

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
E CONTAS DE GERÊNCIA**

2017

CERCIESPINHO

ÍNDICE

Convocatória	3
1. Introdução	4
1.1 Órgãos Sociais 2017/2020	5
1.2 Princípios da ação	6
1.3 Lista de Siglas	8
1.4 Contexto	9
2. Relatório de atividades	10
2.1 Destaques	10
2.2 Análise resultados por objetivo	16
2.3 Recursos humanos e físicos	24
2.4 Valor acrescentado das parcerias	30
2.5 Impacto inovação e melhoria	31
2.6 Impacto dos programas e serviços na sociedade	35
2.7 Melhoria Contínua	38
3. Relatório de Contas	41
3.1 Balanço	42
3.2 Demonstração de Resultados por Naturezas	43
3.3 Demonstração de Fluxos de Caixa	44
3.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	45
3.5 Demonstração de Resultados por Serviço e desempenho global de rendimentos e gastos	47
3.6 Anexo às Demonstrações Financeiras	56
3.7 Proposta de Aplicação do Resultado do Período	73
4. Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	74
5. Anexos	77
Propostas de votos do Conselho de Administração	78
Relatório de Atividades do Centro de Formação Profissional	82
Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais I e II	91
Relatório de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta	105
Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário	123
Relatório de Atividades do Lar Residencial	136
Relatório de Atividades da Residência Autónoma	147
Relatório de Atividades do Contrato Local de Desenvolvimento Social	158
Relatório de Atividades do Centro de Recursos para a Inclusão	173
Relatório de Atividades da Intervenção Precoce	176



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas, CRL
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

Em cumprimento do Art.º 36.º do Código Cooperativo e Art.º 22.º dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária e realizar na Rua 25 de Abril, nº 1496, na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 28 de Março de 2017, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades do ano de 2017;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2017 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

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

Informamos todos os cooperantes que o Relatório de Atividade e Contas de Gerência 2017 se encontra disponível na Rua 25 de Abril, nº 1496, Anta.

Espinho, 14 de Março de 2018

O Presidente da Assembleia-Geral


(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-098 Espinho | Endereço Postal: Apart 177 - 4501-909 Espinho
Telefone: 227313061 | Telefex: 777348588 | E-mail: ger.cerciespinho@cerciespinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt

1. INTRODUÇÃO

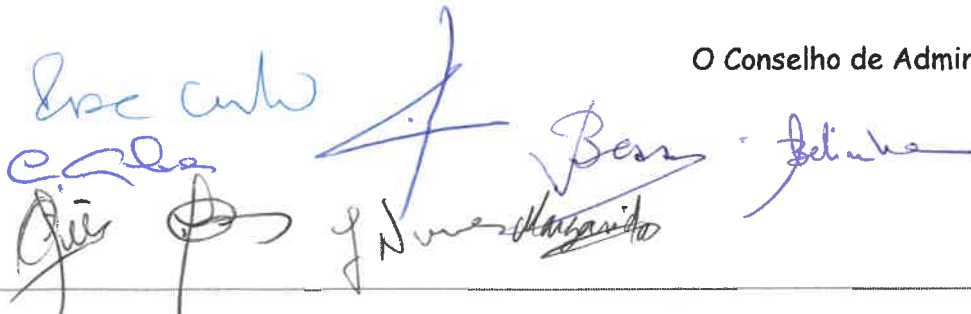
O Conselho de Administração apresenta o Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2017, documento que evidencia o cumprimento da missão e da visão da Cerciespinho, salientando-se o alinhamento dos 14 serviços implementados que apoiaram 2583 pessoas com a finalidade última da organização - promover a cidadania e qualidade de vida dos clientes através do fornecimento de serviços de qualidade.

O contexto foi extremamente difícil, considerando a implementação e continuidade do Plano de Reestruturação Económica, cujos resultados positivos resultam de um trabalho concertado e contínuo de otimizar a gestão e equilibrar gastos aos financiamentos em cada serviço, bem como de encontrar mais fontes de financiamento para reduzir desequilíbrios. Este plano implementado em 2016 e 2017, teve um custo elevado em termos de despedimentos, vertente necessária mas prejudicial em termos da estabilidade e segurança para assegurar a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes. No entanto, pese embora o ambiente tenso e difícil do primeiro semestre verificamos que os colaboradores assumiram a participação no processo, fazendo propostas e encontrando os melhores mecanismos para assegurar a qualidade com menos recursos.

Salientamos o resultado líquido, de 122,04€, não previsto uma vez que considerávamos que somente em 2018 seria possível reverter o desequilíbrio. No entanto, o rigor na gestão, o acompanhamento do DAF e o empenho particular dos coordenadores e técnicos de implementarem atividades e projetos novos permitiu um resultado muito positivo, inesperado mas que não é estável e definitivo, sendo necessário continuarmos a acompanhar muito atentamente as contas da organização principalmente considerando a instabilidade no funcionamento dos Fundos Sociais Europeus.

O Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2017 vem comprovar o espírito intrépido e de grande competência da nossa organização bem como a dinâmica e capacidade de encontrar soluções para os problemas ou dificuldades, sempre atentos aos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social.

O Conselho de Administração



1.1. ÓRGÃOS SOCIAIS 2017/2020**Mesa da Assembleia Geral**

Presidente - Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-Presidente - Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário - Carlos José Oliveira Moreira

Conselho Fiscal

Presidente - Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário - Teresa Paula Gaspar Ramos

Relator - Rita Elisabete Gomes de Carvalho

Conselho de Administração

Presidente - Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-Presidente - Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário - Carlos de Oliveira Pereira

Segundo Secretário - Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro - Carminda de Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro - Ana Paula Pereira Belinha

Primeiro Vogal - Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal - José Manuel Bessa da Rocha

Terceiro Vogal - Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

1.2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO

Os princípios de ação que condicionam a intervenção da Cerciespinho são a sua missão, a visão e os valores. Estes estão na base de todo o trabalho realizado em 2017, alinhando-se todos os serviços por estes referenciais. A atividade promovida durante o ano em todos os serviços visa cumprir a missão, promover a visão e observar a estrita e rigorosa prática dos valores centrais da organização, que terão que ser evidentes em todos os comportamentos dos colaboradores e outras partes interessadas da organização.



Política da qualidade

Assumimos o compromisso da

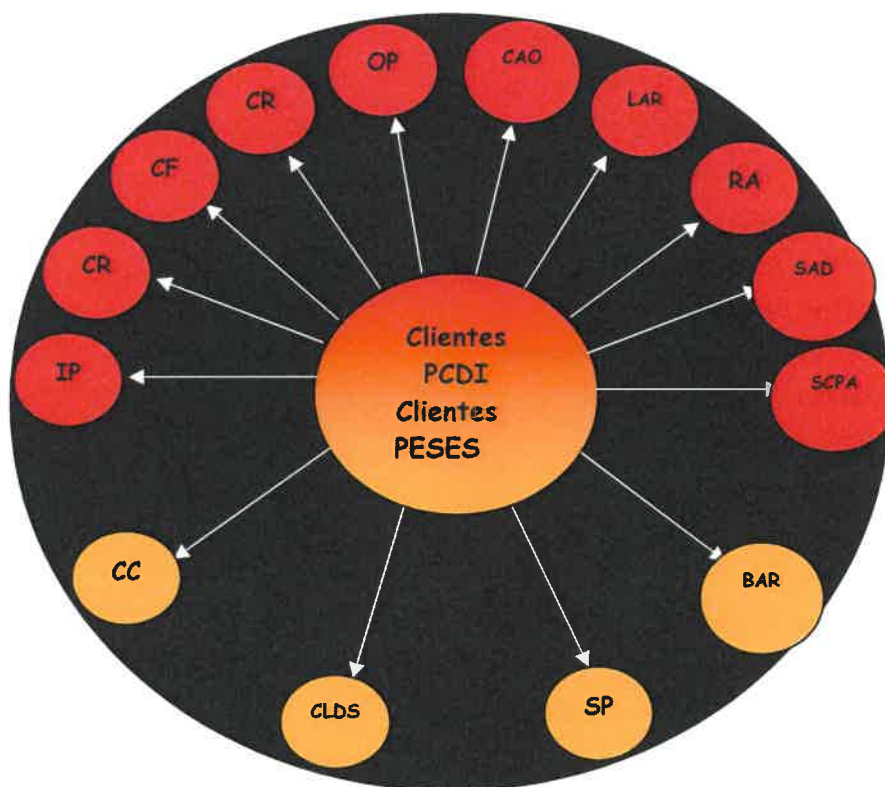
Satisfação dos clientes e das outras partes interessadas através da produção de impactos e resultados provenientes dos serviços e departamentos, das equipas multidisciplinares e das parcerias que implementamos, garantindo os direitos dos clientes e desenvolvendo a capacidade e o desempenho da organização,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

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

Ao nível dos serviços verificamos que existem 14 serviços com regularidade, subdivididos em dois grupos de clientes - Pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI), e Pessoas em situação de exclusão social (PESES), que correspondem aos conceitos teóricos mais recentes sobre as especificidades de cada público bem como os modelos de intervenção adequados.

Desta forma, a identificação dos serviços é dividida em 2 grupos: os serviços para os PCDI que são constituídos por 10 áreas distintas. Acrescem os serviços para os clientes PESES, constituídos por 4 áreas.

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



Lista de Serviços por tipo de público

PCDI - Pessoas com deficiência e incapacidade

IP - intervenção Precoce; **CRI** - Centro de Recursos para a inclusão; **CFP** - Centro de formação profissional; **CR** - Centro de recurso do IEFP; **OP** - Oficinas de produção; **CAO** - Centro de atividades ocupacionais; **LAR** - Lar residencial; **RA** - Residência autónoma; **SAD** - Serviço de apoio domiciliário; **SCPA** - Serviço de cedência de produtos de apoio;

PESES - Pessoas em situação de exclusão social

CC - Centro Comunitário; **CLDS** - Contrato Local de Desenvolvimento Social
SP - Serviços de Produção; **BAR** - Banco de alimentos e recursos

1.3. LISTA DE SIGLAS

ACT - Autoridade para as condições do trabalho
ASCT - Ações sociais, culturais e técnicas
AFT - Ativos fixos tangíveis
AT - Autoridade Tributária
ATI - Atividades transversais de inclusão
BPI - Banco Português de Investimento
CAO - Centro de atividades ocupacionais
CC- Centro comunitário
CFP - Centro de Formação Profissional
CGD - Caixa Geral de Depósitos
CIVMC - Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas
CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social
CRI - Centro de Recursos para a Inclusão
CRO - Centro Residencial e Ocupacional
DAF - Departamento Administrativo-Financeiro
DR - Departamento residencial
DREN - Direção Regional de Educação do Norte
ESNL - Entidades do Sector não Lucrativo
FEAC - Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados
FSE - Fornecimento e serviços externos
IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional
INR - Instituto Nacional para a Reabilitação
IP - Intervenção Precoce
IPSS- Instituições particulares de solidariedade social
IRC - Imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas
IRS - Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares
ISS - Instituto de Segurança Social
IUC - Imposto Único de Circulação
IVA - Imposto sobre o valor acrescentado
HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
PAC - Programa de Apoio Complementar
PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade
PDI/PI - Plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção
PESES - Pessoas Em Situação de Exclusão Social

POAPMC - Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados
POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
RA-Residência autónoma
SAD - Serviço de apoio domiciliário
SGQ- Sistema de gestão da qualidade
SCIE - Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios
SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio
SNC - Sistema de Normalização Contabilística
TAEG- Taxa anual efetiva global
TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação
TSU - Taxa social única

1.4. CONTEXTO

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

Ao nível externo verificamos que o cenário previsto se confirmou, salientando a disfuncionalidade do POISE enquanto o fator mais negativo que condicionou a implementação do Plano de Atividades. No entanto, constatamos que houve uma revisão das participações da Segurança Social superiores ao esperado que beneficiou os resultados positivos obtidos, ao melhorar o financiamento. Ao nível económico e social, pese embora que se confirmou uma melhoria nos indicadores, verificamos que grande parte da população em situação de exclusão não beneficiou desta evolução uma vez que estando no grupo de Desempregados de longa duração mantém grande dificuldade no acesso ao mercado de trabalho, podendo verificar-se que não irão aceder ao mesmo tempo que os apoios sociais não melhoram significativamente. As condicionantes sociais de envelhecimento da população e de incidência de inatividade nas pessoas com deficiência e incapacidade (pcdi) favoreceram a elaboração, financiamento e implementação dos projetos "Trampol-in" e "Capacitar mais", dirigidos a idosos e a pcdi inativos. A vertente tecnológica e de âmbito ambiental favoreceu a implementação do projeto com a Cooperativa Coopérnico de produção de electricidade através de painéis solares, alinhada com a proteção ambiental e a sustentabilidade da organização.

Ao nível das condicionantes internas, verificamos que não foi possível resolver a maior parte dos pontos fracos, pese embora as múltiplas diligências no sentido da transferência do polo de Anta para a antiga Escola Anta3 e a compra de 1 carrinha usada para substituir a TX, viatura com 27 anos. No entanto, foi implementado com sucesso o plano de reestruturação económica e conseguimos inverter o resultado negativo de 2016. Não conseguimos concretizar as oportunidades uma vez que o Quadro Comunitário e principalmente o POISE não abriram candidaturas nem para muitas atividades nem para financiamento de infra-estruturas, nomeadamente para respondermos às listas de espera do Lar e do CAO. Foram desenvolvidos os projetos para cada serviço, com variantes no caso do CAO, para se ajustarem mais a um cenário de baixo financiamento. Ao nível das vulnerabilidades, verificamos que genericamente se mantém, quer pela redução do financiamento público, principalmente por via do POISE, quer pela dificuldade de geração de receitas quer pelo risco relativamente à revisão dos acordos com a segurança social, nomeadamente SAD e CC, relativamente aos quais não obtivemos nenhum feedback da Segurança Social.


