clientes que concretizaram o PDI	100%	
	1.11. Taxa de execução dos objetivos do PDI	125%	
2. Contribuir ativamente para a manutenção da qualidade do serviço e gestão do referencial EQUASS (115%)	2.1. Reuniões de disseminação com Clientes	109%	Com vista ao sucesso da auditoria para a renovação da certificação EQUASS realizaram-me mais sessões de disseminação junto dos colaboradores.
	2.2. Reunião de disseminação com Colaboradores	167%	
	2.3. N.º de Monitorizações do TB	100%	
	2.4. N.º de monitorizações do Mapa de indicadores	100%	
	2.5. N.º de auditorias internas	100%	
3. Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais. (100%)	3.1. N.º de ações	100%	O reforço deste objetivo em termos de ações deveu-se à exposição dos nossos colaboradores a situações de risco



4. Orientação dos clientes para novos serviços (ocupacional, de apoio à colocação e formativo) (100%)	4.1. N.º de inscrições/encaminhamentos	100%	A conclusão dos percursos formativos e a necessidade de ajustar as atividades ocupacionais faz com que sejam definidas novas atividades
5. Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento, privilegiando apropriação do conceito de empowerment. (175%)	5.1. N.º de reuniões do grupo de autorrepresentantes	175%	A centralidade deste objetivo no PA para 2015, vê-se explanado nos resultados.
	5.2. N.º de atividades sugeridas e organizadas pelos clientes	250%	
	5.3. N.º de visitas/reuniões realizadas com outros grupos de autorrepresentantes	100%	

Este ano, não houve saída ou entrada de cliente na RA. Dois clientes concluíram os seus percursos formativos na área de Operador de Acabamento de Madeiras e Mobiliário e Qualificar para a Inclusão, sendo integrados respetivamente na medida de Apoio à Colocação e Oficinas de Produção (OP). Os restantes clientes mantiveram-se nas OP.

A capacitação dos clientes da RA para uma vida autónoma é promovida através das Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ) que visam o desenvolvimento de competências em áreas como a vida doméstica, a aquisição de bens e serviços e cuidados pessoais. A taxa de execução das AIVQ mantem-se nos 100%. O reforço da intervenção do Terapeuta Ocupacional possibilitou o ajustamento das AIVQ de acordo com o perfil individual dos clientes. Em 2015, destaca-se a AIVQ gestão de recursos financeiros, visto que se verificou uma melhoria de rendimentos de alguns clientes, através de apoios sociais requeridos. Por isso, intensificou-se o apoio à gestão de recursos financeiros.

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

Este ano, as Atividades Transversais de Inclusão (ATI) tiveram uma taxa de execução de 386%. Este resultado deveu-se à maior participação dos clientes às atividades propostas pelos SR, ao contrário do que sucedia. Os clientes com mais restrições na participação individual em atividades da comunidade explicam esta elevada percentagem. Note-se, que não são contabilizadas o número de saída e participações por iniciativa própria em atividade na comunidade. A este nível destaca-se o

Grupo Desportivo da Idanha e Rancho Folclórico Alegria que proporcionam atividades regulares, numa base semanal, entre treinos/ensaios e jogos/atuções, para dois dos nossos clientes.

Apesar de não estar prevista, a RA foi alvo de uma visita de acompanhamento do Centro Distrital da Segurança Social. Decorreu conforme planeado, com avaliação positiva e sem qualquer inconformidade,

3.1. Clientes

A taxa de execução dos objetivos dos Planos Individuais de Transição (PDI) dos clientes da RA, de 125%, reflete o sucesso da intervenção. A análise detalhada dos objetivos dos PDI's permite verificar que a intervenção abrange grande parte das dimensões do modelo de qualidade de vida, adotado pela RA, nomeadamente Desenvolvimento Pessoal (Relacionamento Interpessoal e Autodeterminação), Bem-estar (Físico e Material) e Inclusão Social (Empregabilidade e Cidadania), com uma média de sete objetivos específicos por cliente. O aumento percentual deve-se em particular no aumento de competências individuais no que concerne as relações interpessoais e gestão de recursos financeiros.

Quanto à participação dos clientes na avaliação dos serviços, a RA obteve uma taxa de satisfação de 94%, idêntica ao ano passado.

