

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2015

ÍNDICE

CONVOCATÓRIA	3
ÓRGÃOS SOCIAIS	4
1 INTRODUÇÃO	5/6
2. PLANO DE ATIVIDADES	7
2.1.1. FATORES EXTERNOS	7/8
2.1.2. FATORES INTERNOS	8 /9
2.2 OBJETIVOS	10
2.3 SERVIÇOS E RECURSOS	10
2.4 ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA	11/12
2.5 Objetivos OPERACIONAIS	13/15
2.6 CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL	16
2.6.1 ORÇAMENTO: MEMÓRIA DESCRITIVA	17/19
2.6.2 ORÇAMENTO SINTÉTICO POR DEPARTAMENTO/PROJETO	20
2.6.3 CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL	20 A, B, C
PARECER DO CONSELHO FISCAL	21/23
ANEXOS	24
1. Plano de Atividades Departamento de Formação Profissional	25/29
2. Plano de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais	30/34
3. Plano de Atividades Centro Comunitário	35/39
4. Plano de Atividades Serviço Apoio Domiciliário	40/46
5. Plano de Atividades Departamento Residencial - Lar Residencial	47/51
6. Plano de Atividades Departamento Residencial - Residência	52/57
7. Plano de Atividades Projeto Multivivências	58/61

SIGLAS

D - Direção

C- Coordenadores

T - Técnicos

TOC - Técnico Oficial de Contas

DAF - Departamento Administrativo-financeiro

DFF - 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 Criança Incapaz, C.R.I.
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, convoca 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 União de freguesias de Anta-Guetim, Cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 21 de Novembro de 2014, 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 2015 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 2014

Presidente da Assembleia Geral

(Handwritten signature)
(Veldemar Fernando Gomes Da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-098 Espinho | endereço postal: Apart 177 - 4501-909 Espinho
telefone: 227319061 | Telefax: 227348588 | E-mail: cg@cercespinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt

ÓRGÃOS SOCIAIS
2014/2015/2016

Assembleia-geral

Presidente: Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Américo Gomes da Silva

Primeiro Secretário: Manuel Ferreira Pires

Segundo Secretário: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

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: Dr.ª Ana Paula Pereira Belinha

Primeiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

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 2015 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, Portugal 2020, 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 económica e escassa informação sobre os FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, 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.

Identifica os serviços de continuidade que nos propomos a assegurar, dirigidos a população com deficiência, idosos e pessoas em situação de exclusão social.

A abertura do Novo Quadro de Fundos Sociais Europeus 2014-2020, permite novas oportunidades de apoios ao investimento para financiamentos de infraestruturas e equipamento. A este nível salienta-se a necessidade de encontrarmos uma solução de financiamento, para a construção de um Lar, no complexo da Idanha, reconvertendo a área destinada ao CAO III. Nesse sentido já foi iniciado

o estudo prévio para um Lar com 12 a 22 camas no R/C do Centro Residencial e Ocupacional. Relativamente ao CAO, a Direção pretende submeter um pedido formal de realização de um acordo para o CAO III, com capacidade entre os 15 e os 20 clientes, a funcionar nas instalações da Escola da Idanha, cedidas pela Câmara Municipal de Espinho. Acrescem as candidaturas, a submeter, para a formação profissional de pessoas com deficiência e outros públicos bem como a constituição da equipa ELI, para a intervenção precoce, esta última a aguardar confirmação do Instituto da Segurança Social.

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 2015 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. O Plano de Atividades apresenta os serviços em funcionamento e identifica estratégias para a ampliação de alguns serviços, nomeadamente Lar e CAO por forma a darmos resposta às necessidades identificadas.

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. Salienta-se a renovação em Junho de 2015 da Certificação da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance.

3. **A sustentabilidade** - A Cerciespinho tem uma estrutura de custos/receitas em estreita relação com os financiamentos públicos e dependente de uma gestão rigorosa e criteriosa para assegurar o equilíbrio. 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 2015 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

POLÍTICO/LEGAL

📌 Novo Quadro Comunitário 2014-2020 - FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento) associado à Estratégia Europeia 2020 (crescimento inteligente, sustentável e inclusivo). Possibilidade de financiamentos de serviços, de investimentos em infraestruturas e equipamentos bem como priorização da área da inclusão social, nomeadamente o POISE Programa Operacional Temático Inclusão Social e Emprego. Potencial e sinergias entre os vários programas mas risco de financiamento estar dependente dos resultados, sendo que ainda não foram publicadas as medidas e regulamentos do novo quadro comunitário;

📌 Impacto das restrições do Orçamento de Estado para 2015 nos serviços em funcionamento, nomeadamente nos financiamentos de novos serviços;

📌 Eleições legislativas em 2015 e risco de inversão de políticas bem como período de ausência de paragem/abrandamento dos serviços públicos;

📌 Legislação SNIPI - Sistema nacional de intervenção precoce na infância - possibilidade da Cerciespinho constituir uma ELI (equipa Local de intervenção);

📌 Desajuste da legislação à realidade, nomeadamente a alteração no modelo de avaliação dos serviços da Segurança Social, agora por referência à legislação em vigor para cada serviço e com riscos de pagamento de coimas por incumprimento de regras nunca impostas às instituições;

📌 CCP - Código dos contratos públicos - exigência de cumprimento desta legislação complexa e com consequências na estrutura de custos da Cerciespinho;

📌 Oportunidades de cedência de instalações de escolas encerradas.

ECONÓMICA

📌 Orçamento de Estado 2015; austeridade, crise económica e redução de receitas ao nível das empresas, famílias e entidades públicas;

📌 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;

📌 Aumento dos custos operacionais sem o correspondente aumento dos financiamentos públicos;

📌 Aumento da concorrência ao nível dos serviços sociais;

SOCIAL

📌 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.

TECNOLÓGICA/AMBIENTAL

📌 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 de eficiência e defesa do ambiente;

📌 Possibilidade de investimentos na área da eficiência energética, através do quadro comunitário 2014-2020, dada a valorização desta temática na Estratégia 2020.

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 e abrangência da intervenção, a equipa e as novas instalações bem como as oportunidades do próximo quadro de fundos comunitários 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><u>Pontos Fortes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensão da Cerciespinho, diversificação e complementaridade dos serviços; - Especialização e polivalência dos Recursos humanos; - Certificação de qualidade dos serviços; - Satisfação dos clientes e imagem pública positiva da organização; - Capacidade inovadora e adaptativa da organização. 	<p><u>Pontos Fracos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Condições inadequadas das instalações da sede; - Parque das viaturas envelhecido; - Insuficiência dos recursos humanos; - Dependência do financiamento público.
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quadro Comunitário 2014-2020 - FEEI - possibilidade de investimentos (Lar, CAO) de financiamento de novos serviços (intervenção precoce e fórum-socio ocupacional) e de financiamento de alguns dos atuais (formação); - Aquisição de apartamento T3 na Ponte de Anta; - Listas de espera do Lar (70 pessoas) e do CAO (40 pessoas). 	<p><u>Vulnerabilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Redução de financiamento público, decorrente da crise económica; - Redução da capacidade de geração própria de receitas e de angariação de fundos devido à crise económica; - Legais - exigência, mudança nas regras e dificuldade em cumprir; - Discriminação dos nossos públicos-alvo.

O conjunto de aspetos do contexto externo e interno condicionam a definição dos fatores críticos na base do Plano de Atividades para 2015, 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	Renovação da Certificação EQUASS Assurance	Motivação Participação	Receitas
	Ampliação das respostas - Lar, CAO	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) Melhorar a disseminação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders;
- C) Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização:
- Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais;
 - Adquirir uma viatura de passageiros com rampa elétrica;
- D) Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance;
- E) Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização;
- F) 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 2015 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 2000 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 85 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

Departamentos	Serviços complementares
Departamento Administrativo-financeiro	Banco Alimentar e de Recursos
	Projeto Multivivências

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

2.4. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Ao nível da Inovação pretendemos em 2015 dar continuidade e aprofundar o trabalho, de forma concertada e abrangente relativo ao conceito de empowerment. Este conceito prende-se com capacitar e dar poder às pessoas com deficiência intelectual para fomentar a participação na sociedade.