2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES


2.1. DESTAQUES

📌 Em 2017 a missão da Cerciespinho foi operacionalizada através dos seus **14 serviços**, nomeadamente a formação profissional, centro de recursos do IIEFP, oficinas de produção, centro de recursos para a inclusão, intervenção precoce, atividades ocupacionais, apoio domiciliário, lar residencial, residência autónoma e serviço de cedência de produtos de apoio, para PDCI. Acresce a intervenção comunitária, o contrato local de desenvolvimento social, o banco de alimentos e recursos e os serviços de produção para os clientes PESES. Salientamos que funcionaram 3 projetos adicionais - Trampol-IN, Capacitar+ e POAPMC. Os 10 serviços para PDCI e 4 Serviços para PESES forneceram estruturas, serviços e atividades a **732 pessoas com deficiência e 1851 pessoas em situação de exclusão social**, representando um total de **2583 cliente**, denotando-se uma **aumento relativamente a 2016**. Destacamos, ainda, as **13.100 pessoas da comunidade abarcadas pelas 277 ações sociais, culturais e técnicas (ASCT)**. No suporte destes clientes e atividades estão 100 pessoas (83 colaboradores e 17 prestadores de serviços), 6 edifícios e 11 viaturas. A promoção da qualidade de vida e da cidadania dos clientes está patente na **execução dos objetivos do Plano individual de desenvolvimento** de cada cliente que obteve uma **taxa de 88%** e traduzida na taxa média de **satisfação dos clientes de 94%**. Acresce a taxa de **satisfação dos colaboradores de 68%**, que aumenta relativamente a 2016 (66%). Acentuamos que a **execução do Plano de atividades é de 121%**, revelando que conseguimos ultrapassar os resultados e as metas previstas em vários objetivos embora se verifique que o **objetivo D não foi atingido**. A intervenção foi realizada **entre 240 dias a 365 dias**, com **242 reuniões internas** de preparação, monitorização e avaliação realizadas e **245 reuniões externas** com parceiros e entidades, permitindo uma **taxa de concretização dos planos de atividade dos serviços de 116%**. Acrescem as **482 comunicações** sobre os serviços e atividades **no site da Cerciespinho e no facebook** e nos jornais locais que permitiram divulgar a nossa atividade, dar visibilidade aos direitos e necessidades das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Por fim, destacamos que foi **concluído** e submetido para aprovação o **projeto do Lar II**, foi elaborado o **projeto do CAO III**; Verificamos a **responsabilidade social da organização no retorno** quer para clientes quer para entidades quer para a comunidade e a **promoção da inclusão**, em várias dimensões, salientando-se as 19 integrações no mercado de trabalho. A cultura da qualidade está patente nos resultados bem como na taxa de **satisfação de 73%**, apresentada pelos colaboradores, nesta dimensão.


📌 Os resultados foram obtidos com a participação ativa de **83 colaboradores internos e 17 prestadores de serviços** perfazendo um total de **100 pessoas**. Foram cumpridos os planos de


higiene, saúde e segurança no trabalho e o plano de formação e desenvolvimento dos colaboradores que realizaram em média 26h durante este ano. A taxa de satisfação apurada de 68%, que associada aos resultados da avaliação e desempenho e aos resultados da intervenção junto dos clientes permite verificar a eficácia da formação e desenvolvimento promovidos. 78% dos colaboradores tem contratos sem termo, revelador da política de estabilidade oferecida pela organização. Estes beneficiam de estratégias de reforço da satisfação e motivação quer através dos 25 dias de férias, da estrutura dos horários, da cedência de carrinhas, do banco de horas e folgas. Estes recursos humanos trabalharam 124.460 horas com uma taxa de absentismo de 4.5% que aumentou relativamente aos 2.6% de 2016. Este aumento decorre da taxa de acidentes de trabalho de 11% com maior incidência nos serviços residenciais e que aumentou 6.3%. Assegurou-se o envolvimento dos colaboradores através de 19 circulares internas, da participação em 23 iniciativas de angariação de fundos e das 242 reuniões de planeamento e monitorização das atividades. A avaliação de desempenho obteve resultados médios de 3.74, correspondendo a Bom+, reconhecendo as competências, a atitude pessoal bem como os resultados por objetivos.

 Os serviços prestados basearam-se na igualdade de tratamento, de oportunidades e na liberdade de escolha. Destacam-se as ações positivas no sentido da promoção dos direitos dos clientes através das 444 ATI realizadas e 277 ASCT que permitiram a escolha e acesso a recursos culturais, sociais e económicos fomentando a inclusão social dos nossos clientes e a promoção de uma identidade social positiva. Ao nível do PDI todos os clientes e/ou significativos participaram quer na sua elaboração, monitorização quer na avaliação e foram realizadas 40 ações de envolvimento dos clientes na revisão dos programas e serviços, 83 ações para melhorar a intervenção com os clientes e 87 ações para melhorar o rigor e transparência da informação envolvendo 328 clientes. A autodeterminação foi continuamente reforçada através das sugestões, do comprometimento nas ATI e das atividades dos grupos de autorrepresentantes do CAO e do Lar que adquiriram uma dinâmica bastante significativa, em 2017, incluindo a organização da Assembleia da PNAR (plataforma nacional de autorrepresentantes). Acresce o impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida dos clientes, passível de aprofundamento nos relatórios de cada serviço, que claramente demonstra a defesa e promoção dos direitos dos clientes bem como a satisfação das suas necessidades e expetativas.


 Ao nível da ética salientamos que durante 2017 não existiram reclamações relativas aos serviços prestados aos clientes, existindo um única reclamação, sem provimento, relativa ao pagamento da mensalidade. Acresce a ausência de reclamações relativa ao abuso ou quebra da


confidencialidade. Salientamos que, foram implementados procedimentos ao nível da prevenção e dos cuidados da saúde, ao nível da medicação e dos acidentes de trabalho. Destacamos, ainda, 69 medidas implementadas para prevenir acidentes e problemas de saúde dos clientes e dos colaboradores.


 As atividades realizadas beneficiaram de 148 parceiros durante o ano que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais e financeiros, acesso a serviços e contextos culturais e sociais, concretizando a efetiva inclusão social quer através de estágios, integração no mercado de trabalho, atuação e participação em eventos desportivos e culturais, acesso a informação e a atividades, etc. As parcerias implicaram 245 reuniões externas e uma verdadeira intensificação do fornecimento de informação ao público em geral através dos jornais, site e facebook mas igualmente através das 32 visitas recebidas na organização, 19 participações em investigações, 30 estagiários e 48 voluntários e 18 entidades apoiadas que permitiram estreitar a relação com a comunidade e aprofundar as parcerias existentes. Foram possíveis as 277 ações sociais, culturais e técnicas e as 444 ATI porque a Organização investiu continuamente no trabalho em rede com entidades públicas e privadas possuindo vários serviços em sistema de consórcio e apresentando uma estreita articulação com a área da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego e do mercado de trabalho, com outras Cerci's, com as IPSS, Escolas, Centros de saúde, entre outras, que permite a realização de muitas das atividades regulares e também de carácter pontual.

 A participação e envolvimento dos clientes e colaboradores constatam-se nos 306 clientes envolvidos na revisão dos programas, na definição e organização das 444 ATI, na elaboração, avaliação e revisão dos PDI, nas 26 campanhas realizadas, 16 espetáculos, 14 atuações dos grupos artísticos, que permitiram a inclusão dos clientes nos contextos sociais, culturais e lúdicos comuns aos restantes cidadãos. A ação dos grupos de autorrepresentantes incluiu a dinamização de atividades organizadas integralmente pelos membros que demonstraram uma maturidade e dinâmica, muito significativas. Salientamos ainda a implicação dos colaboradores, parceiros, familiares e público em geral, na dinâmica de funcionamento dos serviços quer evidentes nas sugestões quer na participação ativa nas 277 ações sociais, culturais e técnicas. Salientamos, neste âmbito a disseminação do conceito de empowerment através de 51 ações junto de clientes e colaboradores. A dinamização da capacitação e autodeterminação dos clientes permitiu identificar 227 comportamentos reveladores de empowerment e 261 atividades realizadas pela organização que fomentam o empowerment. Considerando os fatores de exclusão social que afetam a

maior parte dos nossos clientes, as iniciativas de desenvolvimento de poder, do fomento da capacidade de decisão e de escolha e do reconhecimento externo deste direito, são fundamentais para atingirmos a nossa missão e defendermos adequadamente os direitos dos nossos clientes.

 O centro de todo o trabalho realizado em 2017 foram os **2583 clientes** apoiados, para os quais foram identificadas as necessidades e potenciais e monitorizados os planos de desenvolvimento individual elaborados com a participação dos próprios. **Os PDI correspondem ao âmago da intervenção realizada constatando-se uma execução dos objetivos dos PDI de 88% e de concretização de 87%**, que revela que a quase totalidade das necessidades e potenciais dos clientes identificadas foram solucionadas. Estes resultados patenteiam o contributo da organização para a qualidade de vida dos clientes e para a sua efetiva cidadania, traduzidas nos **94% de satisfação dos clientes**. A concretização do Plano de atividades dos serviços, com uma taxa de 116%, revela o enfoque nos clientes e nos objetivos que cada serviço se propôs a atingir e que conseguiu ultrapassar. Neste sentido foram realizadas **23 iniciativas de angariação de fundos e 19 pedidos de apoio financeiro e material** permitindo, entre outros resultados, fazer a manutenção necessária nas instalações e equipamentos para assegurar a dignidade do trabalho realizado e as condições de intervenção. Funcionaram os 14 serviços da organização e implementamos 3 projetos adicionais permitindo apoiar 15 pdci inativos e 27 idosos cuidadores e em processo demencial.

 Os serviços fornecidos pela Cerciespinho a 2591 clientes diretos e 13.100 pessoas da comunidade, abarcam um **contínuo de intervenção desde as crianças até aos idosos estruturado num modelo efetivamente holístico - alimentação, roupa, mobiliário, transportes, intervenção precoce, educação, formação, ocupacional, habitação, saúde, tempos livres, cultura, emprego, trabalho, intervenção comunitária, apoio domiciliário e ajudas técnicas**. Destaca-se a interligação entre múltiplos serviços que beneficiam os clientes, respondendo às suas necessidades e proporcionando a continuidade de serviços a **70% dos clientes e suas famílias**. No entanto, estão identificadas algumas barreiras nomeadamente as **278 pessoas em lista de espera**, destacando-se 129 para o serviço de Lar e 69 para CAO. Por último, verifica-se uma **integração no mercado de trabalho de 10 clientes da formação profissional, correspondente a uma taxa de 38.5% de integração**.

 O impacto da intervenção realizada é evidente dado que foram atingidas e ultrapassadas as metas identificadas no planeamento com uma **taxa de execução dos planos dos serviços de 116% e do Plano de atividades da Cerciespinho de 121%**. A execução e concretização dos PDI revela taxas de 88% e 87%, respetivamente, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas, vertente patente na taxa de satisfação de 94%. **A taxa média de satisfação das partes interessadas é de 81%** reveladora da capacidade da organização de responder aos desafios

da comunidade e promover a qualidade de vida dos clientes. Os clientes revelam, ainda, prazer na frequência dos serviços, valorizam o estabelecimento de relações de amizade com outros clientes e colaboradores e transmitem um sentimento positivo de pertença e alegria, visível a todos os colaboradores, parceiros, voluntários e visitantes.

📌 Entre 2016 e 2017 foi implementado um plano de reestruturação económica, com o objetivo de reequilíbrio das contas da organização e que implicou em 2016 o despedimento de 4 colaboradores do Multivivências porque a candidatura não foi aprovada e o projeto não teve continuidade. No Verão, período em que o desequilíbrio se tornou evidente, foram denunciados dois contratos, reduzindo-se uma professora de desporto e uma terapeuta ocupacional, do CRI, substituída por um terapeuta do CAO, que passou a estar no CRI a 50% e no CAO a 50%. No final do ano, foram cessados mais 2 contratos - um monitor na formação (por ausência de aprovação da formação prevista) e uma monitora no CAO, dado que tínhamos uma monitora na formação sem atividade e com uma antiguidade de 35 anos, sendo necessário encontrar a solução mais eficaz. Estas medidas tiveram impacto total em 2017 mas considerando o resultado de 2016, foram definidas e implementadas medidas adicionais, concretizadas em 2017.

Assim, em 2017, temos que analisar 3 vertentes, nomeadamente a vertente do desenvolvimento, a reestruturação e as iniciativas para assegurar a sustentabilidade e a gestão económico-financeira. Ao nível do desenvolvimento, nomeadamente relativamente à ampliação dos serviços de Lar e CAO, que apresentam listas de espera de 129 e 69 clientes respectivamente foram efetuadas diversas atividades. O projeto do Lar II, a ser implantado no espaço não construído do CRO foi remetido para a Segurança Social para aprovação prévia, estando a aguardar a aprovação do PARES que financiou o CRO. Relativamente ao CAO a intervenção foi dupla - elaboração de 3 estudos prévios para a adaptação da Escola do Bairro da Ponte de Anta, para a transferência do CAO I e do DAF para aquelas instalações bem como negociação com a Segurança Social da solução de realização de 2 acordos de 20 clientes cada para não só transferir legalmente o CAO I como aumentar a capacidade. Acresce a elaboração de um estudo prévio de adaptação da Escola da Idanha para a instalação do CAO III, que possibilite o aumento da capacidade e a redução das listas de espera. Ao nível da sustentabilidade foi implementado o plano de reestruturação económica, que implicou o despedimento de 1 colaboradora no Lar, 1 no DAF e 1 no CAO bem como a redução em 20% dos contratos de 3 técnicos, a eliminação do subsídio de turno no Lar e a eliminação de prémios e gratificações instituídas. Foi transferida ainda, uma colaboradora do CFP para o CAO, por forma a responder às limitações no financiamento da formação profissional, acentuadas em 2017. Realizamos, ainda 23 iniciativas de angariação de fundos e implementamos 3 novas atividades através de candidaturas ao INR, BPI e POAPMC bem como obtivemos 12 computadores da Entreejuda para

renovar os equipamentos nas salas TIC do CAO e do CC. Por fim, foi elaborado um sistema de acompanhamento eficiente da gestão económico-financeira que permitiu, mês a mês, analisar a previsão do resultado líquido e acionar os mecanismos e estratégias de compensação e correção de desvios. Desta forma foi possível encerrar 2017 com um resultado líquido positivo de 122.04€, não previsto em função do resultado verificado em 2016 de -48.986,31€.

