

# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2014

**ÍNDICE**

CONVOCATÓRIA	<b>3</b>
ÓRGÃOS SOCIAIS	<b>4</b>
1 INTRODUÇÃO	<b>5/6</b>
2. PLANO DE ATIVIDADES	<b>7</b>
2.1.1. FATORES EXTERNOS	<b>7/8</b>
2.1.2. FATORES INTERNOS	<b>8</b>
2.2 OBJETIVOS	<b>9</b>
2.3 SERVIÇOS E RECURSOS	<b>10</b>
2.4 ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA	<b>11</b>
2.5 Objetivos OPERACIONAIS	<b>12/14</b>
2.6 ORÇAMENTO	<b>15</b>
2.6.1 MEMÓRIA DESCRITIVA	<b>15</b>
2.6.2 ORÇAMENTO SINTÉTICO POR DEPARTAMENTO/PROJETO	<b>19</b>
2.6.3 CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL	<b>20</b>
PARECER DO CONSELHO FISCAL	<b>21</b>
ANEXOS	<b>24</b>
1. Plano de Atividades Departamento de Formação Profissional	<b>25</b>
2. Plano de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais	<b>30</b>
3. Plano de Atividades Centro Comunitário	<b>34</b>
4. Plano de Atividades Serviço Apoio Domiciliário	<b>39</b>
5. Plano de Atividades Departamento Residencial - Lar Residencial	<b>44</b>
6. Plano de Atividades Departamento Residencial - Residência	<b>50</b>
7. Plano de Atividades Projeto Multivivências	<b>56</b>

**SIGLAS**

D - Direção  
 C- Coordenadores  
 T - Técnicos  
 TOC - Técnico Oficial de Contas  
 DAF - Departamento Administrativo-financeiro  
 DFP - Departamento de Formação Profissional  
 CAO - Centro de Atividades Ocupacionais  
 CC - Centro Comunitário  
 SAD - Serviço de Apoio Domiciliário  
 DR - Departamento Residencial (LR - Lar residencial; RA - Residência Autónoma)



Cooperativa de Educação e Reabilitação da Cidade Inadaptado, CRL  
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

## ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

### Convocatória

Em cumprimento do art. 45.º do Código Cooperativo e art. 31.º dos Estatutos da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na sua sede social, sita à rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril nº 1496, na freguesia de Anta, Cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 22 de Novembro de 2013, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2014 e do Parecer do Conselho Fiscal;
3. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

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

Espinho, 7 de Novembro de 2013

O Presidente da Assembleia-Geral

  
(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-096 Espinho | endereço Postal: Apart 177 - 4501-909 Espinho  
Telefona: 227319061 | Telefax: 227348588 | E-mail: [cerciespinho@cerciespinho.org.pt](mailto:cerciespinho@cerciespinho.org.pt) | [www.cerciespinho.org.pt](http://www.cerciespinho.org.pt) | 171

**ÓRGÃOS SOCIAIS**  
**2011/2012/2013**

**Assembleia-geral**

Presidente: Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Américo Gomes da Silva

Primeiro Secretário: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Segundo Secretário: Manuel Ferreira Pires

Terceiro Secretário: Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

**Direção**

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dr.ª Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dr.ª Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dr.ª Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Fernando Tavares Rodrigues Veiga

Primeiro Vogal: Dr.ª Ana Paula Pereira Belinha

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

**Conselho Fiscal**

Presidente: Dr. Carlos Alves Ribeiro

Secretário: Carlos Lêdo da Fonseca

Relator: Rita Elisabete Gomes Carvalho

## 1. INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades e Orçamento para 2014 traduz a continuidade dos serviços em funcionamento e enquadra-se no Plano estratégico do triénio 2014 a 2016, representando a operacionalização dos objetivos para este período, e os desafios decorrentes de um novo quadro comunitário e das necessidades identificadas quer ao nível de novos e mais serviços para os clientes quer de investimentos indispensáveis.

Fundamenta-se na Missão da Cerciespinho de "Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência mental e em situação de dependência e/ou exclusão social, fornecendo serviços, intervenções, estruturas e respostas sociais de qualidade!"

Estrutura-se com a finalidade de cumprir a política de qualidade "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."

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

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

O ano de 2014, associado à crise económica nacional e mundial de extrema gravidade, apresenta implicações ao nível das políticas sociais, do funcionamento e financiamento das organizações e particularmente ao nível das famílias, salientando-se a recessão económica, o desemprego, e o aumento da exclusão social e da pobreza. Estes fatores são críticos e revelam o contexto na base da

construção deste plano que revela uma atitude preventiva e cautelosa relativamente à situação financeira da organização durante 2014. No entanto, a abertura do Novo Quadro de Fundos Sociais Europeus 2014-2020, permite novas oportunidades e exige a atenção contínua aos possíveis apoios para financiamentos de investimentos para infraestruturas, equipamentos e implementação de serviços.

O valor do orçamento global de gastos é de €1.833.034,91 e o valor do orçamento global de Rendimentos é de €1.834.516,88. O resultado ascende a €1.481,97. O orçamento apresentado caracteriza-se pela prudência, revelando uma opção pela manutenção e reforço de poupanças e pela previsibilidade reduzida de aumento nos apoios, apresentando valores não só baseados nos custos médios de 2013 como igualmente nas receitas existentes.

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

O Plano de Atividades e Orçamento para 2014 prioriza 3 eixos fundamentais:

1. **Os clientes e os serviços** - A missão da Cerciespinho operacionaliza-se nos serviços prestados às pessoas com deficiência, dependentes e em situação de exclusão, sendo a essência do planeamento a intervenção para assegurar a qualidade de vida e satisfação das necessidades dos clientes.

2. **A Qualidade dos serviços e da gestão** - A satisfação das partes interessadas, a eficiência e a eficácia da intervenção estão associadas à implementação do SGQ

3. **A sustentabilidade** - A Cerciespinho tem que assegurar receitas necessárias para cumprir as obrigações decorrentes do empréstimo contraído junto do BBVA. Acresce que os serviços em funcionamento e os que venhamos a implementar exigem investimentos sendo fundamental a criatividade na procura de soluções concretizáveis de angariação de fundos e utilização dos recursos locais por forma a garantir o equilíbrio financeiro da organização.

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

A Direção

## 2. PLANO DE ATIVIDADES

O plano de Atividade e Orçamento para 2014 tem por base o contexto nacional e local aos níveis político, económico e social. Esta vertente do planeamento é fundamental dado que perspetiva os limites e condicionantes que afetam o planeamento e a intervenção. Representam igualmente os desafios que temos que considerar na elaboração e particularmente na concretização do plano de atividades da Cerciespinho.

### 2.1.1 FATORES EXTERNOS

📌 Oportunidades proporcionadas pelo ENDEF II (Estratégia Nacional para a Deficiência 2014-2020) ao nível de aumento do número de vagas nos serviços de Lar e CAO - possibilidade de construção do CAO III;

📌 Nova legislação SNIPI - Sistema nacional de intervenção precoce na infância - possibilidade da Cerciespinho constituir uma ELI (equipa Local de intervenção) e iniciar a Intervenção Precoce,

📌 Novo quadro comunitário - 2014/2020 - possibilidade de financiamento para construção de equipamentos, para realizar formação de adultos e implementar serviços dirigidos à doença mental além de novas oportunidades não identificadas;

📌 Instabilidade política - risco de mudanças significativas nos serviços sociais e noutros setores devido à situação do país;

📌 Desajuste da legislação (exigente) à realidade (crise económica);

📌 Orçamento de Estado 2014; austeridade, crise económica e Troika;

📌 Desemprego; desajuste entre oferta e procura de MO e dificuldades adicionais no acesso ao mercado de trabalho de pessoas com deficiência;

📌 Redução dos donativos e da capacidade das organizações se autofinanciarem;

📌 Redução nos apoios sociais, quer patente nas prestações sociais quer no financiamento das respostas sociais com consequências ao nível do aumentar do desfavorecimento de muitos dos nossos clientes;

📌 Aumento da necessidade de apoios, frequentemente para satisfazer necessidades básicas;

📌 Evolução demográfica (aumento da esperança de vida, redução da natalidade, ...) e evolução económica - risco de financiamento do Estado Social;

📌 Risco de acentuação e ampliação da exclusão social;

📌 Vantagens dos sistemas tecnológicos - plataformas e sistemas digitais dos serviços públicos embora exijam investimentos iniciais;

📌 Problema da acessibilidade aos sistemas tecnológicos (pessoas com deficiência, idosos e analfabetos funcionais);

📌 Universalidade da tecnologia (física e conceptual) e risco da concorrência (ex. formação para pessoas com deficiência);

📌 Necessidade de implementar processos de gestão racional dos recursos e de sensibilizar a população para esta necessidade;

📌 Reciclagem e reutilização como estratégias centrais.

### 2.1.2. FACTORES INTERNOS

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

#### ANÁLISE SWOT

<p><b><u>Pontos Fortes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversificação e complementaridade dos departamentos e serviços;</li> <li>- Especialização e polivalência dos Recursos humanos;</li> <li>- Certificação de qualidade dos serviços;</li> <li>- Satisfação dos clientes e imagem pública positiva da organização;</li> <li>- Capacidade inovadora e adaptativa da organização.</li> </ul>	<p><b><u>Pontos Fracos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condições inadequadas e com problemas das instalações da sede;</li> <li>- Parque das viaturas envelhecido;</li> <li>- Insuficiência dos recursos humanos;</li> <li>- Dependência do financiamento público.</li> </ul>
<p><b><u>Oportunidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituição da equipa local de intervenção precoce;</li> <li>- Necessidade de serviços na área da doença mental</li> <li>- Possibilidades de adaptação de instalações para o funcionamento de um CAO ou fórum socio ocupacional, através de espaços de escolas encerradas;</li> <li>- Aquisição de apartamento T3 na Ponte de Anta.</li> </ul>	<p><b><u>Vulnerabilidades</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redução de financiamento público, decorrente da crise económica e de cortes no Estado;</li> <li>- Redução da capacidade de geração própria de receitas e de angariação de fundos devido à crise económica.</li> </ul>

O conjunto de aspetos do contexto externo e interno condicionam a definição dos fatores críticos na base do Plano de Atividades para 2014, tendo em consideração, ainda, os vetores definidos no Plano Estratégico para o triénio 2014/2016. Assim, entendemos ser fundamental a definição de objetivos e ações ao nível dos clientes, processos, recursos humanos e financeiro, que determinem a capacidade de ultrapassar os condicionantes negativos, de risco e de incerteza, favorecendo as oportunidades existentes. Estes fatores são concretizados em objetivos operacionais e estratégias de materialização destes fatores em resultados e metas através das atividades existentes.