Em 2014 foi realizada a formação especializada sobre o conceito, tornando-se necessário a disseminação do conceito de cidadania e empowerment quer junto dos clientes quer junto dos colaboradores. A este nível pretende-se dotar todos os colaboradores e clientes da Cerciespinho da noção de empowerment e cidadania bem como permitir a apropriação das estratégias necessárias para assegurar que o conceito se transforma num mecanismo de criação de poder. Pretendemos, de seguida, identificar as situações e comportamentos reveladores de empowerment, nos clientes. Por fim, pretendemos identificar situações e comportamentos, promotoras de empowerment, promovidos pela organização, identificando novas estratégias e metodologias de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelas pessoas com deficiência/organização 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, o plano de manutenção de equipamentos e instalações acrescido da implementação das MAP - Medidas de Autoproteção, associadas à prevenção de incêndio e situações de emergência.

Ao nível do plano de melhoria da qualidade, 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 ações 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, 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.

O plano de manutenção dos equipamentos e instalações que possui 2 vertentes principais:

- a manutenção contínua nos equipamentos;
- a manutenção contínua nas instalações

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

Por último pretendemos dar continuidade à implementação das MAP, já definidas e aprovadas para o CRO, que serão definidas e implementadas para os restantes edifícios da organização, iniciando-se pelo edifício da formação profissional, seguido das instalações do Bairro da Ponte de Anta e eventualmente na sede, estando este planeamento dependente da aprovação dos documentos pela ANPC - Autoridade Nacional da Proteção Civil.

2.5 OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos para 2015, identificando para cada objetivo as atividades a realizar, os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

Objetivo estratégico A		
Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Responsáveis
A1. Implementação do Programa de intervenção do Departamento de Formação Profissional	- N.º de Clientes = 1800	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 = 80%	
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 < 5%	
A6. Implementação do Projeto Multivivências	- N.º de reuniões da equipa de gestão - 11 reuniões /ano	
A7. Implementação do Serviço - Banco de Ajudas Técnicas	- N.º de ações de melhoria - 4	
A8. Implementação do Serviço - Banco Alimentar e de Recursos	- N.º de ações de inovação - 1	
A9. Implementação do Serviço - Oficinas de Produção		
A10. Implementação dos Serviços Educativos		
A11. Implementação do Serviço de Produção e Formação Profissional		
A12. Implementação da Intervenção Precoce		
A13. Realização de 80 Ações de Sensibilização.	- N.º de Ações por tipo - => 80	
A14. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.	- Taxa de satisfação > 90%	

Objetivo estratégico B		
Melhorar a disseminação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders;		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Responsáveis
B1. Ações de disseminação/formação do conceito de empowerment e cidadania para clientes, significativos e colaboradores;	N.º ações disseminação: => 11 ações ano /clientes; 3 ações ano/ colaboradores	Jan/Dez, - DG,C; T,M
B2. Identificação e reforço de comportamentos, situações e atividades reveladoras da apropriação do conceito de empowerment;	N.º de situações por tipo: afetividade; orientação religiosa, participação em associações; participação em atividades na comunidade - 1 /por tipo/departam	Jan/Dez, - DG,C; T, M
B3. Identificação e reforço de comportamentos, situações e atividades promotoras de empowerment, realizadas pela Cerciespinho.	N.º situações, atividades promotoras de empowerment realizadas pela organização: 3 ações / departamento	Jan/Dez, - DG,C; T
Objetivo estratégico C		
Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização		
C1. Realizar procedimentos para a realização do Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o CAO III	- Submissão de pedido de Acordo para o CAO III;	Jan/ Dez D; DG, DAF
C2. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais	- Elaboração do projeto de arquitetura e aprovação na Segurança Social e na Câmara Municipal de Espinho.	J7D - D; DG;
C3. Adquirir uma viatura de passageiros com rampa elétrica	- Aquisição de uma carrinha de 9 lugares com rampa elétrica	
C4. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas - => 5 iniciativas	Jan/Dez, D, DG,C
C5. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios para os investimentos.	- N.º de pedidos> 8 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	Jan/ Dez D; DG
C6. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Rel. Men. de Anál. Finan	J/D-DG, TOC, Tesou.
C7. 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
C8. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho	- Resultados líquidos do exercício	J/ DG, DAF

Objetivo estratégico D		
Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Responsáveis
D1. Cumprir o SGQ e preparar a auditoria	- Implementar o plano de melhoria da qualidade - Taxa de cumprimento de 100% - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento - Reflexão crítica e revisão do SGQ e preparação para a auditoria externa	Jan/ Dez DG, C,
D2. 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
D3. Realizar 3 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ - 0 inconformidades	Set./Out., DG e C
Objetivo estratégico E		
Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Responsáveis
E1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas => 10	Jan /Dez, DG, C, T
E2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações => 3	Jan /Dez, DG, C, T
E3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros => 100 ; e N.º de reuniões com parceiros	Jan /Dez, DG, C, T
E4. Avaliar a satisfação dos parceiros	-Taxa de satisfação dos parceiros - > a 80%	JG /Dez, C, T
E5 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações;	Jan /Dez DG, C, T
Objetivo estratégico F		
Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Responsáveis
F1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	Jan /Dez DG, C
F2. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	Jan /Dez DG, C
F3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e MAP executados	Jan /Dez DG, C
F4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	Nov. /DG, C
F5. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores = 75%	Dez /C

CONTA
DE
EXPLORAÇÃO
PREVISIONAL

2.6. ORÇAMENTO

2.6.1 MEMÓRIA DESCRITIVA

1. O orçamento para o ano 2015 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 € 1.790.521,72 e o valor do orçamento global de Rendimentos é de € 1.791.601,91. O resultado ascende a €1.080,19.

3. Não foram estimados aumentos no financiamento dos serviços por parte da Segurança Social para Centro de Atividades Ocupacionais, Apoio Domiciliário, Lar Residencial, Residência Autónoma e Centro Comunitário.

4. As candidaturas ao Fundo Social Europeu ainda não foram elaboradas, uma vez que até à data não foram publicados os regulamentos específicos das várias medidas. Desta forma, os orçamentos apresentados para o departamento de formação profissional são iguais aos valores aprovados para este ano 2014 e que estão a ser executados, nomeadamente a previsão de continuidade da tipologia 6.2 "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades" e do Centro de Recursos.

5. A candidatura ao programa Escolhas foi elaborada e aprovada em 2012, para o triénio 2013-2015.

6. A candidatura ao Ministério da Educação para o serviço "Centro de Recursos para a Inclusão" está a funcionar desde outubro deste ano e termina em julho de 2015. O orçamento considera os valores a serem executados de janeiro a julho de 2015.

7. O orçamento de "Resultados Financeiros" prevê gastos com o pagamento dos juros referentes ao empréstimo bancário de 400.000 euros contraído em 2010. Prevê-se pagar, em média, cerca de 600 euros/mês de juros. Informamos que o valor em dívida, à data de Outubro de 2014, é de €295.320,51.

8. Os cálculos relativos a campanhas de angariação de fundos, donativos ou quotizações dos associados foram semelhantes aos estimados para este ano, sendo que tem sido muito difícil obter verbas significativas nestas angariações. Contudo, continua cada vez a revelar-se mais que, sem a componente de financiamento privado (excluindo as mensalidades por participação dos próprios clientes ou das famílias), as organizações necessitam indubitavelmente destas verbas geradas através do recurso e envolvimento da comunidade, de forma a gerar algum equilíbrio financeiro a fim de prosseguirem os objetivos propostos.