Salientamos, por fim, a concretização de um projeto com dupla função de aumentar a sustentabilidade da organização e contribuir para a redução da pegada de carbono. Assim, foi executado um projeto de colocação de painéis solares, no telhado do CFP para produção de energia elétrica, investimento superior a 100.000,00€, suportado pela Cooperativa Coopérnico e contratualizado com esta entidade, o benefício da venda à rede da energia produzida nos próximos 15 anos, sendo que posteriormente a Cerciespinho é a proprietária dos equipamentos e nos restantes 10 anos, de vida útil dos equipamentos, pode vender a energia à rede ou utilizar para autoconsumo, reduzindo a fatura dos custos de electricidade no polo da Idanha. Durante os 15 anos iniciais recebemos um montante anual de cerca de 2.000,00€ de renda pelo aluguer do telhado e posteriormente prevê-se uma poupança de cerca de 13.000€ anuais nos custos energéticos. O equipamento está segurado e é realizada a manutenção, nesta fase pela Coopérnico, para garantir as melhores condições de funcionamento e a maior rentabilidade durante os 25 anos de vida útil dos painéis, assegurado pela Coopérnico.

2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

A) Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços - 125%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º Tx de exec
A1. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Formação Profissional	N.º de Clientes = 2000	2583
A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	Grau de execução dos objetivos do PDI 80%	88%
A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	Grau médio de concretização do PDI/PI 80%	87%
A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	Taxa de reclamações por serviço < 5%	0.08%
A5. Implementação do Programa de Intervenção dos Serviços Residenciais	N.º de reuniões das equipas técnicas	129
A6. Candidatura e Implementação do Projeto GLDS	N.º de reuniões da equipa de gestão - 11	12
A7. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio	N.º reuniões dos colaboradores serviço	67
A8. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos	N.º de ações de melhoria - 6	5
A9. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção	N.º de ações de inovação - 5	5
A10. Implementação do Centro de Recursos do IEFPP	Impacto dos programas e serviços na sociedade	
A11. Implementação dos Serviços Educativos - Centro de Recursos para a Inclusão	N.º de Ações: > 80	277
A12. Implementação do Serviço de Produção		
A13. Implementação da Intervenção Precoce		
A14. Realização de 80 Ações de Sensibilização		
A15. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.	Taxa de satisfação > 90%	94%

O objetivo foi atingido e ultrapassado apresentando uma taxa de **125%** que decorre de todos os indicadores terem valores consideravelmente superiores ao previsto. Assim, **implementamos os 14 serviços** previstos mas tivemos em funcionamento **mais 3 projetos** - Trampolim (financiado pelo INR), Capacitar +(financiado pelo BPI Sêniores) e o POAPMC, que abarcaram mais clientes e permitiram fontes de financiamento complementares, num ano particularmente difícil. Assim **intervimos num contínuo com 2583 clientes**, desde crianças a idosos, 732 com deficiência e incapacidade e 1851 em situação de exclusão social, assegurando a **continuidade a 1802 famílias** e apresentando **taxas de execução dos objetivos dos PDI de 88%** e de **concretização do PDI de 87%**, revelando que concretizamos as várias dimensões de qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção holística em que a complementaridade das atividades foi a tónica e em que, as sinergias entre os vários serviços, fomentou a cidadania e a inclusão social. Verificamos que os **clientes** apresentam uma **taxa de satisfação de 94%**, superior ao esperado, e revelador da adequação das atividades aos interesses, necessidades e potencialidades dos clientes. Foram realizadas **441 atividades transversais de inclusão e 277 ações sociais, culturais e técnicas** que asseguraram a responsabilidade social da organização e contribuíram decisivamente para a inclusão e justiça social. Análise do impacto na qualidade de vida revela variações positivas na percepção - 9%, no CFP, e um índice de 85.72 e 88.72 para os clientes do Lar e RA mais autónomos e de 103.17 para os clientes mais dependentes do Lar, revelando o impacto dos serviços prestados. Nos restantes serviços a aferição dos indicadores objetivos revela a riqueza, importância e impacto das atividades realizadas na qualidade de vida dos clientes, alinhando os resultados com a missão, visão e valores da CerciEspinho. **Implementamos 6 ações de melhoria e 5 de inovação e realizamos uma reestruturação económica que reequilibrou a organização.**



B) Melhorar a disseminação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders - 140%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º Taxa de Execução
B1. Identificação e reforço de comportamentos e atividades reveladoras da apropriação do conceito de empowerment/empoderamento	N.º de situações por tipo - 1/tipo/serviço	227
B2. Identificação e reforço de comportamentos e atividades promotores de empowerment/empoderamento, realizadas pela Cerciespinho	N.º de situações, atividades - 3 ações/serviço	261

A promoção do empoderamento dos clientes, colaboradores e famílias alinha-se com uma estratégia intencional e concertada de promoção da inclusão social e da efectividade dos direitos constitucionais. Assim verificamos que o objetivo foi ultrapassado, apresentando uma taxa de 140%, traduzido em 227 comportamentos e atividades verificadas em 2017 nos clientes, colaboradores e famílias. Acrescem as 261 atividades realizadas nos vários serviços da Cerciespinho que promovem o empoderamento dos nossos clientes, assegurando a capacitação, verificando-se que os clientes reconhecem, criam e utilizam recursos e estratégias ao nível do poder psicológico, sociocultural, político e económico. Efetivamente estamos a promover as condições para que a inclusão e a cidadania sejam ativas e proactivas, no sentido que a organização assegura determinadas condições mas os clientes, colaboradores e famílias assumem um papel ativo, de tomada de decisão, de escolha e portanto de controlo e poder sobre a sua vida e sobre a sua participação na sociedade. Os grupos de autorrepresentantes do Lar e do CAO efectuaram 11 e 33 reuniões respectivamente, frequentaram ações de formação e participaram no PNAR - Plataforma Nacional de Autorrepresentantes, cuja Assembleia geral decorreu nas nossas instalações, aproximando as instâncias de decisão e poder dos nossos clientes. Ao nível dos clientes constatamos, ainda a realização de 444 ATI e de 277 ações sociais, culturais e técnicas que tiveram grande impacto que pela dimensão de acesso à informação, quer pela presença e acesso a diferentes contextos sociais, culturais e políticos quer pela tomada de decisão dos clientes relativamente à sua participação nestas iniciativas de natureza inclusiva e ainda com um carácter de sensibilização da comunidade para a sua responsabilidade na promoção da inclusão e no reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência e em situação de exclusão social. Acrescem a articulação com entidades representativas e públicas em forma de advocacy, assegurando o apoio necessário na defesa e promoção dos direitos dos clientes que apoiando na acesso às prestações sociais e outros serviços da segurança social ou finanças quer obtendo a devida proteção ou acompanhamento de processos em tribunal quer defendendo e acompanhando o percurso escolar, de trabalho ou a outro nível dos nossos clientes. Ao nível dos colaboradores as 242 reuniões internas e 245 reuniões externas permitiram acesso a informação, a participação efetiva nas reflexões e decisões relativas à intervenção nos diferentes serviços a disseminação de informação e promoção do desenvolvimento de competências. Verificamos uma grande variabilidade no formato de trabalho em equipa e participação dos colaboradores nos vários serviços, desde as reuniões semanais dos colaboradores e equipa técnica do Lar e RA, às reuniões mensais dos colaboradores nos restantes serviços, às reuniões gerais de colaboradores, às reuniões muito regulares das equipas técnicas. A reflexão integra todos os colaboradores da organização e as orientações técnicas, circulares e outros mecanismos permitem o acesso à informação, a melhoria contínua do desempenho e a tomada de decisão e a escolha de participação num conjunto alargado de iniciativas e eventos organizados. Ao nível das famílias, dinamizamos a formação do Conselho Nacional Consultivo de Famílias, cujo 1º encontro decorreu em Outubro, em Lisboa, tendo sido realizadas reuniões de sensibilização para a participação e disponibilizadas condições para assegurar a presença de mais de 25 pessoas no encontro.

C) Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização; Ampliar a capacidade das respostas de Lar e CAO; Reestruturar o quadro de recursos humanos - 120%

Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º e Tx Execução
C1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais	- Aprovação do projeto de arquitectura na Segurança Social e na Câmara Municipal de Espinho	Em aprovação
C2. Reestruturar o quadro de recursos humanos	- Redução de 3 colaboradores e implementar soluções flexíveis	Executado
C3. Realizar 10 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas => 10	23
C4. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios para os investimentos.	- N.º de pedidos > 8	19
C5. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Total de apoios financeiros/materiais obtidos	77.000€
C6. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos	Reunião DAF para análise dos relatórios mensais de análise financeira	12
C7. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho	- Tempo Médio de contabilização dos documentos - Resultados líquidos do exercício	53 dias 122.04€

Relativamente a este objetivo temos 3 áreas de análise distintas, nomeadamente a vertente do desenvolvimento, a reestruturação e as iniciativas para assegurar a sustentabilidade e a gestão económico-financeira num processo de reequilíbrio da organização. Ao nível do desenvolvimento, nomeadamente relativamente à ampliação dos serviços de Lar e CAO, que apresentam listas de espera de 125 e 69 clientes respectivamente foram efetuadas diversas atividades. O projeto do Lar II, a ser implantado no espaço não construído do CRO foi remetido para a Segurança Social para aprovação prévia, estando a aguardar a aprovação do PARES que financiou o CRO. Relativamente ao CAO a intervenção foi dupla - elaboração de 3 estudos prévios para a adaptação da Escola do Bairro da Ponte de Anta, para a transferência do CAO I e do DAF para aquelas instalações bem como negociação com a Segurança Social da solução de realização de 2 acordos de 20 clientes cada para não só transferir legalmente o CAO I como aumentar a capacidade. Acresce a e elaboração de um estudo prévio de adaptação da Escola da Idanha para a instalação do CAO III, que possibilite o aumento da capacidade e a redução das listas de espera. Ao nível da sustentabilidade foi implementado o plano de reestruturação económica, que implicou o despedimento de 1 colaboradora no Lar, 1 no DAF e 1 no CAO bem como a redução em 20% dos contratos de 3 técnicos, a eliminação do subsídio de turno no Lar e a eliminação de prémios e gratificações instituídas. Foi transferida ainda, uma colaboradora do CFP para o CAO, pro forma a responder às limitações no financiamento da formação profissional, acentuadas em 2017. Realizamos, ainda 23 iniciativas de angariação de fundos e implementamos 3 novas atividades através de candidaturas ao INR, BPI e POAPMC bem como obtivemos 12 computadores da Entreejada para renovar os equipamentos nas salas TIC do CAO e do CC. Por fim, foi elaborado um sistema de acompanhamento eficiente da gestão económico-financeira que permitiu mês a mês, analisar a previsão do resultado líquido e acionar os mecanismos e estratégias de compensação e correção de desvios, Desta forma foi possível encerrar 2017 com um resultado líquido positivo de 122.04€, não previsto em função do resultado verificado em 2016 de - 48.986,31€. Verificamos, ainda, que melhoramos um conjunto de indicadores de 2016 para 2017, nomeadamente a liquidez imediata que sobe de 1.22 para 1.28, a liquidez geral que aumenta de 1.66 para 1.68, a autonomia financeira de 72% para 72.5%, reduzindo ao mesmo tempo o endividamento de 28% para 27.5% e o peso do fornecimento dos serviços externos de 21% para 17.5%. Aumentou o peso dos gastos com colaboradores de 67.8% para 71.5% e reduzimos o grau de execução orçamental de 98% para 90.2%, decorrente da

inexistência de início de ações na formação profissional. Globalmente equilibramos a organização embora ainda com precariedade.

D) Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance - 75%

Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução
D1. Cumprir o SGQ e implementar um plano de melhoria para o nível de comprometimento com a excelência	- Definir e implementar o plano de melhoria da qualidade - 100%	100%
	- Implementação do Plano de disseminação e envolvimento	100%
	- Rever o sistema de indicadores - 100%	100%
D2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em junho e dezembro	50%
	- Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro;	100%
D3. Realizar 5 auditorias internas	- Monitorização dos PDI por departamento;	100%
	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ - 0 inconformidades	0% não foram realizadas

Verificamos que este objetivo tem um resultado negativo apresentando uma taxa média de 75%, decorrente principalmente da não realização das auditorias internas previstas nem da monitorização do TB geral em julho. No entanto, as 12 reuniões de coordenadores monitorizaram convenientemente o funcionamento da organização e verificamos que o TB geral terá que ser alterado dado que somente determinados elementos podem ser aferidos em Julho, pelo que passará a ter uma monitorização parcial em julho e total e dezembro. Relativamente às auditorias, a revisão do plano de melhoria da qualidade decorrente da nova norma EQUASS 2018 tornou incongruente a aferição do cumprimento do SGQ que estava em processo de ser revisto para adequação à nova norma. No entanto, é fundamental salientar que o SGQ foi cumprido e a qualidade dos serviços e da gestão não foi reduzida, pelo contrário, verificamos melhorias quer no mapa de indicadores revisto, quer no formato da aferição da qualidade de vida, quer nas reflexões e verificações das áreas a melhorar para ajustar o SGQ da CerciEspinho ao EQUASS 2018.