Dimensões	Clientes	Processos Internos	Recursos Humanos	Financeiro
Fatores Críticos	Satisfação Qualidade de vida	Cumprir o SGQ	Motivação Participação	Receitas
	Ampliação das respostas	Implementar planos de melhoria	Plano de formação do triénio	Sustentabilidade

## 2.2. OBJETIVOS

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

## 2.3 SERVIÇOS E RECURSOS

O Plano de Atividades e Orçamento para 2014 contempla objetivos operacionais e atividades a implementar pelos 6 departamentos e 7 serviços complementares desenvolvidos pela Cerciespinho em 3 polos físicos distintos - Sede, Complexo da Idanha e Bairro da Ponte de Anta. Estes serviços irão intervir junto de mais de 1800 clientes com deficiência, idosos e em situação de exclusão social. Estes locais estão providos de gabinetes, salas de atividades, materiais e equipamentos adequados às intervenções realizadas. Salientamos, ainda, o quadro de pessoal que integra cerca de 80 colaboradores internos e cerca de 30 externos fundamentais para a concretização das atividades. Ao nível dos

recursos financeiros estes estão principalmente dependentes do financiamento público e são insuficientes para os serviços previstos determinando estratégias de poupança / angariação a implementar.

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

<b>Sede</b> -Centro de Atividades Ocupacionais -Serviço de Apoio Domiciliário -Departamento Administrativo-financeiro	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta	Telef.: 227319061 Fax: 227348588 <a href="mailto:cerciespinho@cerciespinho.org.pt">cerciespinho@cerciespinho.org.pt</a>
<b>Complexo da Idanha</b> -Centro de Formação e Reabilitação Profissional -Centro Residencial e Ocupacional	Rua do Louredo, n.º 90 a 144, Idanha, Anta	Telefone: 227318952 <a href="mailto:departamento.formacao.profissional@cerciespinho.org.pt">departamento.formacao.profissional@cerciespinho.org.pt</a> <a href="mailto:lar.mantodesonhos@cerciespinho.org.pt">lar.mantodesonhos@cerciespinho.org.pt</a>
<b>Bairro da Ponte de Anta</b> Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta Projeto Multivivências	Bairro da Ponte de Anta	Telefax: 227320166 Telef.: 220815127/8 <a href="mailto:centro.comunitario@cerciespinho.org.pt">centro.comunitario@cerciespinho.org.pt</a>

#### 2.4. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Ao nível da Inovação pretendemos em 2014 trabalhar de forma concertada e abrangente o conceito de empowerment. Este conceito prende-se com capacitar e dar poder às pessoas com deficiência intelectual para fomentar a participação na sociedade.

Esta ação de inovação terá início com uma formação sobre a temática e disseminação interna alargada. Posteriormente, o objetivo é criar um grupo de trabalho de técnicos e monitores da organização para identificar as atividades promotoras de empowerment, já implementadas na organização, e de identificar novas estratégias e metodologias de reconhecimento, criação e utilização

de recursos e de instrumentos pelas pessoas com deficiência que se traduzam num acréscimo de poder - psicológico, sociocultural, político e económico - e que permitam aumentar a eficácia da cidadania dos clientes. Por último, implementar as estratégias identificadas nas atividades dos vários departamentos e aferir o impacto nos clientes e na comunidade.

Ao nível das ações de melhoria contínua vão ser implementados o plano de melhoria da qualidade, o plano de higiene e segurança no trabalho e o plano de manutenção de equipamentos e instalações.

Ao nível do plano de melhoria da qualidade, que será implementado em 2014 e 2015, pretende-se dar resposta e implementar as propostas decorrentes da auditoria externa de Certificação da qualidade dos serviços e da gestão, realizada em Maio de 2013. O plano possui 11 atividades distintas estando definidas a implementação de 9 ações em 2014 que passam pela disseminação do SGQ, formação em várias temáticas, melhoria de aspetos do planeamento e implementação das MAP - medidas de autoproteção.

Ao nível do Plano de melhoria da higiene e segurança no trabalho, já em implementação, pretende-se responder a todas as sugestões do relatório de higiene e segurança no trabalho, fornecido pela empresa que realizou a avaliação de todos os polos da organização, estruturadas em 4 ações principais em cada departamento.

Por último, o plano de manutenção dos equipamentos e instalações que possui 2 vertentes principais:

- a manutenção contínua nos equipamentos e instalações;
- a implementação do SCIE - sistema contra incêndio em edifícios.

Estão identificadas as necessidades de manutenção das instalações e equipamentos, nos 3 polos, sendo que a execução integral destas vertentes depende da capacidade de tesouraria da organização bem como da captação de apoios e financiamentos para algumas componentes.

## 2.5 OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos para 2014, identificando para cada objetivo as atividades a realizar, os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

<b>Objetivo estratégico A</b>		
Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços		
<b>Atividades / Ações</b>	<b>Indicador e meta</b>	<b>Período Responsáveis</b>
A1. Implementação do Programa de intervenção do Departamento de Formação Profissional	- N.º de Clientes = <b>1500</b>	Jan /Dez DG, C,T Colaboradores
A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Impacto dos programas e serviços na sociedade	
A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau de execução dos objetivos do PDI = <b>80%</b>	
A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Grau médio de concretização do PDI/PI	
A5. Implementação do Programa de Intervenção do Departamento Residencial	- Taxa de reclamações por serviço < <b>5%</b>	
A6. Implementação do Projeto Multivivências	- N.º de reuniões das equipas técnicas	
A7. Implementação do Serviço - Banco de Ajudas Técnicas	- N.º de reuniões da equipa de gestão	
A8. Implementação do Serviço - Banco Alimentar e de Recursos	- N.º de ações de melhoria	
A9. Implementação do Serviço - Oficinas de Produção	- n.º de ações de inovação	
A10. Implementação dos Serviços Educativos	- N.º de Ações por tipo	
A11. Implementação do Serviço de Produção e Formação Profissional	- Taxa de satisfação > <b>90%</b>	
A12. Implementação da Intervenção Precoce		
A13. Realização de 15 Ações de Sensibilização.		
A14. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.		

<b>Objetivo estratégico B</b>		
<b>Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização</b>		
<b>Atividades / Ações</b>	<b>Indicador e meta</b>	<b>Período Responsáveis</b>
B1. Realizar procedimentos para a realização do Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o CAO III e para a revisão do Acordo de Cooperação para o Centro Comunitário.	- Acordo para o CAO II; - Revisão do Acordo de Cooperação de Centro Comunitário	Jan/ Dez D; DG, DAF
B2. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas	Jan/Dez D, DG,C
B3. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios financeiros para os investimentos necessários.	- N.º de pedidos > 5 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	Jan/ Dez D; DG
B4. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Finan	Jan/ Dez DG, TOC, Tesou.
B5. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	Jan/ Dez DG, DAF
B6. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho adequando-as à envolvente económico-financeira	- Resultados líquidos do exercício de XXX€	Jan/ Dez DG, DAF
<b>Objetivo estratégico C</b>		
<b>Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance</b>		
<b>Atividades / Ações</b>	<b>Indicador e meta</b>	<b>Período/Responsáveis</b>
C1. Cumprir o SGQ	- Implementar o plano de melhoria da qualidade - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento - Reflexão crítica e revisão do SGQ	Jan/ Dez DG, C,
C2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento em função dos prazos definidos no MP;	Jan. a Dez DG, C, T, Colaboradores
C3. Realizar 3 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ	Set./Out. DG e C

**Objetivo estratégico D**

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

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

**Objetivo estratégico E**

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

<b>Atividades / Ações</b>	<b>Indicador e meta</b>	<b>Período/Responsáveis</b>
E1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	Jan /Dez DG, C
E2. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	Jan /Dez DG, C
E3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e SCIE executados	Jan /Dez DG, C
E4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho > 3.5	Nov. /DG, C
E5. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores =80%	Dez /C

---

**ORÇAMENTO 2014**  
**CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL**  
**MEMÓRIA DESCRITIVA**

1. O orçamento para o ano 2014 é elaborado em pressupostos de continuidade das atividades dos vários departamentos e serviços. Tal como nos anos anteriores a contenção de gastos é uma prioridade, por forma a conseguir-se gerir da melhor forma as verbas públicas e privadas recebidas pela Organização para fazer face às despesas.

2. O valor do orçamento global de gastos é de €1.833.034,91 e o valor do orçamento global de Rendimentos é de €1.834.516,88. O resultado ascende a €1.481,97.

3. O financiamento dos serviços por parte da Segurança Social (Centro de Atividades Ocupacionais, Apoio Domiciliário, Lar Residencial, Residência Autónoma e Centro Comunitário) foi calculado estimando-se que não seja passível de qualquer aumento para 2014.

4. As candidaturas a outras entidades financiadoras tal como o POPH já foram elaboradas e submetidas, encontrando-se na fase de aprovação. A candidatura ao programa Escolhas foi elaborada e aprovada já em 2012, uma vez que se trata de um projeto trienal (2013-2015) em que são apresentados os valores de orçamento por cada ano. A candidatura ao Ministério da Educação para o serviço "Centro de Recursos para a Inclusão" está a funcionar desde setembro deste ano e termina em julho de 2014, correspondendo ao período escolar. O orçamento, aqui explanado, abrange valores a serem executados de janeiro a julho de 2014.

5. O orçamento de "Resultados Financeiros" prevê gastos com o pagamento dos juros referentes ao empréstimo bancário de 400.000 euros contraído em 2010; não se preveem rendimentos financeiros uma vez que os valores depositados em conta dizem respeito a contas à ordem, sendo difícil antever qualquer tipo de aplicação a prazo que possa ser realizada no próximo ano.