O acompanhamento dos clientes é realizado diariamente pelos (as) AAD e supervisionado pela equipa técnica, nos vários contextos de vida (residências, lazer, formação, trabalho, ocupação, namoro, família, etc.). Este acompanhamento tem um carácter formal todas as semanas, com a reunião dos clientes com o coordenador, de modo a analisar situações ocorridas, sugerir ATI e AIVQ, orientar na tomada de decisão e desenvolver a capacidade de autodeterminação e competências (pessoais e relacionais). O agravamento de algumas situações, na RA, levou a intensificar o acompanhamento individual por parte da coordenação.

A organização da RA prevê o incentivo ao desenvolvimento de sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo. Se tivermos em consideração a ausência de retaguarda familiar estruturada ou a inexistência da mesma na generalidade dos clientes da RA, é evidente a necessidade de desenvolver competências pessoais e sociais e de acompanhar diariamente o grupo na gestão das emoções/sentimentos e das relações interpessoais, tanto no contexto da RA como nos outros contextos de vida.

Apesar das características comuns dos clientes da RA, acima identificadas, a diversidade de perfis psicológicos e projetos de vida dos clientes justificou a assunção de um modelo de intervenção baseado na promoção da qualidade de vida, ou seja, pressupõe como ponto de partida as necessidades, potenciais e expectativas de cada um.

3.2. Estrutura

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

Desde logo, as instalações modernas foram um fator de satisfação dos clientes. Os equipamentos da RA foram sendo gradualmente melhorados, com base num feedback contínuo com clientes e AAD. O plano de Higiene Saúde e Segurança no Trabalho (HSST) teve uma taxa de execução na ordem dos 75%.

A equipa de AAD continua a ter um papel determinante na implementação do modelo de intervenção. Para isso as reuniões alargadas dos SR (equipa técnica e AAD) foram muito importantes, com uma execução de 100%. A cooperação da equipa multidisciplinar dos SR permitiu uma intervenção integrada e global, com uma de execução 103%.

Procedeu-se à avaliação de desempenho de toda a equipa de AAD e equipa técnica, verificando-se uma melhoria generalizada. Para isso também contribuiu a aposta na formação contínua da equipa de AAD e identificação dos pontos fracos na última avaliação de desempenho.

As principais parcerias foram nas áreas da empregabilidade/formação/ocupação e sociocultural, nomeadamente no acesso a atividades lúdico-recreativas, culturais e desportivas. Os clientes da RA frequentam serviços de reabilitação, exclusivamente o Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho (Apoio à Colocação e Formação Profissional). No campo lúdico-recreativo e cultural continuamos a destacar a oferta proporcionada pela Câmara Municipal de Espinho e juntas de freguesias do concelho de Espinho (Anta/Guetim e Silvalde) e o Rancho Folclórico Alegria. Na área desportiva destaca-se o Grupo Desportivo da Idanha. Pelo facto da maioria dos clientes estarem a realizar um percurso formativo e ocupacional (Oficinas de Produção), o contacto com o CFP foi fundamental para garantir o cumprimento dos programas individuais. Este acompanhamento individualizado é realizado através de reuniões, contactos telefónicos, ofícios e/ou correio eletrónico com os parceiros.

4. Programa de intervenção

O programa de intervenção da RA baseia-se na autonomização, autodeterminação e *empowerment* dos seus clientes através de um conjunto de procedimentos e atividades proporcionadas pelos (as) AAD e equipa técnica.

A autonomização dos clientes da RA baseia-se num conjunto de AIVQ, enquadradas nas seguintes áreas: gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa, aquisição de bens e serviços e compras.



Os clientes são incentivados na tomada de decisão e na aquisição dos bens e serviços de forma independente, sob o apoio, supervisão e orientação da equipa técnica. A reunião semanal visa a gestão e tomada de decisão no funcionamento da RA e mediação e resolução de conflitos entre os residentes. Esta reunião pretende o desenvolvimento do sentido de responsabilidade e autodeterminação de cada um. A nível individual são realizadas reuniões/encontros diárias/semanais para o acompanhamento dos percursos de vida e promoção o *empowerment* de cada um.

A promoção do *empowerment* nas várias dimensões de vida possibilita aceder a estruturas de representação comum à generalidade dos cidadãos (por exemplo: clubes desportivos e associações recreativas) e estruturas de representação específicas.