Considerando esta necessidade de revisão do SGQ foi decidido não realizar a auditoria externa, prevista para início de 2018 mas adiar para 2019, considerando as alterações a realizar nas abordagens e estrutura do SGQ e o aumento da exigência ao nível da apresentação dos resultados, que nesta norma, assumem uma dimensão de eficácia e impacto, sendo necessário tempo para medir novos indicadores e termos condições de cumprir todos os critérios e indicadores da nova norma.

Assim, o plano de desenvolvimento da qualidade foi revisto e foi realizada a análise criteriosa dos 50 critérios e 75 indicadores deste novo referencial e identificadas as abordagens e definições a elaborar para a revisão do SGQ bem como as evidências a obter para cumprir a norma. Em 2018 iniciaram já as sessões de disseminação e de trabalho para a revisão integral do SGQ.

Por fim, verificamos que foram realizadas 87 ações para melhorar o rigor e transparência da informação, durante 2017, que incluíram também a disseminação dos 10 princípios da norma bem como das alterações e o novo formato da avaliação em termos de auditoria externa e de validade da certificação, que passa para 3 anos e implica a elaboração de relatórios anuais de melhoria contínua bem como permite a classificação da organização em termos de comprometimento com a excelência, uma vez que passa a existir 5 patamares de certificação em vez do 2 atuais - Assurance e Excellence. Ao existirem classificações intermédias permite, no EQUASS 2018, que a CerciEspinho obtenha uma certificação superior à que temos actualmente e que reconhecidamente vários auditores identificaram evidências na organização que nos colocava num patamar superior ao 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 - 164%		N.º Taxa Execução
Atividades / Ações	Indicador e meta	
E1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas = 10	245
E2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações - 3	57
E3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros =100 e N.º de reuniões com parceiros	148; 245
E4 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e facebook; N.º de Comunicações externas	482
<p>O objetivo foi claramente ultrapassado, atingindo uma taxa de 164%, importante considerando as sinergias decorrentes do trabalho em rede e dos contributos significativos dos 148 parceiros que articularam directamente com os serviços da Cerciespinho. O aumento exponencial de n.º de reuniões e de comunicação e participações relativamente ao previsto decorre do aproveitamento das múltiplas oportunidades bem como da política da organização de estreita articulação com entidades públicas e privadas para assegurar a resposta cabal ou mais completa possível às necessidades dos clientes.</p> <p>A implementação de 3 projetos adicionais concorreu para esta variação muito acentuada uma vez que exigiu reuniões de disseminação dos projetos, de articulação para a elaboração de candidaturas bem como para a definição da metodologia e implementação das atividades que foi muito significativa no Capacitar+ do BPI Sêniores e no POAPMC, uma vez que correspondem a projetos muito abrangentes em termos de públicos e o último é implementado numa modalidade de consórcio entre 3 entidades - ADCE, Cerciespinho e Centro Social de Paramos.</p> <p>Verificamos, adicionalmente, que as comemorações do 20º Aniversário do CC, em setembro, do 25º Aniversário do CAO em outubro e do 20º Aniversário do SAD em dezembro, contribuíram para a visibilidade pública dos serviços da organização e reforçaram a evidência do trabalho em rede com várias IPSS e entidades públicas bem como a interação com a comunidade. Representaram, ainda, a estabilidade e maturidade de muitos dos serviços da organização que, no entanto, foram sendo modernizados e inovaram nas metodologias, estratégias e modelos de funcionamento, sempre em estreito alinhamento com a missão da organização e com as necessidades da comunidade.</p> <p>Foram publicadas 482 informações no site, facebook e jornais locais, criando uma estreita comunicação com a comunidade e com as múltiplas entidades financiadoras, parceiras, supervisoras e fornecedores permitindo dar a conhecer a intervenção e resultados da organização, bem como esclarecer o público em geral relativamente às atividades realizadas e riqueza do trabalho efetuados com os 2583 clientes que integraram os nossos serviços. Também é possível dar conta da aplicação das verbas recebidas dos financiadores e de empresas e particulares que fazem donativos, tornando visíveis os apoios recebidos mas principalmente as atividades e recursos em que são aplicados, numa lógica de responsabilidade social.</p> <p>Globalmente, contabilizamos a realização e divulgação de 26 campanhas, 16 espetáculos, 32 visitas guiadas, 14 participações em estudos, integração de 30 estagiários, 22 voluntários, 26 pessoas a realizar trabalho comunitário e os 19 documentos elaborados. Correspondem a uma estratégia intencional e articulada de interação com a comunidade, as entidades e indivíduos que contribuem para assegurar a visibilidade positiva da organização, dos clientes e invocar a responsabilidade social de todos na promoção da coesão social. Permite ainda, a internalização de recursos e práticas que adquirimos nesta interação com entidades e pessoas externas à organização, facilitando ao mesmo tempo o acesso e conhecimento ao público em geral para os direitos, necessidades e atividades desenvolvidas com pessoas com deficiência e em situação de exclusão social.</p>		

F) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planejamento - 100%		
Atividades / Ações	Indicador e meta	N.º /Taxa
F1. Implementar o diagnóstico de necessidades formativas	- 80% Colaboradores inquiridos	0%
F2. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	32
F3. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	54
F4. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e MAP executados	100%
F5. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	3.73
F6. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores = 75%	68%

O objetivo apresenta uma taxa de execução de 100% revelando no entanto uma ambivalência associada às circunstâncias específicas em 2017. Assim, por um lado foram atingidos os principais resultados previstos neste objetivo mas o contexto de uma reestruturação económica não foi positivo pelo que o ano se dividiu num primeiro semestre muito inseguro e tenso e num 2º semestre mais estável e agradável.

As ações do plano de reestruturação, foram todas implementadas até ao Verão, criando uma sensação de insatisfação e alguma desmotivação, rapidamente recuperada e ultrapassada, principalmente no grupo de técnicos e coordenadores mas que alastrou aos restantes colaboradores que encontraram neste contexto muito difícil oportunidades de participação e apresentação de propostas para a resolução dos desequilíbrios económicos da organização. Neste âmbito o ano foi de grande exigência para os recursos humanos, principalmente coordenadores e equipe técnica, que assumiram e ultrapassaram as suas responsabilidades fazendo propostas e encontrando recursos novos. Acresce a responsabilidade global demonstrada por todos relativamente à poupança e redução de gastos.

A organização teve em média 83 colaboradores ao serviço, 78% com um vínculo de contrato sem termo e 22% com contrato a termo certo. Crescem 17 pessoas em prestação de serviço, valor mais baixo do que normalmente dado ter funcionado menos formação profissional do que em anos anteriores. Os colaboradores beneficiaram de 641 h de disseminação e de 1558 h de formação externa, representando em média 26h por pessoa de formação e desenvolvimento anual. Não foi realizado o diagnóstico previsto em termos de necessidades de formação considerando que não estávamos num contexto económico favorável à realização de despesa elevada com formação profissional, que foi assegurada, principalmente através da formação externa e disseminação de informação e competências em contexto das 242 reuniões de trabalho realizadas na organização, crescidas das circulares internas e orientações técnicas nos vários serviços. A participação dos colaboradores esteve patente também nas 85 sugestões apresentadas pelos colaboradores representando 65 sugestões ligadas ao funcionamento dos serviços, 12 relativas aos clientes e 15 relativas a questões dos RH. Foram implementados e cumpridos os planos HSST e SCIE bem como a manutenção, pese embora que este último plano se centrou mais na manutenção de equipamentos e viaturas do que nas instalações, considerando o nível de poupança a atingir. A taxa de absentismo aumentou de 2.6% em 2016 para 4.5% em 2017 alinhada com o aumento da taxa de acidentes de trabalho que aumentou de 4.7% em 2016 para 11% em 2017 (9 acidentes de trabalho), correspondendo a uma taxa muito alta e com graves implicações em termos de substituições constantes e de redução da capacidade de trabalho, pelo menos temporariamente, destes colaboradores. Foram implementadas 69 medidas para reduzir a incidência de acidentes. Foram trabalhadas 124.460 horas, menos quase 14.000 do que em 2016, também decorrente da redução do número de pessoas.

A avaliação global dos 6 objetivos apresenta uma média de execução de 121%, revelando a intensidade do trabalho, a maturação de novos serviços, o ultrapassar das metas definidas no plano de atividades representando mais apoios aos clientes, mais serviços e atividades e melhores condições de intervenção. Foram asseguradas a qualidade dos serviços e da gestão bem como o desenvolvimento e sustentabilidade da organização e reforçadas as parcerias e a motivação dos colaboradores, elementos fundamentais para garantir a qualidade de vida dos nossos clientes. O impacto global dos eventos das comemorações dos aniversários do CC, CAO e SAD contribuiu decisivamente para a nossa visão: *Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social.*

ANÁLISE COMPLEMENTAR DOS RESULTADOS

Indicadores	CFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	CLDS	CRI	IP	CR	OP	SCPA	BAR	DAF	Total
N.º de clientes	61	66	994	52	37	4	279	133	317	16	19	109	469	27*	2583
Taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades 2017															121%
Taxa de execução dos objetivos do PA dos serviços	109%	102%	127%	142%	116%	94%	100%	100%	100%						116%
Taxa de Satisfação dos clientes	96.2%	88%	93.3%	92%	97%	98%									94%
Taxa de satisfação dos colaboradores	69%	59%	85%	79%	63%	63%	85%	86%	86%					59%	68%
Taxa de execução dos objetivos do PDI	90%	99%	55% 75%	101%	99%	96%									88%
Taxa de concretização dos PDI	95%	86%	67% 78%	110%	96%	80%									87%
N.º de clientes envolvidos na revisão de programas e serviços	114	60	36	4	10	4									328
Taxa de reclamações	0	1.54%	0	0	0	0									0.08%
N.º de Parceiros	48	21	25	17	18	10								9	148
N.º de Atividades Transversais de Inclusão/	7	51	67	48	186	85									444
N.º Ações Soc, Cult e Técnicas															277

N.º de clientes certificação	26																			26
N.º de clientes integrados no mercado de trabalho	10		9																	19
N.º de pessoas apoiadas ao nível alimentar	2	46	378	14			2													469
N.º refeições servidas	5101	14764	6960	9647	16244	1997														54713
N.º de clientes com a continuidade dos serviços assegurada	24	65	994	30	24	4	279	60	200	4	18	90								1802
N.º de entidades apoiadas		8	7		2															34
N.º pessoas abrangidas pelas ações de sensibilização																				13100
Participação em trabalhos Académicos/comunicações	0	2	0	0	3															5
Oferta de emprego, estágios, voluntariado		24	25		3															26
N.º de ações - envolvimento dos clientes e -melhorar o rigor e a transparência da informação	5	11	1	18	5															40
Média das horas de formação por colaborador	16	16	9	32	14															87
N.º de reuniões equipa técnica + equipa de gestão	16	34	30	28	88															242
N.º de medidas de reciclagem e de poupança	7	10	3	0	5															25
Resultado da Avaliação de desempenho (76 colaboradores avaliados)	Objetivos - 3.73; Competências - 3.72; Atitudes - 3.97; Média - 3.74																			

• Capacitar + - BPT Séniores

2.3. RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

A Cerciespinho desenvolveu os 14 serviços e três projetos adicionais em 2017 com 83 colaboradores, em média, verificando-se a presença de 4 colaboradores adicionais para assegurar substituições por acidente de trabalho ou doença e alguns casos de licença de maternidade.

Analisando os colaboradores e colaboradoras ao serviço da organização verificamos que eram compostos por 16 homens (20%) e 67 mulheres (80%), situação típica considerando o setor dos serviços sociais. No entanto, verificamos que a política de contratação demonstra a promoção da igualdade de género, particularmente verificável nos serviços do CLDS, DAF, Lar Residencial e Residência Autónoma em que foram dadas oportunidades iguais aos dois géneros e em alguns casos existe uma representatividade semelhante. Ao nível das idades dos colaboradores temos 8% (7 pessoas) com idade inferior a 30 anos, 62% (51 pessoas) com idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos e 30% (25 pessoas) com idades superiores a 50 anos. Assim, constatamos um envelhecimento do quadro de pessoal principalmente evidente quando consideramos que, nos próximos 10 anos teremos que substituir 15 pessoas e que nos próximos 6 anos teremos que substituir 8 pessoas, correspondendo a quase 10% do nosso quadro de pessoal. Assim, podemos deduzir que terão que ser implementados planos de contingência para assegurar a realização das atividades, quer através da introdução de tecnologias, que permitam às pessoas manter a realização de todas as tarefas quer ao nível funcional. A este nível temos vindo a realizar algumas alterações, decorrentes das consequências dos acidentes de trabalho, que poderão ter que ser ampliadas considerando as limitações físicas que podem ocorrer com o envelhecimento. No entanto a gestão das necessidades tem que considerar este fator, dado que podemos ter que recolocar alguns colaboradores em serviços menos exigentes fisicamente, opção que nem sempre é possível considerando as qualificações dos colaboradores.

Ao nível das habilitações temos 42% dos colaboradores licenciados e 31% com o 9º ano, verificando-se também a existência de 15% com o 12º ano e 11% com o 1º ou o 2º ciclo. Salientamos que nestes 9 colaboradores com 1.º e 2.º ciclo temos maior dificuldade de motivar para a realização de formação profissional, sendo que em 2017 somente 2 dos 9 colaboradores realizaram formação. Os restantes participaram somente na disseminação. Ao nível da antiguidade verificamos uma grande diferença entre os serviços, confirmando-se que nos serviços CFP, CAO, CC e DAF, com 28, 25 e 20 anos de funcionamento, respectivamente encontramos uma antiguidade média de 11 a 20 anos. A antiguidade permite deduzir da significativa experiência dos colaboradores, que associada às habilitações permite aferir a existência de um quadro de pessoal bem preparado, competente e com bastante experiência.