6. Relativamente à componente de financiamento privado, este torna-se cada vez mais necessário, dado que a subida dos preços e do custo de muitos serviços não é acompanhada pelo aumento do financiamento regular, seja este público ou das famílias. Desta forma, os cálculos

relativos a campanhas de angariação de fundos, donativos ou quotizações dos associados foram semelhantes aos estimados para o corrente ano, sendo que a conjuntura de austeridade traz muitos entraves à prossecução dos objetivos propostos.

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

**Compras/Fornecimento e serviços externos-** os gastos com funcionamento foram calculados com base nos valores médios de despesa até setembro de 2013.

**Gastos com pessoal-** o cálculo dos ordenados foi feito sem qualquer percentagem de aumentos salariais. Teve-se apenas em conta as alterações relativas a diuturnidades e subidas de escalão decorrentes dos anos de serviço; os encargos sociais obrigatórios a cargo da entidade empregadora foram calculados à taxa de 21,2%, o que representa um aumento de 0,4% desta despesa no próximo ano. O seguro de acidentes de trabalho foi calculado à taxa de 2%.

**Gastos de Depreciação e de Amortização-** estes gastos foram calculados tendo em conta as amortizações feitas em dezembro de 2012.

**Outros Gastos e Perdas-** estes gastos, de natureza variada, foram calculados ou com base nos valores médios de despesa deste ano, seja o IMI, as cotizações, as gratificações a clientes ou a campanha pirilampo mágico, ou por valores decorrentes das candidaturas submetidas, como é o caso de apoios financeiros a formandos.

**Gastos e Perdas de Financiamento-** o cálculo referente ao pagamento de juros de financiamento sobre o empréstimo de 400.000 euros teve como base os valores médios mensais pagos até ao momento e que rondam os 600 euros.

**Vendas-** o valor foi calculado com base no valor expectável de vendas dos produtos de CAO ou do Clube de Artes do Centro Comunitário.

**Prestação de serviços-** o valor a receber de mensalidades teve como referência o seu valor atual médio mensal referente aos departamentos de CAO, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro Comunitário, Lar, Residência Autónoma e Oficinas de Produção.

**Subsídios à exploração-** O financiamento público para as diferentes respostas ou serviços foi estimado como seguem:

❖ **Segurança Social- CAO, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro Comunitário, Lar, Residência Autónoma**

As participações financeiras foram calculadas tendo em conta unicamente o acerto dos 0,4% do aumento dos encargos sociais obrigatórios de 20,8% para 21,2% em 2014;

❖ **DREN- Centro de Recursos para a Inclusão**

Este serviço foi objeto de uma candidatura e o seu valor de financiamento está aprovado desde setembro deste ano;

❖ **POPH- 3 projetos à Tipologia 6.2 "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades" e 1 projeto da tipologia 6.4 "Qualidade dos Serviços e Organizações"**

Os projetos financiados pelo POPH foram objeto de candidatura em outubro deste ano e encontram-se ainda em fase de aprovação.

❖ **Programa Escolhas- projeto Multivivências**

O financiamento ao programa Escolhas encontra-se aprovado desde finais de 2012 uma vez que se trata de um projeto a 3 anos, tendo o seu término em dezembro de 2015. Os valores orçamentados correspondem ao valor efetivamente aprovado para 2014;

❖ **Inspeção-Geral de Jogos**

Este financiamento resultante das verbas do jogo foi estimado à semelhança do montante recebido este ano (17.000 euros). Não é um financiamento diretamente relacionado com qualquer serviço ou projeto, mas fundamental para suprir algum défice de financiamento público que é recebido para desenvolver todas as atividades da Organização.

**Outros rendimentos e Ganhos-** destacam-se os principais, como: serviços sociais (serviço de bar), aluguer de equipamento (Banco de Ajudas Técnicas ou de transporte), Campanha Pirlampo Mágico, Exposições/Eventos/Festas de angariação de fundos, quotizações de associados, donativos, imputação de subsídios ao investimento e receitas provenientes de estágios de formandos. Estes rendimentos foram calculados com base nos valores médios recebidos até setembro de 2013, embora em relação a donativos e eventos seja expectável, que por parte da Organização, haja um esforço concertado no sentido de se atingir o objetivo proposto, alcançando o mais aproximadamente possível as verbas indispensáveis de financiamento privado.

## Orçamento Sintético por Departamento/Projeto

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO
CAO I	237.040,02	222.439,48	-14.600,54
CAO II	172.445,83	189.376,68	16.930,85
S.A.D	156.165,95	174.681,88	18.515,93
Centro Comunitário	133.310,85	104.970,24	-28.340,61
Centro de Recursos para a Inclusão	7.278,81	7.278,81	0,00
Resultados Financeiros	7.200,00	0,00	-7.200,00
POPH 6.2.	422.116,58	422.116,58	0,00
POPH 6.2 IAOQE	10.170,90	10.170,90	0,00
POPH 6.2 QI	75.197,89	75.197,89	0,00
POPH 6.4	12.497,61	12.497,61	0,00
Lar Residencial	352.091,91	340.136,84	-11.955,07
Residência Autónoma	73.919,12	71.976,64	-1.942,48
Escolhas	73.573,33	73.573,33	0,00
Serviços Complementares	10.550,00	47.000,00	36.450,00
Outros Gastos e Rendimentos	89.476,11	83.100,00	-6.376,11
TOTAL	1.833.034,91	1.834.516,88	
		<b>Resultado</b>	<b>1.481,97</b>

A Direção

CONTA  
DE  
EXPLORAÇÃO  
PREVISIONAL

PARECER  
DO  
CONSELHO FISCAL

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

4500-001 177 - 4501 - 909 Espinho  
 Telefone 227 319 061 Fax 227 348 588  
 E-Mail: cerciespinho@cerciespinho.org.pt  
 URL: http://www.cerciespinho.org.pt

### PARECER DO CONSELHO FISCAL

**Sobre o plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2014 da CERCIESPINHO – Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.**

De acordo com as normas legais em vigor, foi apresentado, pela Direção da CERCIESPINHO, a este Conselho Fiscal, o Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2014, a fim de emitirmos Parecer sobre os mesmos.

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

Este PLANO, que é elaborado num período de crise e incertezas, possui, contudo, as grandes linhas de força de acordo com a missão e as finalidades da INSTITUIÇÃO, das quais salientamos:

- a) A previsão de todos os esforços de limitação de gastos, sem prejuízo dos objetivos que persegue;
- b) O facto de a sua actividade se desenvolver por seis departamentos e sete serviços complementares em três polos físicos distintos, abrangendo 1.800 clientes, com deficiência, idosos e em situações de exclusão social;
- c) A pretensão de, em 2014, vir a trabalhar de forma concertada e abrangente, o conceito de “EMPOWERMENT”, o qual pretende fomentar a participação na sociedade das pessoas com deficiência intelectual, dando-lhes capacidade e poder para tal;
- d) As ações de melhoria contínua nos domínios da qualidade, higiene e segurança no trabalho e manutenção de equipamentos e instalações;
- e) Os efeitos da crise económica, da qual resulta a redução do financiamento público, a redução da capacidade de gerir receitas próprias e da angariação de fundos.

Analisando a CONTA de EXPLORAÇÃO PREVISIONAL para 2014, verificamos a previsão de um Resultado Líquido de 1.481,97 euros, sendo o total de Gastos de 1.833.034,91 euros e o total de Rendimentos de 1.834.516,88 euros.



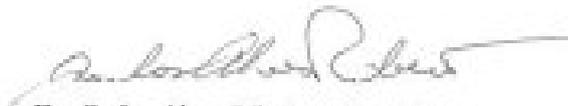
Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRI.  
Cooperativa de Solidariedade Social  
Instituição de Utilidade Pública

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

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

Espinho, 11 de Novembro de 2013.

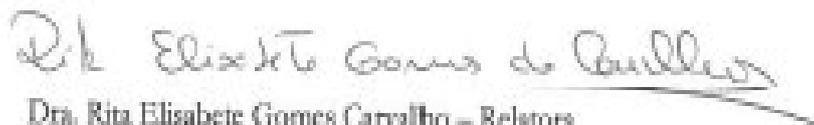
#### O CONSELHO FISCAL



Dr. Carlos Alves Ribeiro - Presidente



Carlos Léo da Fonseca - Secretário



Dra. Rita Elisabete Gomes Carvalho - Relatora

## ANEXOS

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

**DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

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

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

Este departamento promove a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade (empowerment/empoderamento), envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Convém salientar que promovemos o empoderamento dos/as clientes desde o 1.º momento em que são admitidos/as no departamento, bem como durante todo o processo formativo proporcionando, sempre que possível, a empregabilidade dos/as mesmos/as. Desta forma, os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando/a, com os seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. Para tal, os programas formativos incluem módulos que aprofundam esta temática, tais como, Cidadania e Empregabilidade, Aprender com Autonomia, 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 permite aos/às formandos/as colocarem em prática muitos dos conceitos adquiridos ao longo do processo formativo. Além disso, este módulos concorrem também para a defesa dos direitos dos/as clientes (advocacy) e para a promoção da igualdade de oportunidades, da autodeterminação e da inclusão social.

As intervenções de formação têm como base as necessidades de desenvolvimento dos/as formandos/as, as suas expectativas e os seus potenciais para a definição, em conjunto, dos seus Planos de Desenvolvimento Individual (PDI). O DFP aposta na proximidade com os/as clientes como

boa prática no sentido de identificar as suas necessidades, expectativas e potenciais, bem como na aferição dos resultados da intervenção. A proximidade e confiança dos/as mesmos/ as relativamente à equipa técnica e formativa promove a participação ativa na elaboração e definição do seu PDI, apresentando sugestões de atividades transversais de inclusão (ATI). No entanto, a sua participação está também presente na implementação, revisão e avaliação dos mesmos, sendo co/responsabilizados/as por todas as fases do PDI. O departamento incentiva também a que apresentem sugestões/reclamações, facilitando momentos de comunicação informal, bem como momentos formais de participação e avaliação (reuniões periódicas de delegados de curso, reuniões de avaliação quadrimestrais, preenchimento de inquéritos de satisfação e de avaliação).

As necessidades ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional são de natureza diversa, exigindo uma intervenção diferenciada e integrada, através de uma abordagem conjunta e multidisciplinar.