4.1. Modelo de intervenção

A construção conjunta dos PDI, entre a equipa técnica, clientes e AAD, teve como princípio a avaliação das necessidades, potenciais e expectativas e o relatório de acolhimento. Todos os objetivos, para cada cliente, respondem a uma necessidade enquadrada no modelo de qualidade de vida de Shalock e à mesma é associada uma meta a alcançar, definida com base nas potencialidades de cada um. Em 2015, o conhecimento generalizado dos PDI por todos os intervenientes garantiu a sistematização da intervenção, que por sua vez facilitou o alcance dos objetivos e satisfação das necessidades.

Em baixo, apresenta-se as atividades/serviços disponibilizados aos clientes, distribuídos por cada uma das dimensões do modelo de qualidade de vida.

		Desenvolvimento Pessoal		Bem-estar		Inclusão Social	
		Relacionamento Interpessoal	Autodeterminação	Físico	Material	Empregabilidade	Cidadania
Administração terapêutica				X			
Alojamento				X			
Grupo de Auto Representantes		X	X				X
AIVQ	Higiene pessoal e imagem			X			
	Alimentação			X			
	Higienização dos espaços			X			
	Tratamento de roupa			X			
	Aquisição de bens e serviços	X	X		X		X
	Gestão da economia pessoal		X		X		



	e familiar						
	Gestão doméstica e convivência em grupo	X					
	Compras	X	X		X		X
ATI	Lúdico e recreativo	X					
	Desportivo	X		X			
	Social	X					
	Cultural						X
	Intelectual/formativo						X
Parcerias	Formação Profissional	X				X	
	Apoio à Colocação	X				X	
	Grupos desportivos	X		X			
	Grupos recreativos	X					X

4.2. Serviços disponibilizados

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

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

Em relação às ATI, este ano verifica-se um aumento significativo do número de atividade em colaboração com o Lar Residencial. Mesmo assim, os clientes são incentivados a ter uma vida autónoma e independente no acesso a atividades socioculturais, por isso continuou-se a incentivar cada cliente a definir individualmente o que pretende fazer nos tempos livres, de acordo com os seus interesses e rede de relações. As ATI são categorizadas pelas seguintes áreas: desportiva, lúdica e recreativa, cultural, intelectual/formativa e social. Em 2015 registaram-se 54 ATI de grupo estruturadas.

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

4.3. Recursos

Os recursos disponibilizados pela Cerciespinho foram:

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

A equipa multidisciplinar dos Serviços Residenciais possibilitou uma intervenção integrada e global.

As instalações modernas garantiram o conforto e foram um elemento em destaque na avaliação da satisfação dos clientes.

A disponibilidade de transporte para o acesso a determinados serviços (por exemplo, saúde, supermercados, entidades públicas, etc.) foi importante para facilitar o acesso aos bens e serviços. Destaca-se o acesso aos serviços de saúde, num total de 54 acompanhamentos (Consultas programadas -36; Urgências hospitalares - 2; Consultas de recurso - 1 e Exames e análises: - 6).

5. Ações de melhoria e de inovação

Em 2015 as ações de melhoria foram: melhorar o edifício dos SR, fazendo reparações necessárias prevenindo novos danos; dotar os SR de produtos de apoio de modo a promover uma melhoria do bem-estar dos clientes e reparação de produtos de apoio. Não foi previsto nenhuma ação de inovação.

6. Síntese

O ano de 2015 teve como principal destaque a promoção do *empowerment* dos clientes. A dinamização do grupo de autorrepresentação, o reforço das competências ao nível das AIVQ e o encaminhamento para novos serviços de formação/ocupação/emprego foram sem dúvidas as principais estratégias para a promoção do *empowerment*.

A avaliação dos serviços pela Segurança Social e a renovação da certificação EQUASS foram dois momentos marcantes. Os resultados das auditorias confirmam a manutenção dos índices de qualidade dos nossos serviços.



A rede de parceiros, a equipa técnica multidisciplinar e a consolidação das competências da equipa de AAD foram determinantes no sucesso da intervenção, comprovado pelas taxas de execução dos objetivos operacionais, de ATI e de satisfação dos clientes.

Assim, com base no modelo qualidade de vida preconizado pela Cerci Espinho, pensamos que a RA contribui, por mais um ano, para o desenvolvimento e autonomização dos seus clientes.

O Coordenador
(Edgar Teixeira)