Ao nível da avaliação da satisfação verificamos que esta aumentou 2 pontos percentuais, de 66% para 68%. A análise por serviço evidencia que 5 serviços tiveram variações positivas, nomeadamente o CFP com um aumento de 10% (de 59% em 2016 para 69% em 2017) o SAD aumento 4% (de 75% em 2016 para 79% em 2017) e o CC, IP/CRI e DAF, aumentaram 2%, respectivamente de 83% para 85%, de 84% para 86% e de 56% para 59%. No entanto, no último serviço - DAF - o valor médio da satisfação encontra-se, ainda, abaixo da média da organização. Verificamos, por fim que o CAO e o Lar reduzem a sua taxa de satisfação de 62% em 2016 para 59% em 2017, no primeiro serviço e de 66% para 63%, no segundo caso. Temos que contextualizar estes resultados no quadro de um conjunto significativo de medidas implementadas de reestruturação económica para equilibrar o resultado líquido negativo em 2016, plano que implicou despedimentos, redução de vencimentos e contenção de custos, com claro impacto na satisfação dos colaboradores

Serviço	N.º colaboradores		Idade			Habilitações				Antiguidade (mín/máx-méd)	Taxa satisfação	Formação - horas médias	
	M	F	<30	30/50	>50	Lic	12º	9º	6º/4º			Disseminação 641h	Formação 1558h
CFP	3	5	8	6	2	4	3	1		7/17-13	69%	7	51
CAO	5	17	22	9	12	6	3	9	4	1/40-20	59%	13	6
CC	1	4	5	4	1	4			1	11/20-15	85%	5	50
SAD		10	10	7	2	3	2	4	1	0/19-11	79%	6	16
Lar/RA	4	19	13	13	7	4	4	12	3	1/16-5	63%	4	3
CRI		3	3	3		3				0/2-2	86%	6	39
IP		5	5	4		5				2/5-3	86%	6	63
CLDS	1	1	2	1	1	2			2		85%	5	50
DAF	2	3	5	4	1	4	1			5/20-11	59%	6	17
Total	16	67	83	51	25	35	13	26	9		68%	7,5h	18h

O quadro anterior permite caracterizar globalmente os colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho em 2017, sendo necessário analisar alguma informação adicional, por forma a obtermos uma imagem global dos recursos humanos. Verificamos, que 78% dos colaboradores pertence ao quadro, ou seja, a maioria tem uma situação de estabilidade com um vínculo superior a 3 anos. Constatamos que somente 22% está ainda a contrato a termo, sendo que parte está relacionada com projetos com duração temporal determinada (CLDS, BPI Séniores) e noutros caso resulta da necessidade de técnicos para áreas inconstantes tal como o CRI, cujo horário de trabalho muda anualmente, em função dos apoios aprovados pelo Ministério da Educação. Verificamos, ainda que possuímos 25 categorias profissionais distintas, destacando-se os AAD -23 (lar, SAD) os Monitores - 13 (CAO e CFP) e os psicólogos -9 e os ASG - 8.

Globalmente, os 83 colaboradores trabalharam 124.460 horas, durante 2017 e apresentaram uma taxa de absentismo de 4.5%. A taxa de acidentes de trabalho foi de 11%, mas teve grande impacto quer na obrigação de substituições quer em termos do custo do seguro de acidentes de trabalho.

Plano de Formação e Disseminação

Disseminação e Formação - horas totais (2227h) e médias por colaborador (26h) Análise por Serviço				
Serviços	Disseminação 641h	Horas médias por colaborador	Formação 1586	Horas médias por colaborador
CFP	67	7	459	51
CAO	295	13	132	6
CC	26	5	254	50
SAD	61	6	163	16
Lar/RA	107	4	76	3
CRI	18	6	116	39
IP	24	6	281	70
CLDS	8	5	0	0
DAF	35	6	105	17
Total	641	7.5 h	1586	18 h

Ao nível do Plano de formação e disseminação verificamos que foram realizadas 87 ações, integrando 32 ações de disseminação, 1 formação interna e 54 ações de formação externa. Globalmente foram realizadas 641 h de disseminação e frequentadas 1586 horas de formação externa representando um total de 2227 horas de aprendizagem, reflexão e aquisição de competências e técnicas indispensáveis para a melhoria contínua da prestação dos serviços na organização.

Ao nível da disseminação, este mecanismo de desenvolvimento de competências nos colaboradores e colaboradoras tem vindo a aumentar nos últimos anos, principalmente porque um



conjunto de ações de formação estruturante foram realizados repetidamente nos últimos 15 anos e porque a formação de duração maior (25 ou 50h) encontra muita resistência por parte de alguns colaboradores e produz efeitos inferiores ao investimento, com exceção de algumas temáticas. Assim, temos investido na formação dos técnicos, muito mais motivados e flexíveis para a realização da formação externa e efetuado sessões de disseminação e transferência de conhecimentos e práticas, aplicados ao contexto da organização e à rotina e atividades dos monitores, ajudantes de acção direta e auxiliares de serviços gerais.

A disseminação inclui sempre as temáticas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), nomeadamente a apresentação e reflexão sobre os documentos estruturantes - Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Processos e Manual de Gestão dos Recursos Humanos, devidamente enquadrados quer no âmbito geral e analisados mais especificamente ao nível das orientações para cada serviço. Foram disseminados, ainda, o Plano de Atividades e Orçamento para 2017 e apresentado o alinhamento com o Plano Estratégico 2017/2020 bem como o Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016, mais uma vez desenvolvidos em cada serviço, os planos e relatórios específicos. Esta informação permite a participação dos colaboradores ao nível o planeamento e a transmissão de informação essencial para orientar as atividades para os objetivos gerais e de serviço. Acrescem as orientações técnicas, específicas de cada serviço e que são disseminadas numa lógica de desenvolvimento de competências dos colaboradores visando a melhoria contínua do desempenho e da qualidade do serviço. Os quadros anexos permitem identificar as várias sessões de disseminação realizadas bem como as temáticas desenvolvidas e ainda os colaboradores abrangidos. Destacamos que somente 3 colaboradores não beneficiaram de nenhuma acção de disseminação, decorrente de processos de baixa, folgas e indisponibilidade.

Ao nível da formação interna foi desenvolvida uma acção de formação para os Ajudantes de Acção Direta do SAD, designada "Cuidarmente", que consistiu num programa psicoeducativo destinado a colaboradores da organização mas que incluiu outros colaboradores de outras organizações que integram os SAD dessas entidades, existentes no Concelho.

A análise mais detalhada dos colaboradores que frequentaram a formação externa, permite verificar que 86% são técnicos (25 pessoas) e 14% são monitores (4 pessoas), sendo que somente 35% dos colaboradores (29 pessoas) realizaram formação externa. Verificamos, ainda que 5 dos técnicos que realizam formação externa frequentaram entre 100 a 233 horas, demonstrando que muitas das horas de formação são relativamente reduzidas - 7 a 62h.

Avaliação do Impacto

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

📌 O cumprimento da legislação da formação dos colaboradores, verificada ao nível do Relatório único, preenchido anualmente e com avaliação em termos de triénio;

📌 A eficácia da formação ao nível do desempenho e da melhoria contínua dos serviços.

No primeiro nível, verificamos que 20% dos colaboradores (17), cumpriu em 2017, o mínimo de 35 horas de formação, sendo que 34 colaboradores já tinham atingido o valor legal definido para o triénio 2016/2018. Assim, 42% dos colaboradores cumpriram a formação prevista para 2016/2017, existindo 58% dos colaboradores que terão que reforçar a formação em 2018 para cumprirem as 105 horas obrigatórias do triénio. A este nível importa salientar a dificuldade que temos em motivar parte dos colaboradores para a frequência de formação profissional, principalmente quando esta funciona fora do horário de trabalho, mesmo implicando direito à compensação financeira ou de horas para gozo de folgas. No entanto, a formação dentro do horário de trabalho com duração de 25 ou 35 horas é impossível, considerando a consequência de termos que encerrar os serviços para realizarmos a formação. Este aspeto terá que ser analisado para encontrarmos uma solução que favoreça a formação em horário de trabalho, numa modalidade de muito curta duração, por forma a obtermos os resultados de frequência necessários ao cumprimento da legislação.

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

📌 Globalmente, verificamos o impacto da formação profissional em termos do cumprimento da legislação, nomeadamente ao nível fiscal, do trabalho, financeiro e técnico, patentes na ausência de erros e de pagamento de coimas bem como nas avaliações positivas de entidades supervisoras e reguladoras. Esta vertente demonstra, ainda, a disseminação eficiente das informações e orientações recebidas bem como a disponibilização da organização para os colaboradores frequentarem formação que permita obter informação essencial para assegurar o cumprimento das obrigações legais e das orientações técnicas.

📌 O aumento da média final da avaliação de desempenho de 3.64, em 2015, para 3.73 em 2016 e 3.74 em 2017, confirma o impacto da formação realizada no desempenho dos colaboradores, verificando-se um aumento do reconhecimento do desempenho, que traduz melhorias ao nível dos serviços, da postura e das atitudes dos colaboradores, decorrentes do sistema de disseminação e formação profissional.

📌 A qualidade dos serviços patente na média das taxas de execução dos objetivos do Plano de Atividades de 116%, associada à taxa de execução dos objetivos dos PDI de 88%, vertente também

decorrente da formação e disseminação realizada e que permite melhorar continuamente os serviços. A taxa de satisfação dos clientes é de 94%, em 2017, mantendo-se o valor igual a 2016.

Por fim, a satisfação dos colaboradores em termos das questões do inquérito de avaliação da satisfação, associadas à oportunidade e impacto da formação. Assim, verificamos uma satisfação de 68% relativa à oportunidade e facilidade de desenvolvimento das competências pessoais e profissionais. Constatamos uma satisfação de 72% relativa à receção, partilha de informação necessária ao desempenho da sua função; Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização; e conhecimento do contributo da sua função para os objetivos da organização. A satisfação é de 73% relativa à comunicação e informação dos resultados da organização e de 76% relativa à qualidade global e valor acrescentado para o cliente dos serviços da organização. Podemos concluir que a maioria dos colaboradores está satisfeita com o plano de disseminação e formação implementado e com os resultados da partilha de informação e do trabalho realizado junto dos clientes.

CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS FÍSICOS

PÓLOS		DEPARTAMENTOS / SERVIÇOS	CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS	MORADA
Anta Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho		<ul style="list-style-type: none"> ☑ Centro de atividades ocupacionais I ☑ Serviço de Apoio Domiciliário ☑ Serviço de Cedência de Produtos de Apoio ☑ Banco de Alimentos e Recursos ☑ Dep.Administrativo/financeiro ☑ Centro de Recursos para a Inclusão ☑ Intervenção Precoce 	11 Salas de atividades; 1 Ginásio; 8 Gabinetes 10 WC; 5 Espaços de armazenamento Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório 1 Lavandaria	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Complexo Idanha	Centro de Formação e Reabilitação	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Formação Profissional ☑ Serviços de Produção e Formação ☑ Oficinas de Produção ☑ Centro de Recursos do IEFP 	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
	Propriedade da Cerci Centro Residencial Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Lar Residencial ☑ Residência Autónoma ☑ Serviço de Apoio Domiciliário ☑ Centro de Atividades Ocupacionais II 	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Ativ;1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório;2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Bairro da Ponte de Anta - Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade		<ul style="list-style-type: none"> ☑ Centro Comunitário ☑ Contrato Local de Desenvolvimento Social 	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 1 Ginásio 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	Bairro da Ponte de Anta

2.4. VALOR ACRESCENTADO DAS PARCERIAS

A intervenção holística, integrada e contínua que a Cerciespinho realiza está intrinsecamente associada à capacidade da organização de articular com um conjunto de entidades públicas e privadas e estabelecer um trabalho em parceria e mesmo em rede com muitas destas entidades. Os resultados obtidos não seriam possíveis, nem teriam a riqueza e abrangência que os caracteriza sem assumirmos que estamos integrados numa comunidade e que o complemento entre as várias instituições permite sinergias que reduzem custos e amplificam os resultados, respondendo à maior parte das necessidades, potenciais e interesses dos 2583 clientes que frequentaram os serviços da Cerciespinho em 2017.

Os 148 parceiros com que articulamos diferenciam-se por integrarem entidades públicas nas mais variadas áreas - educação, saúde, segurança social, autarquias, emprego, justiça, desporto e lazer. Sem uma efetiva articulação bidirecional com estas entidades e organismos públicos não seria possível ao Estado cumprir as suas obrigações e à Cerciespinho obter a informação, financiamento, encaminhamentos e soluções para as mais variadas necessidades dos clientes. Assim, temos instalações cedidas gratuitamente, a utilização gratuita da piscina, convites diversos para a inclusão dos nossos clientes em iniciativas culturais, desportivas e sociais, etc. Acrescem as entidades privadas - empresas, federações, IPSS e outras entidades culturais, desportivas e de lazer que fomentam o acesso ao emprego, o fornecimento de bens e serviços, o acesso à cultura, desporto e lazer bem como apoio e donativos essenciais para a sustentabilidade da organização. Assim, temos 30 empresas a facilitar o estágio, 19 a contratar formandos e residentes no Bairro da Ponte de Anta, tratamento dentário gratuito, integração de clientes em atividades socialmente úteis, realização de campanhas, etc.

Acrescem os particulares, nomeadamente 78 voluntários, estagiários e prestadores de trabalho comunitário que, neste último caso, realizaram 3786 horas de trabalho na organização equivalente 2 pessoas a trabalharem a tempo inteiro na organização. Acresce o contributo dos estagiários e voluntários que trazem, a maior parte das vezes, conhecimentos e especialização para dentro da organização, beneficiando significativamente os clientes e famílias seja através da oferta de atividades de música, da formação aos nossos colaboradores, etc.

Sem estas entidades uma parte significativa dos resultados não seriam atingidos e os clientes teriam menos apoios, decorrentes das sinergias com os vários parceiros. Mas também essas entidades e os seus membros seriam mais pobres e teriam menos informação sobre os direitos e as necessidades das pessoas com deficiência e inclusão social e não conseguiriam contribuir de forma direta para a coesão social.