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

Por último, pode referir-se que o DFP tenta sempre adaptar-se às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do DFP, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação, numa perspetiva de melhoria contínua. Perante este desafio, torna-se fundamental que a estratégia deste departamento para 2014 assente nos seguintes eixos:

1. Garantir o cumprimento do Projeto de Intervenção do Departamento;
2. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS;
3. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do departamento, através da promoção de novos serviços para a população com deficiências e/ou incapacidades, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços.

A Coordenadora

Rita Carvalho

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p><b>1. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance</b></p>	<p><b>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos);</li> <li>- Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</li> <li>- Reuniões com os colaboradores e clientes.</li> </ul> <p><b>Monitorização e Avaliação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliações PDI (semestral);</li> <li>- Monitorização/ avaliação TB (semestral);</li> <li>- Mapa de Indicadores (anual);</li> <li>- Ações de melhoria e inovação.</li> </ul> <p><b>Implementação/Revisão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;</li> <li>- Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores/as;</li> <li>- N.º de ações com clientes;</li> <li>- N.º de avaliações PDI;</li> <li>- N.º de monitorizações/ avaliação TB;</li> <li>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação;</li> <li>- N.º de processos revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> <li>- Monitores/as e formadores/as;</li> <li>- restantes colaboradores/as;</li> <li>- clientes.</li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e equipa técnica</p>
<p><b>2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação Profissional Inicial</b> (Tapeçaria, Jardinagem e Gestão de Serviços Domésticos) no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH);</li> <li>- <b>Qualificar para a Inclusão</b>, projeto piloto no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH);</li> <li>- <b>Formação Profissional de Dupla Certificação</b> (Operador de Acabamentos de Madeira e Mobiliário, Serralharia Civil, Empregado de Andares e Operador/a de Jardinagem), no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de inscrições/avaliações</li> <li>- N.º de clientes</li> <li>- N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)</li> <li>- N.º de integrações</li> <li>- N.º Horas de formação previstas/executadas</li> <li>- Taxa de execução PDI</li> <li>- Taxa de execução dos objetivos do PDI</li> <li>- N.º famílias acompanhadas</li> <li>- Volume de Formação</li> <li>- N.º de certificados emitidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos Humanos;</li> <li>- Recursos Físicos: instalações, equipamentos e transportes,</li> <li>- Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da</li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e equipa técnica</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE)</b> no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH;</li> <li>- Formação Contínua para ativos internos - Reciclagem, Atualização e Aperfeiçoamento de Conhecimentos (TIC - Word; TIC - Internet; Estratégias pedagógicas na reabilitação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade; Técnicas de Relaxamento) no âmbito da Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e das Organizações;</li> <li>- Ação Social;</li> <li>- Intervenção Psicológica;</li> <li>- Apoio à colocação;</li> <li>- Acompanhamento pós-colocação;</li> <li>- Refeições;</li> <li>- Transportes;</li> <li>- Atividades Transversais de Inclusão (ATI);</li> <li>(Visitas de Estudo/Ações de Informação e Sensibilização/Ações Temáticas/ Mostras Formativas/ Exposições; Participação em provas desportivas; Atividades de lazer; Participação em Exposições/vendas; Semana Aberta; Parcerias com empresas para a prestação de serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor Hora da Formação</li> <li>- Taxa de satisfação das partes interessadas</li> <li>- N.º reclamações/Sugestões</li> <li>- N.º Ações de melhoria</li> </ul>	<p>comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado</p>		
<p><b>3. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção, através da promoção de novos serviços para a população com deficiências e/ou incapacidades, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de candidaturas às medidas disponibilizadas pelo POPH/IEFP para a população com deficiências e/ou incapacidades e para a população alvo de exclusão social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de novas ações implementadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipa Técnica;</li> <li>- Monitores/as e Formadores/as;</li> <li>- Restantes colaboradores/as</li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e equipa técnica</p>

Ao longo do ano de 2014 prevê-se concretizar o plano formativo que se apresenta no quadro seguinte. De salientar que o DFP está atento e recetivo a novos projetos que eventualmente possam ser disponibilizados no âmbito das entidades financiadoras.

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

---

**CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

Com base na identificação/análise dos pontos fortes e menos fortes do Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.), bem como das oportunidades e vulnerabilidades que possam surgir do exterior, que se deparam num ambiente de grandes constrangimentos orçamentais definiu-se as seguintes linhas estratégicas e priorizou-se as intervenções para o ano 2014.

À semelhança do ano anterior surge como prioridade o cumprimento do Programa de Intervenção, que pretende proporcionar um leque de atividades com vertentes de bem-estar e de realização pessoal. O Programa tem em consideração o volume de clientes e a diversidade de casos em apoio, presentemente a resposta social responde às necessidades de 65 clientes, cujas idades oscilam entre 19 e 65 anos e tem como finalidade desenvolver ou manter o potencial de pessoas com deficiência mental ou multideficiência, através da criação de atividades diferenciadas e de intervenções individualizadas, promotoras de autonomia, da qualidade de vida e da inclusão social.

Desta forma, prevê-se o desenvolvimento de atividades que promovam o empowerment dos clientes, através de experiências que lhes possibilitem uma maior capacitação, integração na comunidade e o aperfeiçoamento de competências.

Uma das ações que vai implicar mais atenção e envolvimento, no sentido de garantir um serviço com maior qualidade, será o cumprimento dos requisitos legais da Higiene e Segurança no Trabalho e dos procedimentos do plano do Sistema de Combate a Incêndio em Emergência (Conceção e implementação de planos de melhoria de HST/SCIE, melhorar o conhecimento dos requisitos legais de autoproteção por parte dos colaboradores e manter atualizados os planos).

A manutenção do sistema de certificação da qualidade dos serviços e da gestão, será um dos objetivos, no sentido de garantir a continuidade e a consolidação do conjunto de procedimentos que nos possibilitaram a renovação da certificação no ano transato. Para isso serão necessárias práticas diárias, nomeadamente disseminação, monitorização/avaliação, envolvimento ativo das partes interessadas e paralelamente a implementação de medidas sugeridas pelo plano de melhoria da qualidade.

Está previsto também a atualização e revisão das participações familiares de acordo com a legislação/normativos em vigor e o descrito no Regulamento Interno do departamento, dado que a última revisão geral foi no ano de 2011. No entanto, o departamento não vai desconsiderar o agravamento das condições económicas e sociais dos significativos, na medida que o apoio às famílias continuará a ser uma das vertentes da nossa intervenção, que se traduz em ajuda alimentar, vestuário e apoio Psicossocial.

Face ao exposto este documento tem o intuito de sistematizar as diversas propostas de ação, definidas para a concretização dos objetivos estratégicos do departamento ao longo do próximo ano, que a seguir se descrevem sucintamente:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão;
3. Revisão/atualização das participações mensais familiares.

Por último é importante referir que este plano não é estanque. Poderá estar sujeito a alterações em virtude de novos eventos/atividades ou novas necessidades que possam surgir ao longo do ano e dado ao dinamismo da Cerciespinho. Nos tempos atuais é essencial "aproveitar" as oportunidades geradas pelo contexto, com intuito de beneficiar o serviço.

A Coordenadora  
Sara Martins Freitas

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p><b>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento.</b></p>	<p><b>Cumprimento do Programa de Intervenção:</b>                      Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios                      - Atividades Estritamente Ocupacionais;                      - Atividades Socialmente Úteis;                      - Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social;                      - Atividades Lúdico -terapêuticas;                      - Atividades Transversais de Inclusão;                      Serviços de suporte:                      - Alimentação e Nutrição;                      - Transportes;                      - Administração Terapêutica;                      - Apoio/Orientação de terceira pessoa.  <b>Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades/serviços:</b>                      - Calendário de Funcionamento;                      - Horários dos clientes, atividades e colaboradores;                      - Cronogramas (Transportes, refeições, administração terapêutica, e entre outros);                      - Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - Anual;                      - Plano de Atividades dos Tempos Livres - Julho e Agosto;                      - Planos de Desenvolvimento Individual;                      - Registos diários de monitorização;                      - Reuniões com os colaboradores (monitores/técnicos);                      - Contatos e reuniões com os clientes (grupo de autorrepresentação);                      - Articulação/contactos com os significativos e parcerias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de inscrições;</li> <li>- N.º de clientes;</li> <li>- N.º de famílias acompanhadas;</li> <li>- N.º clientes em lista de espera.</li> <li>- N.º de atividades previstas e executadas;</li> <li>- N.º de ATI realizadas;</li> <li>- N.º de refeições servidas;</li> <li>- N.º de clientes que usufruem de transportes diariamente;</li> <li>- N.º de clientes que lhes é administrada medicação;</li> <li>- N.º de clientes que usufruem apoio/orientação de 3ª pessoa;</li> <li>- N.º de dias de funcionamento;</li> <li>- Grau de execução dos objetivos do PDI;</li> <li>- Taxa de satisfação dos clientes e colaboradores;</li> <li>- N.º de reclamações/ sugestões;</li> <li>- N.º de reuniões com os colaboradores;</li> <li>- N.º de sessões de autorrepresentação;</li> <li>- N.º de parcerias;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Humanos:</b>                          Coordenadora,                          Equipa Técnica,                          Monitores e restantes colaboradores;</li> <li>- <b>Físicos:</b>                          Instalações,                          transportes e equipamentos;</li> <li>- <b>Parcerias;</b></li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica</p>

<p><b>Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.</b></p>	<p><b>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos);</li> <li>- Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</li> <li>- Reuniões com os colaboradores e clientes.</li> </ul> <p><b>Monitorização e Avaliação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliações PDI (semestral);</li> <li>- Monitorização/ avaliação TB (semestral);</li> <li>- Mapa de Indicadores (anual);</li> <li>- Ações de melhoria e inovação.</li> </ul> <p><b>Implementação/Revisão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;</li> <li>- Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção;</li> <li>- Cumprimento de medidas delineadas no plano de melhoria da qualidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores;</li> <li>- N.º de ações com clientes;</li> <li>- N.º de avaliações PDI;</li> <li>- N.º de monitorizações/avaliação TB;</li> <li>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação;</li> <li>- N.º de processos/IT's revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> </ul>	<p>Coordenadora, Equipa Técnica, Monitores, restantes colaboradores e clientes</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica</p>
<p><b>Revisão/atualização das participações mensais familiares.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização das participações familiares de acordo com a legislação/normativos em vigor e a tabela (Conforme o previsto no Regulamento Interno e de acordo com as normas estabelecidas na circular 3 da Segurança Social);</li> <li>- Assegurar o cumprimento do pagamento das mensalidades por parte das famílias;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de participações familiares revistas;</li> <li>- N.º famílias com dívida ao serviço;</li> <li>- N.º de famílias isentas.</li> </ul>	<p>Coordenadora, Equipa Técnica.</p>	<p>Julho a Dezembro</p>	<p>Coordenadora</p>

## CENTRO COMUNITÁRIO

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

A sua 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, conta atualmente com 584 fogos. O Centro Comunitário apoia 1000 clientes através das atividades desenvolvidas no Centro Comunitário e registados na Carta 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. Fornece também informação variada e promove a cidadania.