9. 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 2014.

- **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 21,6%, 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 2013.

. **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.

. **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 e Prestação de serviços** - o valor foi calculado com base no valor expectável de vendas dos produtos de CAO e Centro Comunitário e do valor a receber de mensalidades 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 segue:

. **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 21,2% para 21,6% em 2015;

. **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;

. **FSE**- 1 projeto para "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades" e o Centro de Recursos protocolado com o IEFP.

. **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 2015;

. **Inspeção-Geral de Jogos**

Este financiamento resultante das verbas do jogo foi estimado no montante de 15.000 euros. Não é um financiamento diretamente relacionado com qualquer serviço ou projeto, mas fundamental 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 Pirilampo 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 2014, embora em relação a donativos e eventos haja necessidade por parte da Organização de um grande esforço para atingir o objetivo proposto, alcançando o mais aproximadamente possível as verbas indispensáveis de financiamento privado.

2.6.2 ORÇAMENTO SINTÉTICO POR DEPARTAMENTO/PROJETO

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO
CAO I	216.197,20	219.972,04	3.774,84
CAO II	188.775,94	189.618,84	842,90
S.A.D	167.072,50	170.171,36	3.098,86
Centro Comunitário	134.449,25	105.600,56	-28.848,69
Centro de Recursos para a Inclusão	33.264,96	33.264,96	0,00
Estágios Profissionais	21.830,67	16.387,92	- 5.442,75
Resultados Financeiros	7.200,00	0,00	-7.200,00
POPH 6.2.	416.785,19	416.785,19	0,00
Centro de Recursos	14.822,00	14.822,00	0,00
Lar Residencial	340.772,80	339.889,52	-883,28
Residência Autônoma	72.056,21	69.626,68	- 2.429,53
Escolhas	74.275,00	74.275,00	0,00
Serviços Complementares	12.250,00	43.720,00	31.470,00
Outros Gastos e Rendimentos	90.770,00	97.467,84	6.697,84
TOTAL	1.790.521,72	1.791.601,91	1.080,19

PARECER
DO
CONSELHO FISCAL

CERCIESPINHO

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

Avenida 177 - 4501 - 909 Espinho
Telefone 229 319 601 Fax 229 348 588
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 2015 da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaprado, CRL.

De acordo com as normas legais em vigor, foi apresentado, pela Direcção da CERCIESPINHO, a este Conselho Fiscal, o Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2015, a fim de emitirnos 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, como no ano anterior, é elaborado, em período de crescente crise e incerteza, contudo, estando dotado de grandes linhas de força, no sentido do cumprimento da missão e finalidades da INSTITUIÇÃO, das quais, entre outras, salientamos:

- a) O NOVO QUADRO COMUNITÁRIO 2014-2020 - FEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento) associado à Estratégia Europeia 2020 (crescimento inteligente, sustentável e inclusivo);
- b) As restrições do Orçamento de Estado para 2015 e seu reflexo nos serviços em funcionamento na CERCIESPINHO;
- c) As políticas e sua manutenção, ou mesmo inversão, nos serviços públicos, dada a proximidade das eleições legislativas no próximo ano de 2015;
- d) A evolução demográfica, com aumento da esperança de vida, a redução da natalidade e o risco de accentuação e aumento da exclusão social;
- e) Além destes factores externos, temos a destacar nos factores internos as oportunidades do próximo quadro de fundos comunitários, como algo de positivo, como algo de negativo temos a insuficiência do financiamento público, a necessidade de investir nas várias instalações e no centro comunitário, e em viaturas muito degradadas, embora em bom estado de funcionamento, mas com gastos acrescidos.

Analisando a CONTA de EXPLORAÇÃO PROVISÓRIA para 2015, verificamos a previsão de um Resultado Líquido de 1.080,19 euros, sendo o total de Gastos de 1.790.521,73 euros e o total de Rendimentos de 1.791.601,91 euros.

Carla Pereira
2014/11/01 15:00:00
[Assinatura]

CERCIESPINHO

Cooperativa de Educação e Realização do Cidadão Inadaptado, CRI
Cooperativa de Solidiedade Social
Instituição de Utilidade Pública

Apartado 177 - 4501 - 909 Espinho
Telefone: 227 319061 Fax: 227 348 588
E-Mail: 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, 10 de Novembro de 2014.

O CONSELHO FISCAL



Dr. Carlos Alves Ribeiro - Presidente










Carlos Lêdo 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 (MV)

PLANO DE ATIVIDADES – DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (DFP)

O Departamento de Formação Profissional (DFP) tem como objetivo primordial, no âmbito da sua intervenção, promover ações que potenciem a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e 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 2015 assente nos seguintes eixos:

1. Garantir o cumprimento do Projeto de Intervenção do Departamento;
2. Contribuir ativamente para a renovação 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.
4. Disseminação do conceito "empowerment" e sua apropriação e utilização por parte dos clientes e colaboradores.

A Coordenadora
Rita Carvalho

Objetivos	Atividades	Indicadores/Metas	Recursos	Período	Responsáveis
1. Contribuir ativamente para a renovação da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance	<p>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. <p>Monitorização e Avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. <p>Implementação/Revisão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores/as - 4 ações; - N.º de ações com clientes - 4 ações; - N.º de monitorizações/ avaliação TB - 2 ações; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores - 1 avaliação; - N.º de ações de melhoria e inovação - 3 ações; - N.º de processos revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos elaborados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadora; - Equipa Técnica; - Monitores/as e formadores/as; - restantes colaboradores/as; - clientes. 	Janeiro a Dezembro	Coordenadora e equipa técnica
2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	<ul style="list-style-type: none"> - Formação Profissional Inicial (Tapeçaria, Jardinagem e Gestão de Serviços Domésticos) no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH); - Qualificar para a Inclusão, projeto piloto no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH); - Formação Profissional de Dupla Certificação (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); 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de inscrições/avaliações - 45 candidatos - N.º de clientes - 84 clientes - N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) - 34 clientes - N.º de integrações - 5 clientes - N.º Horas de formação previstas/executadas - Taxa de execução PDI - 95% 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Humanos; - Recursos Físicos: instalações, equipamentos e transportes, - Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da comunidade local 	Janeiro a Dezembro	Coordenadora e equipa técnica

	<ul style="list-style-type: none"> - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE) no âmbito da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades do POPH; - Apoio à colocação; - Acompanhamento pós-colocação; - Formação Contínua para ativos internos - Reciclagem, Atualização e Aperfeiçoamento de Conhecimentos no âmbito da Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e das Organizações; - Ação Social; - Intervenção Psicológica; - Refeições; - Transportes; - Atividades Transversais de Inclusão (ATI); (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). 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de execução dos objetivos do PDI - 90% - Volume de Formação - N.º de certificados emitidos - 17 certificados - Taxa de satisfação das partes interessadas - 85% - N.º reclamações/Sugestões - 4 - N.º Ações de melhoria - 5 ações 	no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado		
<p>3. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do departamento, através da promoção de novos serviços para a população com deficiências e/ou incapacidades, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de novas ações implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica; - Monitores/as e Formadores/as; - Restantes colaboradores/as 	Janeiro a Dezembro	Coordenadora e equipa técnica

<p>4. Disseminação do conceito "empowerment" e sua apropriação e utilização por parte dos clientes e colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de ações de formação e/ou desenvolvimento subordinadas ao tema "empowerment" para os/as colaboradores/as do departamento; - Concretização de atividades práticas com os/as clientes, no sentido de promover o "empowerment", capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º ações desenvolvidas com os/as colaboradores/as - 3 ações - N.º atividades desenvolvidas com os/as clientes - 5 atividades 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica; - Monitores/as e Formadores/as; - Restantes colaboradores/as 		
--	--	--	--	--	--

Ao longo do ano de 2015 prevê-se concretizar o plano formativo que se apresenta no quadro seguinte. De salientar que o DFP está atento e recetivo a novos projetos que eventualmente possam ser disponibilizados no âmbito das entidades financiadoras.