2.5. IMPACTO INOVAÇÃO E MELHORIA

N.º	AÇÕES DE INOVAÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS.
1	Elaboração e desenvolvimento dos modelos teóricos na base dos serviços prestados	Desenvolver o modelo de intervenção nos vários serviços; Reforçar a articulação com Universidades e outras entidades para actualizar a fundamentação teórica dos programas de intervenção	Participação na reformulação do modelo de intervenção do CAO organizada pela Fenacerci; Reflexão interna e desenvolvimento do modelo de intervenção pedagógica do CRI	Reflexão sobre o modelo de funcionamento e intervenção interno da Cerciespinho e apresentação de contributos à proposta de modelo de funcionamento do CAO apresentada pela Fenacerci; Reflexão sobre o envelhecimento e frequência do CAO; Reflexão e adaptação do modelo de intervenção terapêutica do CRI para pedagógica; Implementação nos contextos em que as Escola/professores acederam	D.G.; COORD CAO E TÉCNICO S CAO E CRI
2	Elaboração e reestruturação do mapa de indicadores para incluir de indicadores de implementação do S&Q, de resultados e do impacto dos serviços	Analisar o MI e eliminar os indicadores sem utilização e pertinência; Identificar e elaborar indicadores de resultado e de impacto	Reuniões de coordenadores; Reflexão por serviço; Revisão do MI	O MI foi revisto, tendo-se identificado vários indicadores de resultado e poucos de impacto. Relativamente à qualidade de vida verificou-se que a heterogeneidade dos serviços não permite que a generalização da utilização de escalas pelo que alguns serviços calculam a taxa de qualidade de vida e outros irão identificar indicadores objetivos para avaliar a qualidade de vida	D.G.; COORD TÉCN DO CFP
3	Conceção de um modelo para projetos de vida independente	Elaborar um modelo de funcionamento de um CAVI na Cerciespinho	Participação na consulta pública sobre o MAVI com sugestões Identificação do coordenador e elaboração do modelo CAVI	Foi elaborada uma versão síntese do CAVI da Cerciespinho, apresentado na Assembleia geral e aprovado a sua constituição. Foi submetido o reconhecimento, junto do INR, do CAVI da Cerciespinho, para ser possível submetermos candidatura ao POISE.	D.G.; TÉCN DO CFP

N.º	AÇÕES DE INOVAÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS.
4	Desenvolvimento de projetos orientados para necessidades identificadas e em função de oportunidades de parceria ou financiamento	Analisar as oportunidades para submissão de candidaturas para financiamento de atividades/serviços; Analisar e acionar parcerias e atividades em consórcio	Candidatura ao BPI Séniores Candidatura SIC Esperança Candidatura Entreeajuda Candidatura INR Candidatura Fidelidade Pedidos de apoio privado para o Projeto Trampol-IN Projeto Copérnico	Foram elaboradas 6 candidaturas e recebemos aprovação de 3, sendo que algumas ainda estão a aguardar a decisão. Está a ser implementado o projeto Capacitar+, dirigido a cuidadores e idosos dependentes; Foi implementado o projeto Trampol-IN, financiado pelo INR, que apoiou 15 PCDI inativos; A entreeajuda doou à CerciEspinho os 12 computadores solicitados que melhoraram substancialmente as condições nas salas TIC do CAO e do CC	DG Coord
5	Conceção e implementação de uma atividade económica para a estufa financiada pelo BPI Capacitar	Conceber uma atividade duplamente económica e que permita responder a PCDI inativos	Desenvolvimento do projeto Trampol-IN, no âmbito do acelerador social, promovido pela AMP, através da frequência da formação por dois técnicos do CFP	Elaboração e desenvolvimento de um projeto e plano de negócios para submeter uma candidatura às Parcerias para o Impacto, do Programa Inovação Social. Submissão de pedido de apoio para a componente privada para esta candidatura (CME, Gulbenkian, Fundação Amorins, Grupo Solverde) sendo que nenhuma das entidades assegurou o apoio necessário para efetuarmos a candidatura.	DG Técnc CFP

Avaliação final - Globalmente foram implementadas as ações de inovação definidas, sendo necessário o desenvolvimento dos modelos teóricos, dos indicadores de impacto e do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) que se mantém para desenvolvimento adicional em 2018. Relativamente às ações 4 e 5 elas enquanto a ação 4 é de continuidade exigindo-se que anualmente estejamos atentos às oportunidades de apoios para desenvolvermos projetos identificados e melhorarmos as condições dos nossos serviços. A ação 5, que não obteve o apoio financeiro necessário poderá ser desenvolvida este ano para tentarmos encontrar um parceiro.

N.º	AÇÕES DE MELHORIA	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESULTADOS	RESPONS
1	Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade	Cumprir as propostas de melhoria da auditoria de 2015; Reflexão sobre o EQUASS 2018	Reuniões de coordenadores, relativas ao SGQ; Participação em formações sobre o EQUASS 2018;	Desenvolveu-se a aferição relativa ao empowerment; Definiu-se novo modelo de avaliação da qualidade de vida dos colaboradores, distinto por serviço; Analisou-se e desenvolveu-se as áreas de revisão do SGQ em função das alterações do EQUASS 2018	DG, Coord. Téc.
2	Elaboração e implementação do plano de Higiene, segurança e Saúde no Trabalho	Cumprir a legislação Assegurar as condições adequadas para clientes e colaboradores para a realização de atividades	Elaboração do relatório de HST, avaliação de riscos e implementação das medidas; Realização das consultas de medicina de trabalho	Foram implementadas as medidas possíveis, considerando a situação econômica da organização e a impossibilidade de concretizar algumas propostas; Foram realizadas as visitas e consultas legalmente obrigatórias.	DG, Coord. Téc.
3	Implementação do Plano de Manutenção	Realizar a manutenção preventiva e recuperativa das instalações e equipamentos	Manutenção do edificado; Manutenção dos equipamentos	O plano de manutenção do edificado foi minimalista, implicando principalmente a resolução de avarias e problemas detetados. Ao nível dos equipamentos foram reparados os equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços.	DG, Coord.
4	Reforço de ações de sensibilização e atividades promotoras do empowerment	Reforçar a disseminação e identificação de atividades e comportamentos reveladores de empowerment	Realização de atividades promotoras de empowerment Realização de ações de sensibilização de colaboradores e clientes	Verificamos um aumento na identificação de atividades promovidas pela organização, promotoras do empowerment dos clientes; Aumenta igualmente a identificação de comportamentos reveladores do empowerment nos clientes; Realizou-se a disseminação prevista.	Coord. Téc. Monitores
5	Implementação do plano de ATI e ASU	Assegurar atividade promotoras da inclusão, justiça social e representativas da responsabilidade social	Implementação das ATI em cada serviço; Implementação das ASCT e abertura à comunidade para realizar novas atividades	Foram realizadas 277 ações sociais culturais e técnicas (ASCT) e 444 ATI. Estas implicaram articulação com pessoas e entidades públicas e privadas e permitiram a angariação de fundos, o conhecimento e experiências enriquecedoras para os clientes e sensibilizadoras do público em geral	DG, Coord. Téc. Monitores
6	Conceção e elaboração de um sistema de gestão dos RH em termos de envelhecimento.	Reestruturar o quadro de recursos humanos reduzindo o pessoal dispensável	Análise da possibilidade de extinção de posto de trabalho; Verificação da possibilidade de despedimento e reestruturação do quadro de pessoal	O objetivo foi reorientado, considerando o desequilíbrio económico verificado com o fecho das contas em 2016 e com a necessidade de reduzir custos para equilibrar as contas; Foram denunciados 3 contratos a termo e implementado um processo de extinção de posto de trabalho que resultou num despedimento. Foram transferidas 3 colaboradoras para serviços diferentes.	DG, Coord.

Avaliação final

Globalmente executamos todas as ações previstas embora a ação 1 e a ação 6 foram reorganizadas e tiveram uma implementação distinta da definição original. Na ação 1, a reorientação deveu-se à publicação do EQUASS 2018, referencial novo que obrigou à análise das mudanças a desenvolver quer no SGQ quer na forma de apresentação dos resultados; Relativamente à ação 6, pese embora que foram analisados profundamente os aspetos relativos à estrutura e dimensão dos recursos humanos, as alterações implementadas deveram-se menos ao vetor do envelhecimento e mais à necessidade imperiosa de reduzir a estrutura de RH, decorrente da existência de resultado líquido negativo nas contas de 2016 e à insegurança e limitações de financiamento em vários serviços. Por este motivo os investimentos no plano de HSST e de manutenção foram reduzidos uma vez que as disponibilidades financeiras foram limitadas em 2017.

2.6. IMPACTO DOS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

Os efeitos das ações da Cerciespinho, são múltiplos e significativos quer em termos de pessoas e entidades abrangidas pelo modelo holístico de intervenção quer em termos da importância para a população quer por fim em termos de responsabilidade social, justiça social e inclusão. Assim, podemos verificar 3 grandes eixos de impactos patentes nos resultados aferidos relativamente a 2017.

Ao nível da abrangência e do modelo holístico de intervenção constatamos que os 14 serviços e 3 projetos adicionais enquadraram 2583 clientes, através de 3 polos de funcionamento, 83 colaboradores internos e 17 prestadores de serviços, 148 parceiros, cerca de 140 fornecedores, respondendo às exigências de 8 financiadores diferentes. Assim, a Segurança Social, financia 6 serviços (CAO, CC, SAD, Lar, RA e IP) os fundos comunitários, através do POISE financiam 2 serviços (CFP e CLDS) e através do POAPMC financia mais 1 serviço (apoio alimentar), o IIEFP financia 1 serviço (Centro de Recursos do IIEFP) o Ministério da Educação financia 1 serviço (CRI). Acrescem as Oficinas de produção, o BAR e SCPA, maioritariamente financiados pela Cerciespinho, sendo que o BAR recebe apoios de alimentos em géneros do Banco Alimentar e da Escola Dr. Manuel Laranjeira. Adicionalmente, tivemos um financiamento do INR para o projeto "Trampol-IN" e do BPI Sêniores para o projeto "Capacitar +", que permitiram ampliar a abrangência dos nossos serviços ao intervir junto dos cuidadores de idosos e pessoas em processo demencial, realizando reabilitação cognitiva e motora aos mesmos. O "Trampol-IN" permitiu reforçar as competências através de atividades formativo-produtivas de 15 pessoas com deficiência e incapacidade que estavam inativas, sem qualquer resposta ou serviço. Globalmente esta abrangência tem impacto, fornecendo serviços, a milhares de pessoas com deficiência e em situação de exclusão social e suas famílias, fornecendo emprego a mais de uma centena de pessoas, criando atividade económica a mais de uma centena de empresas e implementando os serviços sociais, educativos e formativos, assegurando os direitos constitucionais dos nossos cidadãos.

Ao nível da importância para a população verificamos que fornecemos 3 serviços novos apoiando mais 41 idosos e cuidadores, 15 pessoas com deficiência inativas e 40 pessoas em termos de fornecimento de alimentos correspondentes a 50% das necessidades nutricionais e que passam a receber carne, peixe, legumes e mercearia, associados a ações de desenvolvimento de competências ao nível da confecção e planeamento das refeições e de alimentação saudável. Em 35% dos nossos 14 serviços regulares não se verifica um aumento dos clientes apoiados. Em 42% foi patente o aumento dos clientes, sendo possível integrar pessoas em lista de espera e apoiar os que nos solicitaram o serviço. No entanto em 21% verificamos uma redução do número de clientes apoiados, representando principalmente na formação um impacto grave, dado que muitos jovens não puderam iniciar o seu percurso formativo, ficando remetidos para uma situação de inatividade, continuidade noutro serviço

mas sempre um atraso no acesso ao mercado de trabalho, fator essencial para a promoção da inclusão de muitos destes jovens com deficiência ligeira.

Relativamente à justiça e inclusão social constatamos que os serviços da Cerciespinho asseguraram a integração no mercado de trabalho de 19 pessoas, 10 através do CFP e 9 através do CC. Verificamos, ainda, que foram realizados 552 encaminhamentos pelos vários serviços, garantindo a satisfação das necessidades dos nossos clientes aos níveis da saúde, emprego, prestações sociais, serviços variados respondendo às necessidades através das parcerias e trabalho em rede. Neste âmbito as 444 atividades transversais de inclusão (ATI) realizadas pelos serviços e as 277 ações sociais, culturais e técnicas desenvolvidas, contribuíram decisivamente para o acesso a bens culturais, para a participação social, para a integração nos vários contextos, promovendo a imagem pública positiva dos clientes e os seus direitos. Decisivo para este impacto é a escolha assegurada aos clientes e a tomada de decisão de participação ou não nas iniciativas, garante máximo da liberdade individual. Por fim, destacamos o funcionamento ativo dos grupos de autorrepresentantes do CAO e do Lar que reuniram 33 vezes e 11 vezes, respetivamente, e foram auscultados relativamente à elaboração do Plano de Atividades 2018, garantindo a participação dos clientes e seus representantes no planeamento dos seus serviços mas também no planeamento geral da organização. Estes autorrepresentantes tiveram, ainda, oportunidade de participarem ativamente na Plataforma Nacional de Autorrepresentantes (PNAR) cuja assembleia decorreu nas instalações da Cerciespinho e contou com a participação de mais de 50 pessoas.