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

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

consistem, tal como o próprio nome sugere, em intervenções que incluem mais do que um serviço ou atividade a apoiar o mesmo indivíduo.

Os serviços e atividades disponíveis no Centro Comunitário são criados, essencialmente a partir das necessidades sentidas na população e de acordo com os objetivos gerais do serviço, nomeadamente: o combate ao abandono escolar, a ocupação saudável de tempos livres, a inserção social, a promoção da qualidade de vida e o empowerment dos/as clientes. Tendo em conta este pressuposto os serviços e as atividades foram sendo alterados ao longo do tempo de existência do Centro, procurando-se adaptar em primeiro lugar às necessidades dos clientes, mas também às novidades culturais, científicas e tecnológicas.

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

Por último, o Centro Comunitário tenta adaptar-se às necessidades do/a cliente e da comunidade, tentando utilizar os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços numa perspetiva de melhoria contínua, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Assim a estratégia desta resposta social para o ano de 2014 assenta nos seguintes objetivos:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão;
3. Conceção, implementação do plano de melhoria da Higiene e Segurança no Trabalho e Plano de Manutenção;
4. Conceção e implementação do Plano do Sistema de Combate a Incêndio em Emergência;
5. Alargar o âmbito de intervenção do Centro Comunitário ao nível dos idosos.

Pode-se considerar que o Centro Comunitário da Ponte de Anta se encontra numa fase de desenvolvimento em que se pretende articulá-lo com o realojamento das novas famílias no bairro da Ponte de Anta, a sua ação junto dos idosos e a necessidade de ampliação das suas instalações.

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

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

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

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

O Coordenador  
Lino Rodrigues

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gabinete de Atendimento Integrado</li> <li>- Gabinete de Apoio Psicossocial</li> <li>- Mediateca e Esp@ço Internet</li> <li>- Sala de Apoio ao Estudo</li> <li>- Atividades Socioculturais</li> <li>- Espaço de Convívio</li> <li>- Idosos &amp; Companhia</li> <li>- Clube de Artes Decorativas</li> <li>- Ateliê de Modelismo</li> <li>- Aeróbica</li> <li>- Espaço de Mediação</li> <li>- Grupo de Pais</li> <li>- Higiene e Saúde Oral</li> <li>- Colónias de Férias</li> <li>- Banco de Ajudas Técnicas</li> <li>- Banco Alimentos e de Recursos</li> <li>- Colónias de Férias</li> <li>- Continuidade dos serviços</li> <li>- Planeamento, conceção, desenvolvimento, monitorização e avaliação dos serviços</li> <li>- Inquérito de satisfação clientes/parceiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de Inscrições por serviço e atividade;</li> <li>- N.º total de inscrições;</li> <li>- N.º de clientes por serviço e atividade;</li> <li>- N.º total de clientes;</li> <li>- N.º de dias de funcionamento;</li> <li>- N.º de processos do GAI ativos;</li> <li>- N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI);</li> <li>- N.º de processos do GAI encerrados;</li> <li>- N.º de atendimentos efetuados;</li> <li>- N.º de processos do GAP em Curso;</li> <li>- N.º de processos do GAP encerrados;</li> <li>- N.º de apoios complementares;</li> <li>- N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados;</li> <li>- N.º de requerimento de Complemento de Apoio a Idosos;</li> <li>- N.º de clientes em lista de espera - GAP;</li> <li>- N.º de ações previstas e executadas;</li> <li>- Grau de execução do PI;</li> <li>- Grau de execução dos objetivos do PI;</li> <li>- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI;</li> <li>- Grau de execução dos objetivos do plano de atividades;</li> <li>- Grau de satisfação dos clientes;</li> <li>- N.º de famílias acompanhadas;</li> <li>- N.º de visitas domiciliárias;</li> <li>- N.º de crianças encaminhadas para Colónias de Férias Torreira;</li> <li>- N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGIR;</li> <li>- N.º de reclamações/sugestões;</li> <li>- N.º de reuniões da equipa técnica;</li> <li>- N.º de novas atividades não previstas;</li> <li>- N.º de Parceiros;</li> <li>- N.º de reuniões com parceiros;</li> <li>- Grau de satisfação dos parceiros;</li> <li>- N.º de encaminhamentos;</li> <li>- Reuniões de equipa técnica/Colaboradores</li> <li>- Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipa técnica</li> <li>- Colaboradores</li> <li>- Parcerias</li> <li>- Instalações</li> <li>- Equipamentos</li> <li>- Materiais</li> </ul>	Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador</li> <li>- Equipa técnica</li> <li>- Outros Colaboradores</li> </ul>

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
- Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação</li> <li>- Implementação</li> <li>- Monitorização</li> <li>- Avaliação</li> <li>- Revisão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores;</li> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes;</li> <li>- TB: Junho e Dezembro;</li> <li>- Avaliações Intermédias (Consultas/Atendimento);</li> <li>- Avaliação Global do PI: Anualmente;</li> <li>- Mapa de Indicadores: Dezembro;</li> <li>- Satisfação dos Clientes: Dezembro;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação.</li> <li>- N.º de processos revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipa Técnica</li> <li>- Colaboradores</li> </ul>	- Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador</li> <li>- Equipa técnica</li> </ul>
- Conceção, implementação do plano de melhoria da Higiene e Segurança no Trabalho e Plano de Manutenção.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração do plano de melhoria de HST e plano de manutenção;</li> <li>- Implementação das medidas/ações corretivas delineadas;</li> <li>- Requalificação e melhoramento das infra estruturas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grau de cumprimento dos requisitos legais de HST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador e Equipa Técnica;</li> <li>- Recursos externos: Técnicos da área</li> </ul>	Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador</li> <li>- Equipa técnica</li> </ul>
Conceção e implementação do Plano do Sistema de Combate a Incêndio em Emergência.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração do plano do SCIE;</li> <li>- Implementação das medidas de autoproteção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grau de cumprimento dos procedimentos do SCIE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador e Equipa Técnica;</li> <li>- Recursos externos: Técnicos da área</li> </ul>	Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador</li> <li>- Equipa técnica</li> </ul>
- Alargar o âmbito de intervenção do Centro Comunitário ao nível dos idosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaço de Convívio.</li> <li>- Idosos &amp; Companhia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de Sessões;</li> <li>- N.º de Idosos acompanhados;</li> <li>- N.º de visitas domiciliárias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipa Técnica e Voluntárias</li> </ul>	Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador</li> <li>- Equipa técnica</li> </ul>

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

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) tem por objetivo prestar cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar.

O departamento presta apoio a 34 clientes, sendo 13 do sexo masculino e 21 do sexo feminino com uma média de idades de 80 anos. No que respeita ao nível de dependência, 14 clientes são grandes dependentes, 8 dependentes e 11 parcialmente dependentes.

Como metodologia de intervenção, as atividades/serviços prestadas aos clientes do serviço, são agrupadas em cinco domínios de intervenção que a seguir se descrevem e são prestados de acordo com as suas características, necessidades, expectativas e após avaliação diagnóstica:

- Cuidados Pessoais e de Saúde (cuidados de higiene e imagem; administração terapêutica; cuidados médicos, enfermagem e de reabilitação);
- Fornecimento e Apoio nas Refeições;
- Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (arrumação e pequenas limpezas no domicílio; lavagem e tratamento de roupa; adaptação do espaço e pequenas reparações e serviços externos);
- Atividades Transversais de Inclusão (atividades lúdico - recreativas, psicológicas, culturais, sociais, festivas, entre outras);
- Apoio Psicossocial.

O modelo de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário fundamenta-se por uma abordagem holística, baseada nos domínios definidos pelo Modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (O.M.S.). Este modelo caracteriza-se por enquadrar o cliente nos seus diferentes domínios - físico, psicológico, relações sociais e ambiente, garantindo desta forma uma abrangência do diagnóstico.

No próximo ano, o principal compromisso do departamento, contando com o envolvimento de todos os clientes, significativos e colaboradores, será o de garantir o cumprimento do programa de intervenção.

O SAD terá que, igualmente continuar a reger-se e a orientar-se, tal como os restantes departamentos da Cerciespinho, pelos princípios da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantir a aplicação do Modelo, dos critérios de qualidade e assegurar os seus

procedimentos. Após renovação da certificação da norma EQUASS, foi elaborado um plano de melhoria contínua do SGQ, que contempla ações pelas quais o departamento também terá que exercer ações de melhoria, nomeadamente fomentar condições de empowerment, formação contínua dos colaboradores, entre outros.

Face ao impacto bastante positivo na vida dos clientes do SAD, iremos dar seguimento à promoção de atividades transversais de inclusão, mais concretamente proporcionar experiências enriquecedoras, de partilha, de estimulação e de uma vida mais ativa e saudável.

Consideramos também, que o acompanhamento psicossocial continuará a ser crucial na intervenção desenvolvida pelo departamento, apoio esse que integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo geral promover o bem-estar físico, económico, psicológico, emocional e redução do isolamento social do cliente/significativos.

Durante o ano de 2014, o SAD também procurará, de forma a aumentar a sua eficácia e eficiência, bem como promover a melhoria das competências e conhecimentos dos colaboradores e significativos, dar continuidade à realização de formações e ações de sensibilização, com a colaboração de parcerias e recursos da comunidade bem como beneficiar da oferta formativa do Programa Q3.