Curso ⁱ	Eixo/Tipologia de Intervenção	Modalidade de Formação	Objetivos	Destinatários	N.º de Horas
Tapeçaria Gestão de Serviços Domésticos	<p>Eixo 6 - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social/ Tipologia 6.2. - Qualificação de Pessoas com Deficiência e/ou Incapacidade</p>	<p>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</p>	<p>Promover a integração no mercado de trabalho e acesso a bens e serviços socialmente relevantes das pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidades.</p>	<p>Pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidades.</p>	2900h
Qualificar para a Inclusão (Projeto Piloto)					3600h
Operador (a) de Acabamento de Madeira e Mobiliário (OAMM II)					
Empregado/a de Andares (EA)					
Serralharia Civil					
Operador/a de Jardinagem					

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

Plano de Atividades - Centro de Atividades Ocupacionais

O presente documento tem como finalidade descrever os objetivos estratégicos programados, e ser um instrumento orientador do trabalho a desenvolver pela resposta Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) no ano de 2015.

O Centro de Atividades da Cerciespinho é composto por dois centros, o CAO I que iniciou o seu funcionamento a 2 de Novembro de 1992 e que garante uma resposta a 35 clientes e o CAO II que iniciou a sua atividade a 1 de Abril de 2000 com um acordo para 30 clientes. O departamento dá resposta às necessidades e expectativas de pessoas com deficiência intelectual e multideficiência, com a finalidade de promover a sua qualidade de vida, desenvolvimento pessoal e inclusão social.

Portanto, consciente da sua natureza, o CAO orienta a sua ação para os seus clientes e significativos, através do cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento. Neste sentido, centra a generalidade das atividades disponibilizadas, na concretização dos procedimentos da qualidade nomeadamente, nos processos de candidatura, admissão, acolhimento, planificação e implementação do PDI, planeamento, monitorização e acompanhamento de toda a intervenção.

Na sequência do objetivo estratégico acima descrito, salienta-se a importância da renovação/manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão - referencial EQUASS Assurance, prevista para o ano que se segue. Este Sistema possibilita ao departamento garantir procedimentos de controlo do desempenho da resposta, ou seja, permite um acompanhamento mais eficiente e consolidado, em todos os momentos da prestação dos serviços, sempre com a finalidade de melhoria contínua.

Outra área prioritária prende-se com o alargamento do âmbito da resposta, tendo em consideração o número de candidatos inscritos em lista de espera (43) e a possibilidade de mudança de instalações do polo de Anta, para novas infraestruturas com maior capacidade. Pretende-se portanto, elaborar um documento que formalize o pedido de um novo Acordo de Cooperação - CAO III, para ser entregue no Centro Regional de Segurança Social de Aveiro.

Surge como último objetivo a melhoria da disseminação do conceito e da apropriação e utilização do empowerment pelos clientes. Procura assim, concretizar de forma mais sistemática o empowerment e aumentar continuamente a participação dos clientes na dinâmica da Organização. Destaca-se, entre outras estratégias de capacitação, as reuniões com os

clientes, onde se abordam essencialmente competências sociais e pessoais, defesa dos direitos das pessoas com deficiência e o envolvimento na dinâmica do departamento (poder de escolha e sugestões). As temáticas abordadas ou são propostas pelos clientes ou vão de encontro ao levantamento das necessidades dos mesmos.

No que respeita à organização deste plano, salienta-se que os eixos de trabalho para o ano 2015 são os seguintes:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
2. Renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão - Norma EQUASS Assurance;
3. Solicitação de novo Acordo de Cooperação - CAO III - ao Centro Regional de Segurança Social;
4. Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do "empowerment" pelos clientes.

Face ao enquadramento, apresenta-se no quadro a seguir, de um modo sumário, os objetivos estratégicos e a respetiva associação das atividades, indicadores, responsáveis e recursos a mobilizar para a sua concretização.

Em conclusão, perante um ano de importantes desafios para o departamento, as atividades previstas pretendem refletir uma atitude focada na Missão e Visão da Cerciespinho ao serviço das pessoas com deficiência intelectual. No enalço da permanente capacitação e melhoria contínua, através da avaliação continuada do trabalho desenvolvido, sempre com a finalidade da promoção da qualidade de vida dos nossos clientes, garantido e apoiando a sua participação em todos domínios da vida social.

A Coordenadora
Sara Martins Freitas

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento</p>	<p>Cumprimento do Programa de Intervenção: 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. Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades/serviços: - 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; - Articulação/contactos com os significativos e parcerias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de inscrições; - N.º de clientes = 65; - N.º de famílias acompanhadas; - N.º clientes em lista de espera; - N.º de atividades previstas e executadas = 26; - N.º de ATI realizadas; - N.º de refeições servidas; - N.º de clientes que usufruem de transportes diariamente; - N.º de clientes que lhes é administrada medicação; - N.º de clientes que usufruem apoio/orientação de 3ª pessoa; - N.º de dias de funcionamento; - Grau de execução dos objetivos do PDI $\geq 90\%$; - Grau médio de concretização do PDI $\geq 80\%$; - Taxa de satisfação dos clientes e colaboradores; - N.º de reclamações/ sugestões; - N.º de reuniões com os colaboradores; - N.º de parcerias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora, Equipa Técnica, Monitores e restantes colaboradores. - Físicos: Instalações, transportes e equipamentos. - Parcerias 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica.</p>

<p>Renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão - Norma Equass Assurance</p>	<p>Implementação do plano da auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envolver as partes interessadas no processo auditoria (reuniões de disseminação dos procedimentos e consolidação de conceitos); - Acompanhamento e monitorização/avaliação do desempenho do departamento (PDI's; TB; MI; Ações de melhoria, registos diários de intervenção); - Análise crítica e revisão caso necessário, dos procedimentos de gestão documental (MP; MGRH; MQ; CE; Impressos e entre outros); - Garantir o cumprimento dos requisitos de gestão impostos pela Norma (Princípios, critérios e indicadores); - Cumprimento de medidas delineadas no plano de melhoria da qualidade (Geral); - Ação de auditoria realiza pela APQ. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores = 6; - Taxa de colaboradores envolvidos = 100% (equipa técnica + equipa de monitores 15); - N.º de ações de disseminação com clientes; - N.º de avaliações PDI= 65 (em dois momentos anuais); - N.º de monitorizações/avaliação TB; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores; - N.º de ações de melhoria e inovação; - N.º de documentos revistos; - N.º de processos/IT's revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos; - Grau de cumprimento dos requisitos da Norma = 100%; - Obtenção da renovação. 	<p>Coordenadora, Equipa Técnica, Monitores, restantes colaboradores e clientes.</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Diretora Geral, Coordenadora e Equipa Técnica.</p>
<p>Solicitação de novo Acordo de Cooperação - CAO III ao Centro Regional de Segurança Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Levantamento e caracterização das necessidades dos candidatos/significativos; - Conceção do documento de solicitação do novo Acordo de Cooperação; - Formalização do pedido através do envio do documento à entidade reguladora/financiadora da resposta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Análise das necessidades elaborada; - Documento elaborado; - Submissão do pedido. 	<p>Coordenadora, Equipa Técnica.</p>	<p>1º Semestre</p>	<p>Diretora Geral e Coordenadora.</p>
<p>Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do "empowerment" pelos clientes</p>	<p>Estratégias de empowerment e de participação dos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ações de disseminação/formação específicas do conceito "empowerment" para clientes e colaboradores; - Reuniões com os clientes (autorrepresentação, Independência Pessoal e Social; e Educação Sexual e para os Afetos); 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação = 4 clientes + 2 colaboradores; - N.º de reuniões de autorrepresentação = 11; - N.º de clientes envolvidos ≥ 20%; - N.º de sessões; - N.º de clientes envolvidos na 	<p>Coordenadora, Equipa Técnica.</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Revisão de horários/PDI's; - Questionário de satisfação dos clientes; - Sistema interno de sugestões/ reclamações; - Identificação e reforço de comportamentos, situações e atividades reveladoras da apropriação do conceito de empowerment, nas seguintes áreas: afetividade, orientação religiosa, participação e convivência na comunidade (associações, grupos de lazer e de recreação,...). 	<p>revisão;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de satisfação dos clientes ≥80%; - N.º de sugestões/reclamações; - N.º de situações por tipo. 			
--	--	---	--	--	--

Plano Atividades - 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 que potenciem o empowerment do/a

cliente, que promovam a autonomia e a capacitação, a inclusão na comunidade e a qualidade de vida. As intervenções articuladas consistem em intervenções que incluem mais do que um serviço e/ou atividade a apoiar o/a mesmo/a cliente.