Relativamente à responsabilidade social a Cerciespinho pauta a sua intervenção desde sempre por este princípio, fornecendo novos serviços numa lógica de responder às necessidades e implementando um intervenção holística que num contínuo (desde a infância aos idosos) e de continuidade e complementaridade. Assim, múltiplos clientes beneficiam de apoios complementares, nomeadamente alimentação, móveis, roupa e produtos de apoio, procurando-se, com recursos da organização e em parceria responder a todas as necessidades dos clientes. A implementação de novas atividades rege-se pela lógica de responder às necessidades detetadas e implementar atividades, mesmo sem financiamento ou com financiamento parcial, patentes nos projetos do BPI Séniores - Capacitar +, no Projeto do INR - Trampol-IN e no projeto POAPMC. Estes têm financiamentos parciais, comprometendo a Cerciespinho os seus recursos para garantir a resposta. Os eventos realizados em 2017 nomeadamente "Talento ao Luar", e Baile no CC bem como as comemorações do 20.º aniversário do CC, do 25.º aniversário do CAO e 20.º aniversário do SAD implicaram investimentos da Cerciespinho e permitiram o reconhecimento público dos serviços bem como marcaram o impacto destes serviços nos clientes, famílias e comunidade, verificando-se o reconhecimento da importância dos mesmos e da faceta de oferecermos apoios para além do

previsto legalmente, sendo um sentimento comum a validação desta responsabilidade social da organização.

Paralelamente ao compromisso da organização dentro dos seus serviços constatamos que em 2017 desenvolvemos um conjunto de ações de responsabilidade social abertas para a comunidade, nomeadamente 2 colheitas de sangue e um Jantar solidário, no Natal, em parceria com os Lions de Espinho, a participação ativa na recolha de alimentos do Banco Alimentar, a dinamização da vertente de sensibilização e angariação de fundos na Campanha Pirlampo, o apoio assegurado a entidades do setor social, da igreja e do desporto, seja através da cedência de viaturas, integração e apoio em situação de emergência a várias pessoas da comunidade. Acresce, os apoios às famílias em termos alimentares e de outros recursos e em 2017 o assegurar de condições para a participação das famílias no Encontro Nacional de Famílias, organizado pela Fenacerci, em Lisboa, que implicou transporte, acolhimento e atividades realizadas com os filhos para os pais poderem participar.

Encontramos exemplos de responsabilidade social para com as entidades da comunidade na articulação com a Direção Geral de Reinserção Social (DGRS), recebendo 26 pessoas para realizarem trabalho comunitário, seja na articulação com escolas, universidades e centro de formação, patente nos 30 estagiários recebidos e nas 19 participações em estudos. Recebemos 32 visitas, opção estratégica da organização de dar a conhecer a realidade da deficiência e exclusão social, sensibilizando a comunidade para as especificidades desta área e promovendo a abertura da organização e o conhecimento, reduzindo preconceitos e estereótipos, por forma a mudar as mentalidades.

Salientamos, por fim, a concretização de um projeto com dupla função de aumentar a sustentabilidade da organização e contribuir para a redução da pegada de carbono. Assim, foi executado um projeto de colocação de painéis solares, no telhado do CFP para produção de energia elétrica, investimento superior a 100.000,00€, suportado pela Cooperativa Coopérnico e contratualizado com esta entidade o benefício da venda à rede da energia produzida nos próximos 15 anos, sendo que posteriormente a Cerciespinho é a proprietária dos equipamentos e nos restantes 10 anos, de vida útil dos equipamentos, pode vender a energia à rede ou utilizar para autoconsumo, reduzindo a fatura dos custos de electricidade no polo da Idanha. Durante os 15 anos iniciais recebemos um montante anual de cerca de 2.000,00€ de renda pelo aluguer do telhado e posteriormente prevê-se uma poupança de cerca de 13.000€ anuais nos custos energéticos. O equipamento está seguro e é realizada a manutenção para garantir as melhores condições de funcionamento e a maior rentabilidade durante os 25 anos de vida útil dos painéis.

2.7. MELHORIA CONTÍNUA

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

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

INDICADORES	2015	2016	2017
N.º clientes	2645	2427	2591
Taxa de execução dos objetivos do PDI	93.5%	90%	88%
Taxa de satisfação dos clientes	95.3%	94%	94%
N.º ATI	292	265	444
N.º ASCT	206	283	277
Taxa de execução dos objetivos do PAO	152%	130%	121%
Taxa de satisfação dos colaboradores	76%	66%	68%
N.º de serviços	15	14	17
Média dos resultados da avaliação de desempenho	3.64	3.73	3.74

A análise diacrónica permite verificar aumentos e reduções em cada indicador e interessa perceber os fundamentos dessas variações. Assim, o número de clientes tem-se mantido relativamente estável, verificando-se uma ligeira redução em 2016, decorrente da não continuidade do Projeto Multivivências, intervenção dirigida à etnia cigana do Concelho de Espinho q cuja candidatura não foi aprovada. Acresce a diminuição no número de pessoas a beneficiarem do BAR, consequência dupla da redução dos efeitos da crise e da ausência de funcionamento do FEAC. Verificamos que o aumento em 2017 decorre da implementação dos 3 projetos não previstos - Trampol-IN, Capacitar + e POAPMC, que permitiram a implementação de novos serviços e ou o apoio

a novos clientes - pessoas com deficiência inativas, cuidadores e famílias e pessoas em situação de exclusão social.

Ao nível das taxas de execução dos objetivos do PDI e de satisfação dos clientes verificamos que estas apresentam valores muito próximos entre si e em valores bastante elevados (90%) representando que estamos a atingir os objetivos definidos para os clientes e a contribuir decisivamente para a qualidade de vida dos mesmos, uma vez que a elaboração do PDI é efetuada em função das dimensões de qualidade de vida do modelo Schalock e do modelo da OMS, o primeiro para os clientes com deficiência e o segundo para os restantes públicos. A satisfação revela, também a adequabilidade dos recursos, atividades, espaços e relacionamentos interpessoais, às expectativas e interesses dos clientes, salientando-se a elevada satisfação em todos os serviços. As perto de 600 atividades transversais de inclusão e ações sociais, culturais e técnicas realizadas anualmente revelam o dinamismo da organização e o aproveitamento dos recursos dos parceiros e das entidades públicas e privadas. Estas iniciativas fomentadoras de inclusão revestem-se de uma importância significativa, estando no entanto dependentes das oportunidades e do alinhamento com os objetivos a atingir com os clientes.

Ao nível dos resultados globais da organização verificamos que a taxa de execução dos objetivos do PAO, sempre superior a 100%, representa a concretização do previsto e a realização de atividades acima do previsto. Denotamos uma ligeira redução da taxa, entre 2015 e 2017, em parte resultante de uma previsão mais rigorosa mas também do impacto do plano de reestruturação que limitou a capacidade de implementar ou concretizar alguns objetivos, nomeadamente em 2017, ao nível do manter a certificação cujo objetivo teve um resultado negativo de 75%.

Uma outra vertente da melhoria contínua é a incorporação de modelos e metodologias nos vários serviços em funcionamento. Assim, verificamos que o modelo de intervenção comunitária, reforçado pela intervenção junto da etnia cigana, permitiu a promoção de um paradigma inovador, holístico aplicado e desenvolvido no CLDS. A metodologia da Intervenção Precoce, baseada na capacitação do contexto das crianças apoiadas, revelou-se extremamente útil na implementação do novo modelo de atuação dos técnicos do CRI, numa lógica de capacitação do contexto e menos de intervenção terapêutica. Permitiu, inclusive, a realização de ações de formação e reflexão junto do pessoal não docente e docente, por forma a capacitar este contexto. Constatamos, ainda, a capacidade de adaptação do modelo de programa "Cuidar de quem cuida", dos cuidadores de pessoas com Alzheimer para outras problemáticas, nomeadamente a dependência, a deficiência ou outras circunstâncias que imponham a atividade de cuidar, incluindo os contextos profissionais.

Verificamos, igualmente, o desenvolvimento nos recursos humanos e na qualidade dos serviços obtido através da formação e disseminação interna que permitiu melhorar significativamente áreas

como a saúde, o relacionamento interpessoal, as artes bem como as TIC, como ferramenta do planeamento e registo das atividades realizadas.

Globalmente, verificamos que a organização mantém muito bons resultados ao nível dos clientes, finalidade última da nossa existência. Denota-se, igualmente, muito bons resultados ao nível do planeamento e melhoria contínua, patentes também na capacidade de inovar, transferir conhecimentos e metodologias melhorando progressivamente a qualidade dos serviços e os resultados obtidos.

8 de Março de 2018

O Conselho de Administração

Ass. Dir. Assoc. Curo
Júlio *[assinatura]* *[assinatura]* *[assinatura]*
Belinho *[assinatura]* *[assinatura]* *[assinatura]*
[assinatura] *[assinatura]* *[assinatura]* *[assinatura]*

3. RELATÓRIO DE CONTAS 2017

3.1. BALANÇO

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

BALANÇO EM: 31 de dezembro de 2017

NIF
Moeda

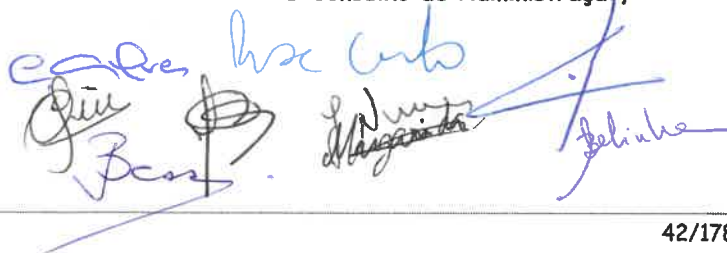
500638870
Euro (€)

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2017	31-12-2016
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4	1.911.301,90	2.002.454,38
Ativos intangíveis	5	0,00	674,98
Investimentos financeiros	11	5.094,03	2.966,45
Outros créditos e ativos não correntes	4	6.823,80	6.823,80
		1.923.219,73	2.012.919,61
Ativo Corrente			
Inventários	7	6.080,68	8.451,42
Créditos a receber	11	11.946,12	8.136,50
Estado e outros entes públicos	15	5.840,77	952,22
Fundadores/benem./ patrocín./doadores/assoc./membros	11	170,00	124,00
Diferimentos		1.337,88	0,00
Outros ativos correntes	11	89.606,77	104.115,74
Caixa e depósitos bancários	14	364.340,62	337.871,21
		479.322,84	459.651,09
TOTAL DO ATIVO		2.402.542,57	2.472.570,70
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais			
Fundos		10.615,00	10.615,00
Reservas		1.038.482,98	1.038.482,98
Resultados transitados		56.694,10	104.426,86
Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais		636.155,89	678.581,10
Resultado líquido do período		122,04	-48.986,31
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS		1.742.070,01	1.783.119,63
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos	6	375.797,75	412.068,18
		375.797,75	412.068,18
Passivo corrente			
Fornecedores	11	11.395,30	5.170,80
Estado e outros entes públicos	15	34.386,06	36.151,82
Diferimentos		17.171,25	0,00
Outros passivos correntes	11	221.722,20	236.060,27
		284.674,81	277.382,89
TOTAL DO PASSIVO		660.472,56	689.451,07
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E DO PASSIVO		2.402.542,57	2.472.570,70

O Contabilista Certificado,



O Conselho de Administração,





3.2 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

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

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

NIF

500638870

PERÍODO FINDO EM : 31 de dezembro de 2017

Moeda

Euro (€)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2017	31-12-2016
Vendas e serviços prestados	8	166.859,73	158.932,22
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.473.292,09	1.601.434,65
Variações nos inventários da produção		95,00	22,50
Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas	7	-26.150,55	-28.367,91
Fornecimentos e serviços externos	8	-308.211,17	-409.812,15
Gastos com o pessoal	12	-1.259.122,02	-1.322.882,62
Aumentos/reduções de justo valor		1,37	1,37
Outros rendimentos	15	121.617,83	141.462,33
Outros gastos	15	-52.344,16	-73.953,15
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		116.038,12	66.837,24
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4	-108.779,99	-107.105,46
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		7.258,13	-40.268,22
Juros e rendimentos similares obtidos	14	315,35	26,04
Juros e gastos similares suportados	6	-7.451,44	-8.744,13
Resultado antes de impostos		122,04	-48.986,31
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		122,04	-48.986,31

O Contabilista Certificado,

O Conselho de Administração,

3.3 DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

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

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

NIF
Moeda

500638870
Euro (€)

PERÍODO FINDO EM: 31 de dezembro de 2017

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2017	31-12-2016
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes e utentes		161.764,98	156.512,94
Pagamentos de bolsas		-31.047,21	-50.603,44
Pagamentos a fornecedores		-287.587,46	-297.945,81
Pagamentos ao pessoal		-839.801,60	-872.516,57
Caixa gerada pelas operações		-996.671,29	-1.064.552,88
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.081.751,81	1.173.660,03
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		85.080,52	109.107,15
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Pagamentos respeitantes a:		-16.263,10	-42.599,06
Ativos fixos tangíveis	4	-14.886,65	-31.574,25
Ativos intangíveis	5	0,00	-2.024,58
Investimentos financeiros	11	-1.376,45	-1.472,63
Outros ativos	4	0,00	-7.527,60
Recebimentos provenientes de:		1.373,86	29.398,87
Ativos fixos tangíveis	4	750,00	0,00
Investimentos financeiros	11	501,58	562,44
Outros ativos		0,00	28.809,02
Juros e rendimentos similares	14	122,28	27,41
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		-14.889,24	-13.200,19
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de:		0,00	400.000,00
Financiamentos obtidos	6	0,00	400.000,00
Pagamentos respeitantes a:		-43.721,87	-307.590,97
Financiamentos obtidos	6	-36.270,43	-298.846,84
Juros e gastos similares	6	-7.451,44	-8.744,13
Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)		-43.721,87	92.409,03
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	14	26.469,41	188.315,99
Efeito das diferenças de câmbio		0,00	0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período		337.871,21	149.555,22
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14	364.340,62	337.871,21