É importante realçar que em 2014, serão implementados o Plano de Melhoria de Higiene e Segurança no Trabalho e o Plano do Sistema de Combate a Incendio em Emergência que permitirão, após realização de uma análise crítica, o melhoramento das infraestruturas dos serviços, realização de simulacros e implementação de medidas de autoproteção.

Face ao atrás referido, o Serviço de Apoio Domiciliário após avaliação e reflexão das suas necessidades, oportunidades e vulnerabilidades, propõe para o ano de 2014, o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
- Manutenção da certificação da Qualidade dos Serviços de Gestão, do referencial EQUASS Assurance;
- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão;
- Assegurar formação/ações de sensibilização a colaboradores/clientes/significativos recorrendo a entidades parceiras e Programa Qualificar para o 3º setor (Q3).

A Coordenadora,  
Helena Magalhães

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>- <b>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento</b></p>	<p>- <b>Implementação do Programa de Intervenção:</b> Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cuidados pessoais e de saúde:</u></li> <li>- Cuidados de Higiene e Imagem;</li> <li>- Administração Terapêutica;</li> <li>- Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação.</li> <li>• <u>Fornecimento e Apoio na Refeição;</u></li> <li>• <u>Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana;</u></li> <li>- Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicílio;</li> <li>- Lavagem e Tratamento de Roupa;</li> <li>- Adaptação do Espaço e Reparações;</li> <li>- Serviços Externos.</li> <li>• <u>Atividades Transversais de Inclusão</u></li> <li>• <u>Apoio Psicossocial</u></li> <li>- Apoio / Acompanhamento Psicossocial e Informativo.</li> <li>- <b>Organização e Acompanhamento do Programa de Intervenção:</b></li> <li><b>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</b></li> <li>• Calendário de Funcionamento;</li> <li>• Plano de Atividades (Janeiro a Dezembro)</li> <li>• Análise dos Mapas de Serviços;</li> <li>• Análise das Fichas de Ocorrências;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º total de clientes;</li> <li>- N.º de clientes por serviços;</li> <li>- N.º de dias de funcionamento;</li> <li>- N.º de atividades previstas;</li> <li>- N.º de atividades executadas;</li> <li>- N.º de ATI realizadas;</li> <li>- N.º de ações de apoio psicossocial realizadas;</li> <li>- Taxa de concretização dos objetivos do PI;</li> <li>- Taxa de execução dos objetivos do PI;</li> <li>- Taxa de satisfação dos clientes e colaboradores;</li> <li>- N.º e tipo de reclamações/sugestões;</li> <li>- N.º de reuniões com ajudantes de ação direta;</li> <li>- N.º de contactos significativos;</li> <li>- Inquérito de satisfação aos clientes;</li> <li>- N.º de ações de melhoria;</li> <li>- N.º de ações de inovação;</li> <li>- N.º de parcerias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Humanos:</b> Coordenadora, Ajudantes de Ação Direta; restantes colaboradores; clientes e significativos;</li> <li>- <b>Físicos:</b> Instalações, equipamentos e transportes;</li> <li>- <b>Recursos Externos:</b> parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado</li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<p>Coordenadora</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analise das Fichas de Diligências; Caderno de Registos;</li> <li>• Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - mensal e anual;</li> <li>• Reuniões com as ajudantes de ação direta;</li> <li>• Contactos com clientes, significativos e parcerias.</li> </ul>				
<p>- <b>Manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços de Gestão, do referencial EQUASS Assurance</b></p>	<p><b>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos);</li> <li>- Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</li> <li>- Reuniões com os colaboradores, clientes e significativos.</li> </ul> <p><b>Monitorização e Avaliação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorização PI (mensal);</li> <li>- Avaliações PI (semestral e anual);</li> <li>- Monitorização/ avaliação TB (semestral);</li> <li>- Mapa de Indicadores (anual);</li> <li>- Ações de melhoria e inovação.</li> </ul> <p><b>Implementação/Revisão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;</li> <li>- Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores;</li> <li>- N.º de ações com clientes/significativos;</li> <li>- N.º de monitorizações do PI;</li> <li>- N.º de avaliações do PI;</li> <li>- N.º de monitorizações/avaliação TB;</li> <li>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação;</li> <li>- N.º de processos revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> <li>- Formação e revisão de conceitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Humanos:</b> Coordenadora, Ajudantes de Ação Direta, clientes/significativos</li> <li>- <b>Físicos:</b> Instalações e equipamentos</li> <li>- <b>Recursos Externos:</b> parcerias e articulações com os recursos da comunidade local</li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<p>Coordenadora</p>

	na prática da intervenção				
- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão	<p>- Ações de Apoio Psicossocial</p> <p>- Atividades Transversais de Inclusão</p> <p><b>Organização e Acompanhamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendário de Funcionamento;</li> <li>• Análise dos Mapas de Serviços;</li> <li>• Reuniões com colaboradores;</li> <li>• Contactos com clientes, significativos e entidades / parcerias externas;</li> <li>• Caderno de registos;</li> <li>• Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - Mensal;</li> <li>• Lista Anual de ATIs</li> </ul>	<p>- Nº de ações de apoio psicossocial;</p> <p>- Nº de atividades transversais de inclusão;</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora;</li> <li>- Ajudantes de ação direta e clientes/significativos;</li> </ul> <p><b>Físicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalações</li> <li>- Equipamentos</li> <li>- Transporte</li> </ul> <p><b>Recursos externos:</b></p> <p>Parcerias e articulações com os recursos da comunidade local</p>	Janeiro a Dezembro de 2014	Coordenadora
Assegurar formação/ações de sensibilização a colaboradores/clientes e significativos	<p>- Ações de formação/sensibilização recorrendo a entidades parceiras</p> <p>- Oferta formativa do Programa Q3 aos colaboradores</p>	<p>- Nº de sessões de formação/sensibilização dadas;</p> <p>- Nº de parcerias</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora;</li> <li>- Ajudantes de ação direta e restantes colaboradores;</li> </ul> <p><b>Físicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalações</li> <li>- Equipamentos</li> <li>- Transporte;</li> </ul> <p><b>Recursos Externos:</b></p> <p>Parcerias e articulações com os recursos da comunidade local</p>	Janeiro a Dezembro de 2014	Coordenadora

---

**DEPARTAMENTO RESIDENCIAL**

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

O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 8 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 36 anos, tendo o mais velho 64 anos e o mais novo 15 anos. Na sua maioria, os clientes, estavam integrados em famílias com cuidadores muito idosos já muito desgastados física e emocionalmente e outros ainda sem retaguarda familiar.

O serviço disponibiliza:

-  Alojamento (permanente ou temporário);
-  Cuidados de Higiene e Imagem;
-  Administração Terapêutica;
-  Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação;
-  Alimentação e nutrição;
-  Arrumação e Limpezas
-  Lavagem e Tratamento de Roupa;
-  Serviços Externos;
-  Atividades Socioculturais;
-  Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo;
-  Atividades Transversais de Inclusão;
-  Transportes;
-  Apoio de terceira pessoa.

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

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

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

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

Em consonância com os restantes departamentos da Cerciespinho, este departamento é orientado pelos princípios da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, no sentido de garantir a aplicação do Modelo e dos critérios de qualidade e assegurar os procedimentos que a consubstanciam. Este serviço foi certificado em 2013, com a marca EQUASS, estando já elaborado um plano de melhoramento contínuo do SGQ, que contempla ações que este serviço está também implicado, nomeadamente a reflexão e operacionalização do conceito de empowerment nos serviços da Organização.

No sentido de melhorar a intervenção do Departamento, para que esta se torne mais eficiente e eficaz, pretendesse a continuação de momentos de formação para a equipa do departamento: auxiliares de ação direta e técnicos, para tal recorreremos a parcerias da comunidade e a oferta formativa do Programa Q3.

Os Planos de Melhoria de Higiene e Segurança no Trabalho e Plano do Sistema de Combate a Incêndio em Emergência, serão implementados durante o ano de 2014, permitirão, inicialmente será feita uma reflexão e análise crítica destas temáticas e posteriormente um melhoramento das infraestruturas do serviço (medidas/ações corretivas delineadas), implementação de medidas de autoproteção bem como a realização de um simulacro no edifício do CRO.

Em 2014, será necessário a adequação aos critérios do Modelo da Qualidade do referencial da Segurança Social, para que estes parâmetros sejam cumpridos no serviço. Todos os critérios terão que ser analisados e descritos as evidências do cumprimento dos requisitos correspondentes ao nível C.

Mantem-se a necessidade de dinamização do grupo de auto representante do departamento, criado em 2012, de modo a dar oportunidades aos clientes de expressar as suas opiniões e sugestões, discutir direitos e deveres e participar ativamente na vida do departamento. No sentido de aumentar o papel ativo do grupo de auto representante pretende-se conhecer as práticas de grupos idênticos em organizações de apoio à Pessoas com Deficiência e Incapacidade (PCDI)

Pelo exposto, após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2014 o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir o cumprimento do programa de intervenção do departamento;
- - Manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS;
- - Formação para auxiliares e técnicos recorrendo a Instituições parceiras e Programa Qualificar para o 3º setor;
- - Adequar procedimentos ao referencial Sistema da Qualidade da Segurança Social (SQRS);
- - Dinamização do grupo de autorrepresentastes do Departamento;