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/as clientes, decorrentes da realidade socioeconómica, 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 perspectiva de melhoria contínua, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. A Sustentabilidade é uma estrutura de princípios, uma filosofia da prática que envolve níveis, locais e culturas múltiplos numa abordagem sistemática com vista a gerar uma melhor saúde ambiental e social, procurando, em simultâneo, melhorias económicas. Assim a estratégia desta resposta social para o ano de 2015 assenta nos seguintes objetivos:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
2. Renovar a certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance, assegurando a manutenção do sistema de gestão da qualidade;
3. Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes;

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"> - Gabinete de Atendimento Integrado - Gabinete de Apoio Psicossocial - Mediateca e Esp@ço Internet - Sala de Apoio ao Estudo - Atividades Socioculturais - Espaço de Convívio - Vidas em Partilha - Clube de Artes Decorativas - Ateliê de Modelismo - Espaço de Mediação - Grupo de Pais - Higiene e Saúde Oral - Colónias de Férias - Banco de Ajudas Técnicas - Banco Alimentos e de Recursos - Colónias de Férias - Continuidade dos serviços - Planeamento, conceção, desenvolvimento, monitorização e avaliação dos serviços - Inquérito de satisfação clientes/parceiros 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de Inscrições por serviço e atividade; - N.º total de inscrições; - N.º de clientes por serviço e atividade; - N.º total de clientes; = < 1000 - N.º de dias de funcionamento; - N.º de processos do GAI ativos; - N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI); - N.º de processos do GAI encerrados; - N.º de atendimentos efetuados; = > 900 - N.º de processos do GAP em Curso; - N.º de processos do GAP encerrados; - N.º de apoios complementares; - N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados; - N.º de requerimento de Complemento de Apoio a Idosos; - N.º de clientes em lista de espera - GAP; - N.º de ações previstas e executadas; - Grau de execução do PI; - Grau de execução dos objetivos do PI; - N.º de clientes envolvidos na revisão do PI; - Grau de execução dos objetivos do plano de atividades; - Grau de satisfação dos clientes; = > 90% - N.º de famílias acompanhadas; - N.º de visitas domiciliárias; - N.º de crianças encaminhadas para Colónias de Férias Torreira; - N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGIR; - N.º de idosos acompanhados; = > 300 - N.º de visitas de acompanhamento aos idosos; - N.º de reclamações/sugestões; - N.º de reuniões da equipa técnica; = > 12 - N.º de novas atividades não previstas; - N.º de Parceiros; - N.º de reuniões com parceiros; - Grau de satisfação dos parceiros; - N.º de encaminhamentos; - Reuniões de equipa técnica/Colaboradores - Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipa técnica - Colaboradores - Parcerias - Instalações - Equipamentos - Materiais 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica - Outros Colaboradores

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
- Renovar a certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance, assegurando a manutenção do sistema de gestão da qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> - Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores; - N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes; = > 4 ações - TB: Junho e Dezembro; - Avaliações Intermédias (Consultas/Atendimento); - Avaliação Global do PI: Anualmente; - Mapa de Indicadores: Dezembro; - Satisfação dos Clientes: Dezembro; - N.º de ações de melhoria e inovação. - Resultado da auditoria. Taxa de cumprimento 100% 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica - Colaboradores 	- Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica
- Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades Socioculturais - Grupo de Pais - Espaço de Mediação - Ações de formação - Ações de disseminação 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de atividades desenvolvidas com os clientes no âmbito do desenvolvimento do Empowerment. - N.º de ações de formação/Desenvolvimento subordinadas ao tema Empowerment para colaboradores. = > 4 ações 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador e Equipa Técnica; 	Janeiro a Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica

PLANO DE ATIVIDADES - Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.)

A elaboração do Plano de Atividades resulta de uma análise crítica do funcionamento e da identificação das necessidades, oportunidades e vulnerabilidades do S.A.D.. Desta análise definiu-se os objetivos operacionais e as regras orientadoras do processo de planeamento anual do serviço.

Antes de se expor os objetivos definidos para o ano de 2015, é necessário contextualizar-se o departamento. O S.A.D., presta cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontram no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não podem assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem dispõem de apoio familiar. Tem por objetivos:

- 1) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- 2) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 3) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- 4) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- 5) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- 6) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- 7) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Para a concretização dos referidos objetivos, o S.A.D. deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços com qualidade realizados de acordo com as características, necessidades, expectativas, escolhas dos clientes e após avaliação diagnóstica:

- 📌 Cuidados Pessoais e de Saúde (cuidados de higiene e imagem; administração terapêutica; cuidados médicos, enfermagem e de reabilitação, de acordo com indicações técnicas);
- 📌 Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- 📌 Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (arrumação e pequenas limpezas no domicílio; lavagem e tratamento de roupa; identificação de adaptações que minimizem riscos de queda; adaptação do espaço; pequenas reparações no domicílio e serviços externos tais como, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, entre outros;
- 📌 Atividades socioculturais/atividades transversais de inclusão designadamente, de animação, lazer, cultura, ocupacionais, reabilitação cognitiva e funcional.

Ainda, poderá assegurar outros serviços, nomeadamente:

📌 Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

📌 Apoio psicossocial.

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

No próximo ano, o principal compromisso do departamento e dos restantes será o de garantir o cumprimento do Programa de Intervenção através da realização com qualidade de um vasto leque de cuidados e serviços individualizados e personalizados.

Outro objetivo fundamental será a renovação da certificação da qualidade ao abrigo do referencial EQUASS Assurance. Este objetivo irá ser cumprido devido ao envolvimento ativo das partes interessadas (colaboradores, clientes e significativos) na implementação do modelo, dos critérios de qualidade e procedimentos que o consolidam. Será também necessário continuar-se a concretizar as medidas sugeridas pelo plano de melhoria da qualidade, nomeadamente fomentar melhores oportunidades de empowerment dos clientes, formação contínua dos colaboradores, entre outros.

No S.A.D., acredita-se que a satisfação dos serviços básicos dos clientes no seu domicílio, são prioritários e cruciais no entanto, também se considera fundamentais as ações de apoio psicossocial e a participação nas atividades socioculturais ou ATI's pois, pretendem proporcionar aos clientes vivências de qualidade que os ajudem a enfrentar a passividade, o isolamento social, a deterioração cognitiva e a depressão, contribuindo para um envelhecimento ativo e saudável.

A concretização dos cuidados e serviços têm como fundamento o pleno envolvimento do cliente/significativo face às suas escolhas e cumprimento das suas necessidades e especificidades. Neste sentido, promove-se o empowerment através da participação ativa e inclusão em todos os níveis do departamento, envolvendo-os e capacitando-as na tomada de decisões e dando-lhes a conhecer através de ações de disseminação os seus direitos e deveres enquanto membros integrantes da sociedade. Face ao exposto, consideramos que no próximo ano, o S.A.D. irá continuar a traçar como objetivo de intervenção o empowerment dos seus clientes, dando-lhes oportunidades de decidirem os cuidados e serviços que necessitam, expressarem as suas opiniões e sugestões, terem consciência dos seus direitos e deveres e sentirem-se envolvidos ativamente no funcionamento do departamento.

O envelhecimento da população é hoje um fenómeno universal e como nos deparamos com um número significativo de pessoas envelhecidas mas também isoladas e/ou sem retaguarda familiar, com patologias

associadas e também cuidadores informais que manifestam um grande desgaste físico e psicológico e que manifestam alguma dificuldade/incapacidade para cuidar do seu familiar, o S.A.D. em parceria com outras entidades e recursos do concelho, irão continuar a promover ações de formação e sensibilização e programas de apoio que permitam reduzir significativamente estas evidências.

Como medida de eficácia e eficiência dos seus serviços, irá igualmente continuar a dar relevo à melhoria dos conhecimentos e competências das colaboradoras, através da implementação de formações e ações em colaboração com parcerias e recursos existentes na comunidade.

Através da análise efetuada e em face ao atrás exposto, o Serviço de Apoio Domiciliário apresenta na tabela a seguir, a proposta dos seguintes objetivos estratégicos para o ano de 2015 e suas respetivas atividades, indicadores, responsáveis e recursos necessários para o seu cumprimento:

- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
- Renovar a Certificação da Qualidade, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance através do cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão através do trabalho em rede e em parceria;
- Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelos clientes.

Coordenadora
Helena Magalhães

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento</p>	<p>Implementação e cumprimento do Programa de Intervenção: Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados Pessoais e de Saúde (cuidados de higiene e imagem; administração terapêutica; cuidados médicos, enfermagem e de reabilitação, de acordo com indicações técnicas); • Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica; • Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (arrumação e pequenas limpezas no domicílio; lavagem e tratamento de roupa; identificação de adaptações que minimizem riscos de queda; adaptação do espaço; pequenas reparações no domicílio e serviços externos tais como, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, entre outros; • Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, atividades ocupacionais, reabilitação cognitiva e funcional; • Formação e sensibilização dos familiares e/ou cuidadores formais e informais para prestação de cuidados aos clientes; • Apoio/Acompanhamento Psicossocial e Informativo. <p>Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades/serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendário de Funcionamento; • Análise Plano Semanal de Serviços; • Análise dos Mapas de Serviços; • Análise das Fichas de Ocorrências; • Análise das Fichas de Diligências; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de candidatos em lista de espera; - N.º total de clientes (30); - N.º de clientes por serviços; - N.º de dias de funcionamento (365); - N.º de serviços previstas (6); - N.º de serviços executadas (6); - N.º de clientes apoiados no BAT e BAR (alimentos, mobiliário, roupa, artigos de higiene pessoal, etc) - N.º de ATI realizadas (45); - N.º de ações de apoio psicossocial realizadas (24); - Taxa de concretização dos objetivos do PI (100%); - Taxa de execução dos objetivos do PI (90%); - Taxa de satisfação dos clientes (90%) e colaboradores (75%); - N.º e tipo de reclamações/sugestões; - N.º de reuniões com ajudantes de ação direta (12); - N.º de contactos significativos; - N.º de ações de melhoria (1); - N.º de ações de inovação (1); - N.º de parcerias (11) 	<p>- Humanos: Coordenadora, Ajudantes de Ação Direta; restantes colaboradores; clientes e significativos;</p> <p>- Físicos: Instalações, equipamentos e transportes;</p> <p>- Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Análise do Caderno de Registos do Serviço; • Análise do Caderno de Registo de Mudança de Equipa; • Plano Individual (PI); • Cronograma das Atividade Transversais de Inclusão - Mensal; • Lista Anual de ATI's • Reuniões com as ajudantes de ação direta; • Articulação/contactos e reuniões com clientes, significativos e parcerias; • Outros registos 				
<p>Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance</p>	<p>- Análise/Revisão</p>	<p>- Análise crítica dos processos, IT's, procedimentos diários;</p> <p>- Revisão ou criação de novos processos / IT's caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção</p>	<p>- Processos e IT' revistos;</p> <p>- Novos impressos (1);</p> <p>- N.º de avaliações PI (30);</p> <p>- N.º de monitorizações/ avaliação TB (2);</p> <p>- N.º de avaliações Mapa de Indicadores (1);</p> <p>- N.º de ações de melhoria (1) e inovação (1);</p>	<p>- Humanos: Diretora Geral, Coordenadora, Ajudantes de Ação Direta, Clientes/Significativos e restantes colaboradores</p>	<p>Janeiro a Maio/Junho</p>	<p>Diretora Geral e Coordenadora</p>
	<p>- Preparação da Auditoria</p>	<p>* Consolidar/envolver todos os colaboradores, clientes e significativos nos procedimentos de gestão documental:</p> <p>- Disseminação dos procedimentos do sistema de qualidade (Manual de Processos) e dos documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos);</p> <p>* Cumprimento dos requisitos de gestão impostos pela Norma EQUASS (princípios, critérios e indicadores);</p> <p>* Reuniões de preparação da</p>	<p>- N.º de ações de disseminação com colaboradores (6);</p> <p>- N.º de ações com clientes/significativos (2);</p> <p>- N.º de reuniões de preparação;</p> <p>- Cumprimento dos requisitos da Norma - 100%;</p> <p>Taxa de cumprimento - 100%</p>	<p>- Físicos: Instalações e equipamentos</p> <p>- Recursos Externos:</p>		

		auditoria				
	- Auditoria	- Plano de auditoria;	- Obtenção da renovação da certificação do SGQ			
- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão através do trabalho em rede e em parceria;	- Ações de Apoio Psicossocial - Atividades Transversais de Inclusão	Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades: • Calendário de Funcionamento; • Reuniões com as ajudantes de ação direta; • Articulação/contactos e reuniões com clientes, significativos e entidades/parcerias; • Cronograma das Atividade Transversais de Inclusão - Mensal; • Lista Anual de ATI's.	- Nº de ações de apoio psicossocial (24); - Nº de atividades transversais de inclusão (45); - Nº de ações em rede e parceria (10) - Nº de ações dirigidas aos clientes (6); - Nº de ações dirigidas aos cuidadores formais/ significativos (4);	Humanos: - Coordenadora; - Ajudantes de ação direta e clientes/significativos; Físicos: - Instalações - Equipamentos - Transporte Recursos externos: Parcerias e articulações com os recursos da comunidade local	Janeiro a Dezembro	Coordenadora
- Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelos clientes.	• Articulação/contactos, reuniões e ações com clientes/significativos • Sistema de reclamações/sugestões • Questionário de satisfação clientes		- Nº de clientes contratualizados (30); - Nº de clientes por serviços; - Nº e tipo de reclamações/sugestões; - Nº de contactos significativos; - Taxa de satisfação clientes (90%); - Nº de ações de empowerment dos clientes (15); - Nº de ações de disseminação do conceito e aplicação de empowerment com os clientes (disseminação dos direitos, deveres, medidas de segurança, saúde, entre outros) (4); - Nº de ações de disseminação do	Humanos: - Coordenadora; - Clientes/significativos - Ajudantes de ação direta; Físicos: - Instalações - Equipamentos - Transporte Recursos externos: Parcerias e	Janeiro a Dezembro	Coordenadora

		conceito e aplicação de empowerment com os colaboradores (2).	articulações com os recursos da comunidade local		
--	--	---	--	--	--

Plano de Atividades - Lar 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 14 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 40 anos, tendo o mais velho 66 anos e o mais novo 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.

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 melhoria 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.






Em 2015, o Departamento pretende continuar a investir na saúde dos cuidadores formais, Auxiliares de Ação Direta, no sentido de evitar /controlar o surgimento de patologia osteoarticulares e musculares, serão feitos ensinamentos e exercícios para estimulação do sistema muscular. Estes procedimentos permitem melhorar estado de saúde dos colaboradores e prestar cuidados de forma mais eficaz.