A Coordenadora

Teresa Ramos

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;	<p><b>Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alojamento permanente ou temporário</li> <li>- Cuidados de Higiene e Imagem</li> <li>- Administração Terapêutica</li> <li>- Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação</li> <li>- Serviço de alimentação</li> <li>- Arrumação e Limpezas</li> <li>- Lavagem e Tratamento de Roupa</li> <li>- Serviços Externos</li> <li>- Atividades Socioculturais</li> <li>- Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo</li> <li>- Atividades Transversais de Inclusão:</li> <li>- Transportes;</li> <li>- Apoio de terceira pessoa.</li> </ul> <p><b>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendário de Funcionamento;</li> <li>- Análise dos Mapas de Serviços;</li> <li>- Análise das Fichas de Ocorrência;</li> <li>- Análise das Fichas de Diligências;</li> <li>- Reuniões com colaboradores;</li> <li>- Contactos com clientes e significativos</li> <li>- Plano de Atividades dos Tempos Livres;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº clientes;</li> <li>- Nº de atividades previstas e executadas;</li> <li>- Grau de execução dos objetivos do PI/PDI;</li> <li>- Nº de reclamações;</li> <li>- Nº de sugestões relativas ao PI/PDI;</li> <li>- Nº de Atividades Socioculturais realizadas;</li> <li>- Nº de ações de melhoria;</li> <li>- Taxa de satisfação dos clientes;</li> <li>- Nº de parceiros envolvidos;</li> <li>- Nº de reuniões de equipa;</li> <li>- Nº de reuniões com auxiliares;</li> <li>- nº de contactos /entrevistas com significativos</li> </ul>	<p><b>- Humanos:</b></p> <p>Coordenadora</p> <p>Equipa Técnica;</p> <p>Auxiliares de ação direta restantes colaboradores</p> <p>Clientes e significativos;</p> <p><b>- Físicos:</b></p> <p>Instalações, equipamentos e transporte;</p> <p><b>- Parcerias;</b></p>	Janeiro a Dezembro de 2014	Coordenadora e Técnicos

<p>Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS:</p>	<p><b>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos);</li> <li>- Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</li> <li>- Reuniões com os colaboradores e clientes.</li> </ul> <p><b>Monitorização e Avaliação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliações PDI (semestral);</li> <li>- Monitorização/ avaliação TB (semestral);</li> <li>- Mapa de Indicadores (anual);</li> <li>- Ações de melhoria e inovação.</li> </ul> <p><b>Implementação/Revisão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;</li> <li>- Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores;</li> <li>- N.º de ações com clientes;</li> <li>- N.º de avaliações PDI;</li> <li>- N.º de monitorizações/avaliação TB;</li> <li>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação;</li> <li>- N.º de processos revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> </ul>	<p><b>- Humanos:</b></p> <p>Coordenadora Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta Clientes</p> <p><b>- Físicos:</b></p> <p>Instalações e equipamentos;</p> <p><b>- Parcerias:</b></p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<p>Coordenadora e Técnicos</p>
---	---	--	--	---	------------------------------------

<p>Formação para auxiliares e técnicos recorrendo a Instituições parceiras e Programa Qualificar para o 3º setor;</p>	<p>Ações de formação para equipa do Departamento com entidades parceiras ou programam Q3;</p>	<p>- n.º de sessões teóricas e praticas de formação dadas a auxiliares de ação direta e técnicos; - n.º de parcerias</p>	<p>- <b>Humanos:</b> Coordenadora Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta; - <b>Físicos:</b> Instalações e equipamentos; - <b>Parcerias:</b></p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<p>Coordenadora e Técnicos</p>
<p>Adequar procedimentos ao referencial da qualidade da segurança social (SQRS);</p>	<p>- Levantamento e verificação do cumprimento de requisitos dos seguintes critérios: 1. Liderança, planeamento e estratégia; 2. Pessoas; 3. Parcerias e Recursos; 4. Processos do Lar Residencial; 5. Resultados clientes; 6. Resultados pessoas; 7. Resultados sociedade; 8. Resultados chave do desempenho;</p>	<p>- Nº de requisitos cumpridos correspondentes ao nível C segundo critérios; (previstos e executados)</p>	<p>- <b>Humanos:</b> Coordenadora Equipa Técnica;</p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<p>Coordenadora e Técnicos</p>
<p>Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento</p>	<p>Reuniões semestrais</p>	<p>- Nº de reuniões (ordinárias e extraordinárias); - Nº de atividades realizadas - Nº de reuniões /visitas a grupos de autorrepresentantes;</p>	<p>- <b>Humanos:</b> Equipa Técnica Clientes; - <b>Físicos:</b> Instalações, equipamentos; - <b>Parcerias:</b></p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<p>Técnicos e clientes</p>

## RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

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

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

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

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

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

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

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

No sentido de melhorar a intervenção do Departamento, para que esta se torne mais eficiente, pretende-se dar continuidade aos momentos de formação da equipa do departamento:

auxiliares de ação direta e técnicos, através de parceiros da comunidade, nomeadamente o projeto Q3 - Qualificar o Terceiro Setor promovido pela AEP.

Em consonância com os restantes departamentos da Cerciespinho, esta resposta será orientada pelos princípios do Sistema de Gestão da Qualidade da Cerciespinho, de modo a cumprir os critérios de qualidade na prestação dos serviços.

Será também necessário a adequação aos critérios do modelo da qualidade do referencial da segurança social, para que estes parâmetros sejam cumpridos no serviço.

De salientar que, ao longo de 2014, todos os clientes vão concluir os respetivos percursos formativos/apoio à colocação, por isso será necessário orientar os clientes para novos serviços internos ou externos à organização, nomeadamente ocupacional, de apoio à colocação no mercado de trabalho e formativo (aumento de qualificação profissional e/ou escolar). Esta transição individual deve ser planeada em articulação com os clientes de modo a garantir a inclusão social e bem-estar emocional de todos eles. Para o sucesso destas mudanças a promoção do *empowerment* é fundamental, pois a autonomização dos clientes passa, inevitavelmente, pelo desenvolvimento de capacidades que permitem a autossuficiência e participação plena na comunidade. O envolvimento no funcionamento da organização e a orientação para a utilização e participação nos serviços disponíveis na comunidade são estratégias promotoras do *empowerment* dos clientes.

Dinamização do grupo de auto representante do departamento, criado em 2012, no sentido de dar oportunidade aos clientes de expressar as suas opiniões e sugestões, discutir direitos e deveres e participar ativamente na vida do departamento. No sentido de aumentar o papel ativo do grupo de auto representante pretende-se conhecer as práticas de grupos idênticos em organizações de apoio à Pessoas com Deficiência e Incapacidade (PCDI).

No âmbito geral das atividades da Cerciespinho, para 2014, os Planos de Melhoria de Higiene e Segurança no Trabalho e Plano do Sistema de Combate a Incêndio em Emergência serão alvo de uma análise cuidada para uma implementação de novas medidas, com vista à melhoria das condições de higiene e segurança. Esta medida terá repercussões muito positivas no serviço.

Pelo exposto e após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2014 o seguinte Plano de Atividades:



Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;

- Formar auxiliares de ação direta e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade (Projeto Q3);
- Contribuir ativamente para a manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;
- Adequar procedimentos ao referencial da qualidade da segurança social (SQRS);
- Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, de apoio à colocação no mercado de trabalho e formativo (aumento de qualificação profissional e/ou escolar);
- Dinamizar o Grupo de auto representante do departamento residencial.

O Coordenador

Edgar Teixeira

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento</p>	<p><b>Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Gestão da economia pessoal e familiar;</li> <li>☐ Higiene pessoal e imagem;</li> <li>☐ Alimentação;</li> <li>☐ Higienização dos espaços;</li> <li>☐ Tratamento de roupa;</li> <li>☐ Aquisição de bens e serviços;</li> <li>☐ Gestão doméstica e convivência em grupo.</li> </ul> <p><b>Inclusão Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Construção de projetos de vida;</li> <li>☐ Orientação/Acompanhamento individual para a promoção da integração social (na formação profissional, no mercado de trabalho e/ou em atividades socialmente úteis);</li> <li>☐ Orientação para os serviços da comunidade;</li> <li>☐ Atividades Transversais de Inclusão ATI (Atividades Socioculturais);</li> <li>☐ Apoio na realização de atividades para desenvolvimento de competências profissionais e pessoais (por exemplo: Horticultura).</li> </ul> <p><b>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Cronogramas (AIVQ, Auxiliares de Ação Direta, refeições, etc.)</li> <li>☐ Registos de monitorização (AIVQ, administração terapêutica, etc.);</li> <li>☐ Registos de ocorrência;</li> <li>☐ Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);</li> <li>☐ Atas de reuniões com colaboradores e clientes;</li> <li>☐ Outros registos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º clientes;</li> <li>- N.º de AIVQ previstas e executadas;</li> <li>- Grau de participação dos clientes na AIVQ;</li> <li>- Grau de execução dos objetivos do PDI;</li> <li>- N.º de reclamações;</li> <li>- N.º de sugestões relativas ao PDI;</li> <li>- N.º de ATI realizadas;</li> <li>- N.º de ações de melhoria;</li> <li>- Taxa de satisfação dos clientes;</li> <li>- N.º de parceiros envolvidos;</li> <li>- N.º de reuniões de equipa;</li> <li>- N.º de reuniões com auxiliares;</li> <li>- N.º de reuniões com clientes;</li> <li>- N.º de reuniões/contactos com significativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Coordenador; Equipa Técnica; Auxiliares de Ação Direta; clientes</li> <li>- Físicos: Instalações e equipamentos.</li> <li>- Parceiros.</li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro de 2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> <li>- Auxiliares de Ação Direta.</li> </ul>

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
Formar auxiliares de ação direta e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 Ações de formação para equipa do Departamento com entidades parceiras;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de sessões teórica e práticas de formação dadas a auxiliares de ação direta e técnicos;</li> <li>- N.º de parceiros envolvidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parceiros.</li> </ul>	Janeiro a Dezembro de 2014	- Coordenador.
Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos);</li> <li>- Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</li> <li>- Reuniões com os colaboradores e clientes.</li> </ul> </li> <li>📌 Monitorização e Avaliação:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliações PDI (semestral);</li> <li>- Monitorização/ avaliação TB (semestral);</li> <li>- Mapa de Indicadores (anual);</li> <li>- Ações de melhoria e inovação.</li> </ul> </li> <li>📌 Implementação/Revisão:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;</li> <li>- Análise crítica dos processos, IT´s, registos diários e revisão caso necessário.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores;</li> <li>- N.º de ações com clientes;</li> <li>- N.º de avaliações PDI;</li> <li>- N.º de monitorizações/avaliação TB;</li> <li>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação;</li> <li>- N.º de processos revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> <li>- Auxiliares de ação direta.</li> </ul>	Janeiro a Dezembro de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> <li>- Auxiliares de ação direta.</li> </ul>
Adequar procedimentos ao referencial da qualidade da segurança social (SQRS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 Levantamento e verificação do cumprimento de requisitos dos seguintes critérios:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderança, planeamento e estratégia;</li> <li>2. Pessoas;</li> <li>3. Parcerias e Recursos;</li> <li>4. Processos do Lar Residencial (Residência Autónoma);</li> <li>5. Resultados clientes;</li> <li>6. Resultados pessoas;</li> <li>7. Resultados sociedade;</li> <li>8. Resultados chave do desempenho;</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de requisitos cumpridos correspondentes ao nível C segundo critérios; (previstos e executados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> </ul>	Janeiro a Dezembro de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> </ul>