O Lar Residencial pretende utilizar as suas instalações de forma eficiente, aumentando a capacidade do Lar, em mais uma cama. Neste sentido continuaram a ser efetuadas diligências junto da Segurança Social com o objetivo de dar resposta a mais um cliente uma vez que as instalações do Departamento Residencial o permitem.

O Departamento tem um grupo de auto representante, criado em 2012. A equipa técnica pretende intensificar o apoio a este grupo, passando as reuniões a ser mensais, no sentido de tornar as reuniões um espaço privilegiado de oportunidades aos clientes de expressar as suas opiniões e sugestões, discutir direitos e deveres e participar ativamente na vida do departamento.

Privilegiará, deste modo, a apropriação do conceito de empowerment, fomentando experiências que lhes possibilitem uma maior capacitação e integração na comunidade e o aperfeiçoamento de competências, nomeadamente no desenvolvimento de atividades que promovidas pelos clientes.

Pelo exposto, após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2015 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;
-  Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais
-  Aumentar a capacidade do Lar, em mais uma cama;
-  Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento, privilegiando a apropriação do conceito de empowerment.

A Coordenadora

Teresa Ramos

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;</p>	<p>Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alojamento permanente - Cuidados de Higiene e Imagem - Administração Terapêutica - Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação - Serviço de alimentação - Arrumação e Limpezas - Lavagem e Tratamento de Roupa - Serviços Externos - Atividades Socioculturais - Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo - Atividades Transversais de Inclusão: - Transportes; - Apoio de terceira pessoa. <p>Organização e Acompanhamento das atividades e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendário de Funcionamento; - Análise dos Mapas de Serviços; - Análise das Fichas de Ocorrência; - Análise das Fichas de Diligências; - Reuniões com colaboradores; - Contactos com clientes e significativos - Plano de Atividades dos Tempos Livres; 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº clientes; (24) - Nº de atividades previstas e executadas; (13) - Grau de execução dos objetivos do PI/PDI; (100%) - Nº de reclamações; (0) - Nº de sugestões relativas ao PI/PDI; - Nº de atividades Socioculturais realizadas; (50) - Nº de ações de melhoria; - Taxa de satisfação dos clientes; (90%) - Nº de parceiros envolvidos; (18) - Nº de reuniões de equipa (45); - Nº de reuniões com auxiliares (45); - Nº de contactos /entrevistas com significativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta restantes colaboradores Clientes e significativos; - Físicos: Instalações, equipamentos e transporte; - Parcerias: No sentido de potenciar e complementar o serviço Prestado; 	<p>Janeiro a Dezembro de 2015</p>	<p>Coordenadora, Técnicos e colaboradores</p>

<p>Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;</p>	<p>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. <p>Monitorização e Avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. <p>Implementação/Revisão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores; (2) - N.º de ações com clientes; (12) - N.º de avaliações PDI; (2) - N.º de monitorizações/avaliação TB; (2) - N.º de avaliações Mapa de Indicadores; (1) - N.º de ações de melhoria e inovação; - N.º de processos revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos elaborados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta Clientes - Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias; 	<p>Janeiro a Dezembro de 2015</p>	<p>Coordenadora, Técnicos e colaboradores</p>
<p>Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais</p>	<p>Sessões de alongamentos; Ensinos de transferências e posicionamentos;</p>	<p>- n.º de sessões dadas a auxiliares de ação direta e técnicos (12);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta; - Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias; 	<p>Janeiro a Dezembro de 2015</p>	<p>Coordenadora, Técnicos e Colaboradores</p>
<p>Aumentar a capacidade do Lar, em mais uma cama;</p>	<p>Diligências junto da Segurança Social de modo a possibilitar a utilização de mais uma cama no Lar Residencial;</p>	<p>- Reuniões com responsáveis da Segurança social; (1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora Diretora Geral 	<p>Janeiro a Dezembro de 2015</p>	<p>Coordenadora Diretora Geral</p>

<p>Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento, privilegiando apropriação do conceito de empowerment</p>	<p>Reuniões mensais</p>	<p>- Nº de reuniões (ordinárias e extraordinárias)(12) - Nº de atividades realizadas (2)</p>	<p>- Humanos: Equipa Técnica Clientes; - Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias: No sentido de potenciar e complementar o serviço Prestado;</p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2015</p>	<p>Técnicos e clientes</p>
--	-------------------------	--	--	-----------------------------------	----------------------------

Plano de Atividades - Residência Autónoma

A Residência Autónoma (RA) 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 RA funciona em estreita articulação com outros serviços da Cerciespinho, dos quais se destaca o Departamento de Formação Profissional. Na área da saúde, social, cultura, lazer e empregabilidade, destacam-se os seguintes parceiros: Unidade de Saúde Familiar de Anta, Hospital de Vila Nova de Gaia/Espinho, Segurança Social de Espinho, Câmara Municipal e juntas de Freguesia do Concelho de Espinho, associações desportivas e recreativas locais e o Centro de Emprego de Vila Nova de Gaia.

O apoio dos parceiros potencia a autonomização e inclusão social dos clientes da RA, através de uma intervenção integrada e global, tendo em consideração as necessidades individuais de cada um.

O modelo de intervenção da RA 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);

Como vem sendo habitual, 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.

Em consonância com os restantes departamentos da Cerciespinho, a RA será orientada pelos princípios do Sistema de Gestão da Qualidade da Cerciespinho, de modo a cumprir os critérios de qualidade na prestação dos serviços. Simultaneamente, procurar-se-á manter a adequação aos critérios do modelo da qualidade do referencial da Segurança Social.

Em 2015, o Departamento Residencial pretende continuar a investir na saúde dos cuidadores formais, Auxiliares de Ação Direta, no sentido de evitar/controlar o surgimento de patologia osteoarticulares e musculares, serão feitos ensinamentos e exercícios para estimulação do sistema muscular. Estes procedimentos possibilitarão também a prestação de cuidados aos clientes de forma mais eficaz.

No próximo ano, alguns clientes vão concluir os respetivos percursos formativos, por isso será necessário orientá-los para novos serviços, internos ou externos à organização, nomeadamente atividade 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 e aumentar o sentido de inclusão social de todos eles, 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.

Após o intercâmbio com os grupos de auto representantes da Cercilamas e Cercifeira, no decorrer de 2014, iremos reforçar a intervenção junto do Dinamização do grupo de auto representante do departamento, no sentido de dar oportunidade aos clientes de expressar as suas opiniões e sugestões, discutir direitos e deveres e participar mais ativamente na vida do departamento. A partilha de experiências com outros grupos continuará terá lugar em 2015, de modo a consolidar posição do grupo de auto representantes do Departamento Residencial na comunidade.

Pelo exposto e após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, para o ano de 2015, propomos o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento;
- Contribuir ativamente para a renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;
- Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais;

-
- 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);
 - Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento, privilegiando apropriação do conceito de empowerment.

O Coordenador
Edgar Teixeira

Objetivos	Atividades	Indicadores e meta	Recursos	Período	Responsáveis
Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento.	<p>Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão da economia pessoal e familiar; Higiene pessoal e imagem; Alimentação; Higienização dos espaços; Tratamento de roupa; Aquisição de bens e serviços; Gestão doméstica e convivência em grupo. <p>Inclusão Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Construção de projetos de vida; Orientação/Acompanhamento individual para a promoção da integração social (na formação profissional, no mercado de trabalho e/ou em atividades socialmente úteis); Orientação para os serviços da comunidade; Atividades Transversais de Inclusão ATI (Atividades Socioculturais); Apoio na realização de atividades para desenvolvimento de competências profissionais e pessoais (por exemplo: Horticultura). <p>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cronogramas (AIVQ, Auxiliares de Ação Direta, refeições, etc.) Registos de monitorização (AIVQ, administração terapêutica, etc.); Registos de ocorrência; Plano de Desenvolvimento Individual (PDI); Atas de reuniões com colaboradores e clientes; Outros registos. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º clientes; (5); N.º de AIVQ previstas (7) e executadas; Grau de participação dos clientes na AIVQ (100%); Grau de execução dos objetivos do PDI (100%); N.º de reclamações (0); N.º de sugestões relativas ao PDI; N.º de ATI realizadas (16); N.º de ações de melhoria; Taxa de satisfação dos clientes (90%); N.º de parceiros envolvidos (12); N.º de reuniões de equipa (45); N.º de reuniões com auxiliares (45); N.º de reuniões com clientes (45); N.º de reuniões/contactos com significativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Coordenador; Equipa Técnica; Auxiliares de Ação Direta; Auxiliares de Serviços Gerais e clientes Físicos: Instalações e equipamentos. Parceiros. 	Janeiro a Dezembro de 2015	<ul style="list-style-type: none"> Coordenador; Equipa Técnica; Auxiliares de Ação Direta.
	Contribuir ativamente para a renovação da Qualidade dos	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão; Disseminação dos procedimentos (Manual de 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de ações de disseminação com colaboradores (2); N.º de ações com clientes (12); 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Coordenador; Equipa Técnica; 	Janeiro a Dezembro de 2015.

Objetivos	Atividades	Indicadores e meta	Recursos	Período	Responsáveis
Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS.	Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. • Monitorização e Avaliação: - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. • Implementação/Revisão: - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT´s, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção.	- N.º de avaliações PDI (2); - N.º de monitorizações/avaliação TB (2); - N.º de avaliações Mapa de Indicadores (1); - N.º de ações de melhoria e inovação; - N.º de processos revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos elaborados.	Auxiliares de Ação Direta; Auxiliares de Serviços Gerais e clientes - Físicos: Instalações e equipamentos. - Parceiros.		- Auxiliares de ação direta.
Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais.	• Sessões de alongamentos; • Ensinos de transferências e posicionamentos.	- N.º de sessões dadas a auxiliares de ação direta e técnicos (12);	- Humanos: Equipa Técnica; Auxiliares de ação direta; - Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias.	Janeiro a Dezembro de 2015.	- Equipa Técnica.

Objetivos	Atividades	Indicadores e meta	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"> Reuniões de clientes e reuniões individuais; Contacto com entidades parceiras (serviços de formação, de apoio à colocação e ao emprego, associações e empresas locais). 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de Atas de reuniões de clientes e reuniões individuais; N.º de contacto formais (registo de ocorrência na aquisição de serviços); N.º de inscrições/encaminhamentos (3); N.º de integrações (serviços ou emprego) (3). 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Equipa Técnica Clientes; Físicos: Instalações e equipamentos; Parcerias; Entidades e empresas que possam proporcionar atividades ocupacionais, escolares, formativas e/ou laborais. 	Janeiro a Dezembro de 2015.	<ul style="list-style-type: none"> Coordenador; Equipa Técnica.
Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento, privilegiando apropriação do conceito de empowerment.	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões mensais. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de reuniões (ordinárias e extraordinárias) (12); Nº de atividades realizadas (2). 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Equipa Técnica Clientes; Físicos: Instalações e equipamentos; Parcerias. 	Janeiro a Dezembro de 2015.	<ul style="list-style-type: none"> Coordenador; Equipa técnica; Clientes.

Plano de Atividades - Projeto Multivivências

O projeto Multivivências pretende promover a inclusão social de crianças, jovens e famílias da comunidade cigana do Concelho de Espinho no decorrer dos seus 3 anos de implementação (2013/2015), tendo em vista a igualdade de oportunidades e o reforço da coesão social.

Pretende ainda:

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

Esta resposta, é uma resposta especializada e disponibiliza às famílias um apoio efectivo que lhes possibilita o acompanhamento nas atividades escolares, profissionais e sociais. É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto e individualizado. Disponibiliza acompanhamento escolar, proporciona atividades no âmbito da empregabilidade, no âmbito cultural, desportivo, recreativo e associativo, que promovem a sua capacitação.

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, para o ano de 2015, aposta nos seguintes objetivos:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do serviço;
2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão;

Apesar de apresentar algumas fraquezas, no seu financiamento e o seu caráter temporário, o que mais se evidencia neste momento são as oportunidades, muito particularmente, o campo de intervenção cada vez maior e a participação na comunidade e de novos investimentos na área do empreendedorismo e capacitação.

O Projeto Multivivências 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 Coordenadora
Orquídea Mendes

Objetivos	Atividades	Indicadores e metas	Recursos	Período	Responsáveis
- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do serviço.	<p>Apoio Psicopedagógico</p> <p>Respostas educativas</p> <p>Ateliê de Apoio Escolar</p> <p>Animação na Escola</p> <p>Ateliê: Família</p> <p>Mediação escolar</p> <p>Oficina de Emprego</p> <p>FORMA-TE</p> <p>Formação Modelar</p> <p>Escolha Livre</p> <p>MultiEspaço</p> <p>Atividades Desportivas</p> <p>Oficina de dança</p> <p>Espaço-Segurança; Espaço-Saúde</p> <p>Espaço Multivivências</p> <p>Espaço (Des) Igualdades</p> <p>Espaço Inter - Idades; Espaço Jovem</p> <p>Espaço Ela's e Ele's</p> <p>CID@Livre</p> <p>CID@Skills</p> <p>Diário Digital</p> <p>Oficina de Reparação e Manutenção de Computadores</p> <p>Curso de Iniciação a TIC.</p> <p>Formação Certificada em TIC</p> <p>Bolsa de Oportunidades</p> <p>Escola Virtual</p> <p>"Judanças"</p> <p>Associa Recrea e Cult Cigana Espinho</p> <p>Eu Empreendedor</p> <p>Apoio Comunitário</p> <p>Intercâmbio Juvenil</p>	<p>Nº crianças, jovens e familiares que participam nas atividades, pelo menos 1 x por semana;</p> <p>Nº de crianças e jovens que transitaram de ano = 16 crianças e jovens</p> <p>Nº de jovens e/ou familiares encaminhados e integrados em emprego ou formação profissional = 14 clientes</p> <p>Nº de jovens e/ou familiares certificados pelos recursos TIC = 50 certificações</p> <p>Nº de jovens e/ou familiares que desenvolveram competências TIC</p> <p>Nº de indivíduos que se envolveram de forma ativa em dinâmicas associativas juvenis, nomeadamente na organização e dinamização de iniciativas</p> <p>Nº de indivíduos que desenvolveram competências profissionais, de empregabilidade e/ou de empreendedorismo</p> <p>Nº de pais que participam no processo educativo dos filhos (ajudam nos trabalhos de casa, vão espontaneamente à escola, participam nas reuniões de avaliação dos seus educandos, comparecem na escola quando são convocados pelos diretores de turma...) = 60 pais</p>	<p>- Equipa técnica</p> <p>- Colaboradores</p> <p>- Parcerias</p> <p>- Instalações</p> <p>- Equipamentos</p> <p>- Materiais</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>- Coordenador</p> <p>- Equipa técnica</p> <p>- Outros Colaboradores</p>

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>- Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disseminação - Implementação - Monitorização - Avaliação - Revisão 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores; - N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes; - TB: Junho e Dezembro; =Taxa de cumprimento de 100% - Avaliações Intermédias (Consultas/Atendimento); - Avaliação Global do PI: Anualmente; - Mapa de Indicadores: Dezembro; - Satisfação dos Clientes: Dezembro; 75% - N.º de ações de melhoria e inovação. - N.º de processos revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos elaborados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipa Técnica - Colaboradores 	<p>- Janeiro a Dezembro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica