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, de apoio à colocação no mercado de trabalho e formativo (aumento de qualificação profissional e/ou escolar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Reuniões de clientes e reuniões individuais;</li> <li>☑ Contacto com entidades parceiras (serviços de formação, de apoio à colocação e ao emprego, associações e empresas locais)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de Atas de reuniões de clientes e reuniões individuais;</li> <li>- N.º de contacto formais (registo de ocorrência na aquisição de serviços);</li> <li>- N.º de inscrições/encaminhamentos;</li> <li>- N.º de integrações (serviços ou emprego)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> </ul>	Janeiro a Dezembro de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> </ul>
Dinamizar o Grupo de auto representante do departamento residencial	☑ Reuniões semestrais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de reuniões (ordinárias e extraordinárias);</li> <li>- N.º de atividades realizadas;</li> <li>- N.º de reuniões/visitas a grupos de auto representantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa Técnica;</li> <li>- Clientes.</li> </ul>	Janeiro a Dezembro de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador;</li> <li>- Equipa técnica;</li> <li>- Clientes.</li> </ul>

---

**PROJETO MULTIVIVÊNCIAS**

O Projeto Multivivências tem como objetivo promover a inclusão social de crianças, jovens e famílias da comunidade cigana do concelho de Espinho, tendo em vista a igualdade de oportunidades e o reforço da coesão social. Esta resposta constitui um importante recurso local que possibilita o acompanhamento da população de etnia cigana do concelho de Espinho e disponibiliza às famílias um apoio efetivo que lhes possibilita o exercício das suas atividades educacionais, profissionais de gestão da vida quotidiana e exercício de uma cidadania ativa. Este projeto é financiado pelo Programa Escolhas, e é constituído por uma rede de parcerias onde a entidade promotora e gestora é a Cerciespinho. Desta parceria, fazem ainda parte, a associação para o desenvolvimento do concelho de Espinho, o agrupamento Manuel laranjeira, o agrupamento Gomes de Almeida, o centro social de paramos, Câmara Municipal de Espinho, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Espinho, o Agrupamento de Centros de Saúde ACES Espinho/ Gaia e a Cruz Vermelha - delegação de Espinho. Através deste serviço atingimos já cerca de 250 clientes.

É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto com a comunidade. Disponibiliza acompanhamento social, escolar e proporciona atividades culturais, desportivas e recreativas, bem como atividades ligadas às novas tecnologias de informação. Tem um espaço onde se disponibiliza uma grande variedade de recursos, jogos, brinquedos, livros, computadores, Playstation e uma grande diversidade de atividades lúdicas pedagógicas. Facilita o encaminhamento para outras instituições, através da sua rede de parcerias.

O Projeto Multivivências é um espaço de formação e lazer, que intervém na vida social e cultural; procura atenuar as desigualdades através de um conjunto de serviços, metodologias e estratégias, também, criar sistemas de informação e métodos de intervenção que apoiem os indivíduos na realização dos seus projetos de vida.

No Projeto Multivivências o/a cliente pode encontrar espaços de apoio abertos à comunidade, intervenções focalizadas no acompanhamento escolar das crianças e jovens da comunidade cigana do concelho de Espinho, bem como a corresponsabilização familiar. Os jovens e familiares desta comunidade podem usufruir de ações de formação profissional e de empregabilidade que visam melhorar a sua situação pessoal e profissional. Todas as atividades disponibilizadas pelo projeto encontram-se abertas a toda a comunidade, estando todas as faixas etárias cobertas pela intervenção. As intervenções assumem um caráter sistémico, podem ser realizadas individualmente com as suas especificidades ou globalizadas na organização familiar.

Os serviços e atividades disponíveis no Projeto Multivivências são criados, essencialmente a partir das necessidades sentidas na população e de acordo com os objetivos gerais do serviço, nomeadamente: o combate ao abandono escolar, ocupação saudável de tempos livres e promoção de inserção social.

Relativamente às atividades do Projeto Multivivências estas dividem-se em 5 medidas:

Medida I - Visa contribuir para a inclusão escolar e para a educação não formal. Tendo dentro desta medida a atividade de apoio psicopedagógico, respostas educativas, ateliê de apoio escolar, animação na escola, ateliê família e mediação escolar;

Medida II - Visa contribuir para a formação profissional e empregabilidade e inclui as seguintes atividades: oficina de emprego, FORMA-TE e formação modelar;

Medida III - Visa contribuir para a dinamização comunitária e cidadania ativa e admite as seguintes atividades: Escolha livre, multiespaço, atividades desportivas, oficina de dança, espaço segurança, espaço multivivências, espaço (des) igualdades, espaço inter-idades, espaço jovem, espaço elas' s e ele' s;

Medida IV - de carácter transversal e cumulativo com uma ou mais medidas anteriores e visa apoiar a inclusão digital através das seguintes atividades: CID@Livre, CID@Skills, diário digital, oficina de reparação e manutenção de computadores, curso de iniciação a TIC, bolsa de oportunidades e escola virtual;

Medida V - visa apoiar o empreendedorismo e a capacitação de jovens através das seguintes ações: "Judianças", associação recreativa e cultural cigana de espinho, apoio comunitário, eu empreendedor e intercâmbios juvenis.

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

Por último, o Projeto Multivivências tenta adaptar-se às necessidades do/a cliente e da comunidade, tentando utilizar os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços numa perspetiva de melhoria contínua, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Assim a estratégia desta resposta social para o ano de 2014 assenta nos seguintes objetivos:

1. Implementar o plano detalhado de atividades do projeto;
2. Divisão do espaço físico onde está fixado o projeto Multivivências;
3. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.

O Projeto Multivivências assenta numa política de proximidade com a população, numa relação direta e contínua, estimulando o desenvolvimento das capacidades dos indivíduos que acompanha através da sua equipa multidisciplinar.

A manutenção da recessão económica nos próximos anos e o respetivo agravamento económico-financeiro das famílias, mostram que devem ser mantidas e aprofundadas as oportunidades relacionadas com as parcerias e com a certificação da qualidade dos serviços, que permitiram melhorar o funcionamento a médio e longo prazo do Projeto Multivivências.

A Coordenadora  
Orquídea Mendes

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p><b>Implementar o plano detalhado de atividades.</b></p>	<p><b>Cumprimento do Programa de Intervenção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio psicopedagógico</li> <li>- Respostas educativas</li> <li>- Ateliê de apoio escolar</li> <li>- Animação na escola</li> <li>- Ateliê família</li> <li>- Mediação escolar</li> <li>- Oficina de emprego</li> <li>- FORMA-TE</li> <li>- Formação modelar</li> <li>- Escolha livre</li> <li>- MultiEspaço</li> <li>- Atividades desportivas</li> <li>- Oficina de dança</li> <li>- Espaço - Segurança</li> <li>- Espaço- saúde</li> <li>- Espaço Multivivências</li> <li>- Espaço (Des) Igualdades</li> <li>- Espaço Inter-Idades</li> <li>- Espaço Jovem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de clientes por atividade/serviço</li> <li>N.º de transições</li> <li>N.º de certificações</li> <li>N.º de reprovações</li> <li>N.º de desistências</li> <li>N.º de certificações em TIC</li> <li>N.º de jovens e familiares disponíveis para emprego</li> <li>N.º de encaminhamentos para emprego</li> <li>N.º de indivíduos que participam em atividades</li> <li>N.º de que exercem a cidadania ativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Humanos:</b> Coordenadora, Equipa Técnica;</li> <li>- <b>Físicos:</b> Instalações, materiais e equipamentos;</li> <li>- <b>Parcerias;</b></li> </ul>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaço Ela´s e Ele´s</li> <li>- CID@Livre</li> <li>- CID@skills</li> <li>- Diário digital</li> <li>-Oficina de reparação e manutenção de computadores</li> <li>- Curso de iniciação a TIC</li> <li>- Curso de TIC</li> <li>- Bolsa de oportunidades</li> <li>- Escola Virtual</li> <li>- "Judianças"</li> <li>- Associação recreativa e cultural cigana de Espinho</li> <li>- Eu empreendedor</li> <li>- Apoio comunitário</li> <li>- Intercambio Juvenil</li> </ul> <p><b>Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades/serviços:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendário de Funcionamento;</li> <li>- Cronogramas;</li> <li>- Registos diários de monitorização;</li> <li>- Reuniões com os colaboradores (monitores/técnicos);</li> <li>- Contatos e reuniões com os clientes (Assembleia de jovens);</li> <li>- Articulação/com os clientes e parcerias.</li> </ul>				
--	--	--	--	--

Divisão do espaço físico onde está fixado o projeto Multivivências	Divisão do espaço	Nº de atividades que passam a poder ser realizadas	Humanos Físicos Financeiros	No decorrer do ano	Diretora Geral
<p><b>Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.</b></p>	<p><b>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos);</li> <li>- Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</li> <li>- Reuniões com os colaboradores e clientes.</li> </ul> <p><b>Monitorização e Avaliação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliações (semestral);</li> <li>- Monitorização/ avaliação TB (semestral);</li> <li>- Mapa de Indicadores (anual);</li> <li>- Ações de melhoria e inovação.</li> </ul> <p><b>Implementação/Revisão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento dos procedimentos de gestão documental;</li> <li>- Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de ações de disseminação com colaboradores;</li> <li>- N.º de ações com clientes;</li> <li>- N.º de avaliações;</li> <li>- N.º de monitorizações/avaliação TB;</li> <li>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores;</li> <li>- N.º de ações de melhoria e inovação;</li> <li>- N.º de processos revistos;</li> <li>- N.º de impressos revistos;</li> <li>- N.º de novos impressos elaborados.</li> </ul>	<p>Coordenadora, Equipa Técnica, Monitores, restantes colaboradores e clientes</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica</p>