O Contabilista Certificado,

CAE

O Conselho de Administração,

Isac Aulo
CAE
Quil
Margarida
João
João
Belinha
Paulo



3.4 DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

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

Período: 2016

Moeda: Euro €

FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust./outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
1		10.615,00	0,00	1.033.820,47	95.744,05	0,00	729.561,08	4.662,51	1.874.403,11	0,00	1.874.403,11
ALTERAÇÕES NO PERÍODO											
Primeira adoção do novo referencial contabilístico									0,00		0,00
Alterações de políticas contabilísticas									0,00		0,00
Diferenças de conversão de demonstr. financeiras									0,00		0,00
Realização de excedentes de revalorização									0,00		0,00
Excedentes de revalorização									0,00		0,00
Ajustamentos por impostos diferidos									0,00		0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.				4.662,51	8.682,81		-50.979,98	-4.662,51	-42.297,17		-42.297,17
2		0,00	0,00	4.662,51	8.682,81	0,00	-50.979,98	-4.662,51	-42.297,17	0,00	-42.297,17
3									-48.986,31		-48.986,31
4 = 2+3									-91.283,48		-91.283,48
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO											
RESULTADO INTEGRAL											
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO											
Fundos									0,00		0,00
Subsídios, doações e legados									0,00		0,00
Distribuições									0,00		0,00
Outras operações		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6 = 1+2+3+5		10.615,00	0,00	1.038.482,98	104.426,86	0,00	678.581,10	-48.986,31	1.783.119,63	0,00	1.783.119,63
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N-1											

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL Período: 2017 Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE										Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total				
6		10.615,00	0,00	1.038.482,98	104.426,86	0,00	678.581,10	-48.986,31	1.783.119,63	0,00	1.783.119,63	0,00	1.783.119,63
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N													
ALTERAÇÕES NO PERÍODO													
Primeira adopção do novo referencial contabilístico									0,00				0,00
Alterações de políticas contabilísticas									0,00				0,00
Diferenças de conversão de demost. financeiras									0,00				0,00
Realização de excedentes de revalorização									0,00				0,00
Excedentes de revalorização									0,00				0,00
Ajustamentos por impostos diferidos									0,00				0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.									-47.732,76		-42.425,21	48.986,31	-41.171,66
7		0,00	0,00	0,00	-47.732,76	0,00	-42.425,21	48.986,31	-41.171,66	0,00	-41.171,66	0,00	-41.171,66
8											122,04		122,04
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO											122,04		122,04
9 = 7+8											49.108,35		-41.049,62
RESULTADO INTEGRAL OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO													
Fundos													0,00
Subsídios, doações e legados													0,00
Distribuições													0,00
Outras operações													0,00
10		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6+7+8+10		10.615,00	0,00	1.038.482,98	56.694,10	0,00	636.155,99	122,04	1.742.070,01	0,00	1.742.070,01	0,00	1.742.070,01

O Contabilista Certificado,

hoi auto
ca
Conselho de Administração
Margarida
de Almeida
Bernardo

3.5 DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR SERVIÇO E DESEMPENHO GLOBAL DE RENDIMENTOS E GASTOS

O orçamento para 2017 contemplava um total de rendimentos de 1.964.437,00 euros e um total de gastos de 1.964.115,24 euros, prevendo assim um resultado líquido positivo de 321,76 euros.

A execução deste orçamento traduziu-se num total de rendimentos de 1.762.181,37 euros e um total de gastos no montante de 1.762.059,33 euros, o que fez um resultado líquido de 122,04 euros.

Os quadros seguintes demonstram os valores atingidos de rendimentos e gastos em 2017, bem como o comparativo com o orçamento de cada serviço aprovado em assembleia geral ou o orçamento aprovado posteriormente pelo órgão financiador e a partir do qual decorreu a execução do serviço, que é o caso da Formação Profissional, do Centro de Recursos, CLDS e do Centro de Recursos para a Inclusão, assim como projetos novos tais como o projeto Trampol-in, o projeto da candidatura ao BPI Seniores e o projeto ao POAPMC.

RESULTADO LÍQUIDO

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO APROVADO EM ASSEMBLEIA	1.964.115,24	1.964.437,00	321,76
ORÇAMENTO EM VIGOR NO ANO	1.953.207,00	1.950.302,64	-2.904,36
EXECUÇÃO	1.762.059,33	1.762.181,37	122,04
% EXECUÇÃO	90,2%	90,4%	

SERVIÇOS/PROJETOS

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais I

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €509,51/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	223.336,05	231.767,32	8.431,27
EXECUÇÃO	205.095,08	233.544,95	28.449,87
% EXECUÇÃO	91,8%	100,8%	

Serviço: Centro de Atividades Ocupacionais II

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €509,51/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	198.412,78	196.236,24	-2.176,54
EXECUÇÃO	174.335,54	196.997,18	22.661,64
% EXECUÇÃO	87,9%	100,4%	

Serviço: Apoio Domiciliário

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €382,35/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	189.817,32	193.069,00	3.251,68
EXECUÇÃO	192.496,82	196.096,00	3.599,18
% EXECUÇÃO	101,4%	101,6%	

Serviço: Centro Comunitário

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €9.030,58/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	139.356,05	108.417,84	-30.938,21
EXECUÇÃO	137.524,32	108.716,96	-28.807,36
% EXECUÇÃO	98,7%	100,3%	

Serviço: Lar Residencial

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €1.004,92/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	375.694,49	362.149,08	-13.545,41
EXECUÇÃO	373.432,58	356.546,08	-16.886,50
% EXECUÇÃO	99,4%	98,5%	



Serviço: Residência Autônoma

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €1.139,15/Cliente/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	88.003,88	76.813,44	-11.190,44
EXECUÇÃO	71.769,54	73.906,68	2.137,14
% EXECUÇÃO	81,6%	96,2%	

Serviço: Intervenção Precoce

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €8.689,97/Mês

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	103.023,15	103.462,56	439,41
EXECUÇÃO	106.099,53	104.279,64	-1.819,89
% EXECUÇÃO	103,0%	100,8%	

Serviço: PAC (Programa de Apoio Complementar ao POAPMC)

Período de execução: Outubro-Dezembro

Valor do financiamento público: €2.259,20

2000,00 destinados ao investimento

259,20 destinados à exploração

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	259,20	259,20	0,00
EXECUÇÃO	0,00	259,20	259,20
% EXECUÇÃO	0,0%	100,0%	

Serviço: Formação Profissional

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €272.567,23

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	387.676,30	387.676,30	0,00
EXECUÇÃO	272.567,23	272.567,23	0,00
% EXECUÇÃO	70,3%	70,3%	

Serviço: Centro de Recursos

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €4.576,04

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	39.757,94	39.757,94	0,00
EXECUÇÃO	4.576,04	4.576,04	0,00
% EXECUÇÃO	11,5%	11,5%	

Serviço: CLDS

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €44.453,06

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	44.448,80	44.448,80	0,00
EXECUÇÃO	44.453,06	44.453,06	0,00
% EXECUÇÃO	100,01%	100,01%	

Serviço: POAPMC

Período de execução: Outubro-Dezembro

Valor do financiamento público: €426,92

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	493,81	493,81	0,00
EXECUÇÃO	426,92	426,92	0,00
% EXECUÇÃO	86,5%	86,5%	

Serviço: Projeto BPI Seniores

Período de execução: Outubro-Dezembro

Valor do financiamento público: €5.723,75

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	5.924,56	5.924,56	0,00
EXECUÇÃO	5.284,89	5.723,75	438,86
% EXECUÇÃO	89,2%	96,6%	



Serviço: Projeto Trampol-in

Período de execução: Julho-Dezembro

Valor do financiamento público: €7.558,27

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	9.447,84	7.558,27	-1.889,57
EXECUÇÃO	9.474,90	7.558,27	-1.916,63
% EXECUÇÃO	100,3%	100,0%	

Serviço: Centro de Recursos para a Inclusão

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €35.668,28

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	37.004,83	35.668,28	-1.336,55
EXECUÇÃO	37.774,83	35.667,28	-2.107,55
% EXECUÇÃO	102,1%	100,0%	

Serviço: Atividades Complementares

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €0,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	13.300,00	47.900,00	34.600,00
EXECUÇÃO	10.477,47	31.171,93	20.694,46
% EXECUÇÃO	78,8%	65,1%	

Serviço: Outros gastos e rendimentos

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €10.000,00

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	89.250,00	108.700,00	19.450,00
EXECUÇÃO	109.413,42	89.374,85	-20.038,57
% EXECUÇÃO	122,6%	82,2%	

Serviço: Resultados Financeiros

Período de execução: Janeiro-Dezembro

Valor do financiamento público: €0,00

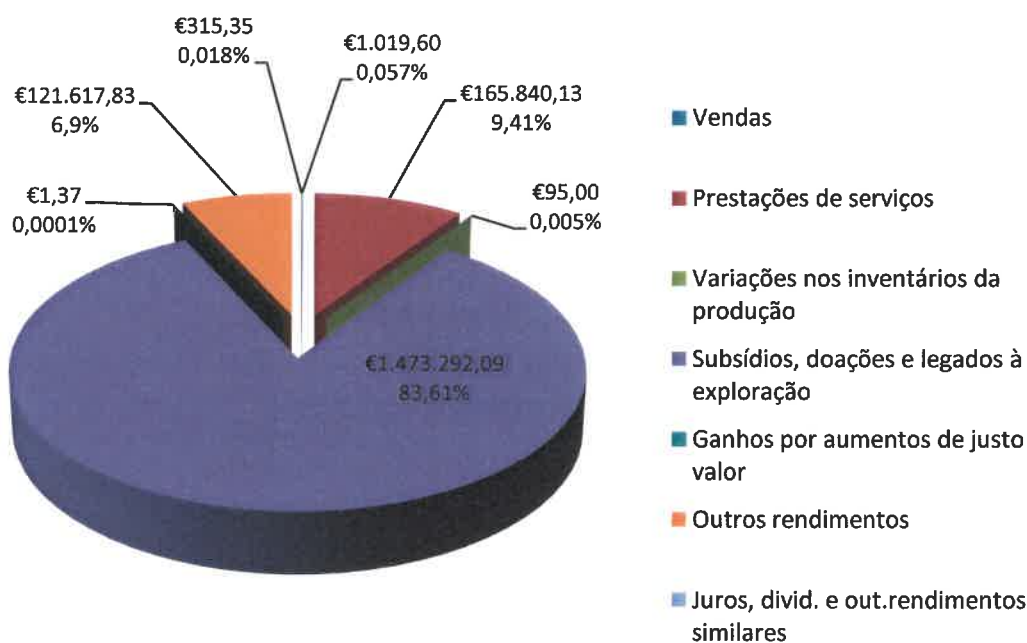
	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO LÍQUIDO
ORÇAMENTO	8.000,00	0,00	-8.000,00
EXECUÇÃO	6.857,16	315,35	-6.541,81
% EXECUÇÃO	85,7%	n.a.	

De seguida apresenta-se o comparativo anual do total de Gastos e Rendimentos:

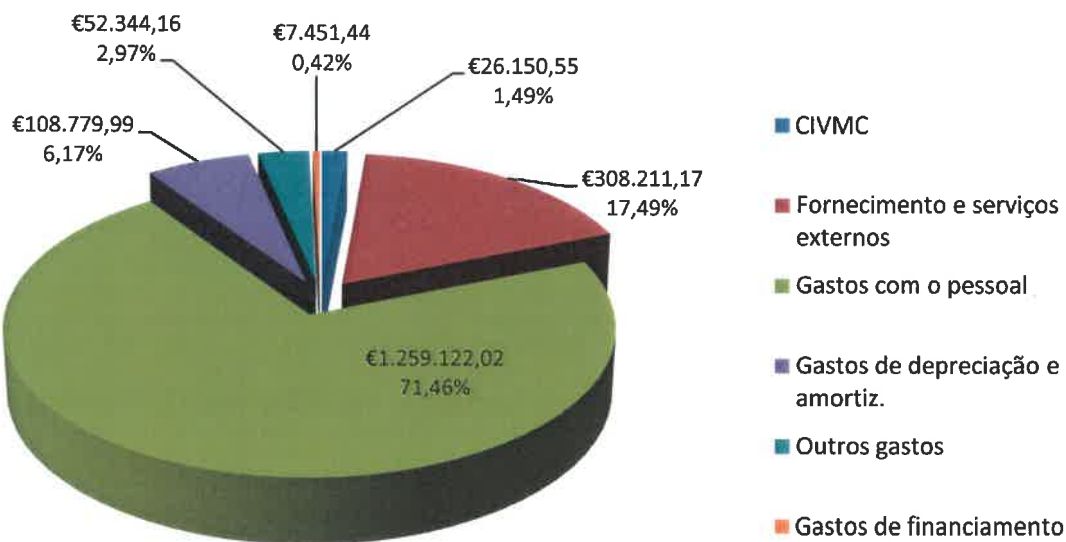
VARIAÇÃO DE GASTOS E RENDIMENTOS 2016/2017

GASTOS	2017	2016	variação	%
Custo inventários vendidos e mat.consumidas	26.150,55	28.367,91	-2.217,36	-7,8%
Fornecimento e serviços externos	308.211,17	409.812,15	-101.600,98	-24,8%
Gastos com o pessoal	1.259.122,02	1.322.882,62	-63.760,60	-4,8%
Gastos de depreciação e amortização	108.779,99	107.105,46	1.674,53	1,6%
Outros gastos	52.344,16	73.953,15	-21.608,99	-29,2%
Gastos de financiamento	7.451,44	8.744,13	-1.292,69	-14,8%
total	1.762.059,33	1.950.865,42	188.806,09	-9,7%
RENDIMENTOS				
Vendas e Prestações de serviços	166.859,73	158.932,22	7.927,51	5,0%
Variações nos inventários da produção	95,00	22,50	72,50	322,2%
Subsídios, doações e legados à exploração	1.473.292,09	1.601.434,65	-128.142,56	-8,0%
Ganhos por aumentos de justo valor	1,37	1,37	0,00	0,0%
Outros rendimentos	121.617,83	141.462,33	-19.844,50	-14,0%
Juros, divid. e out. rendimentos similares	315,35	26,04	289,31	1111,0%
total	1.762.181,37	1.901.879,11	139.697,74	-7,3%
Resultado Líquido	122,04	-48.986,31	49.108,35	

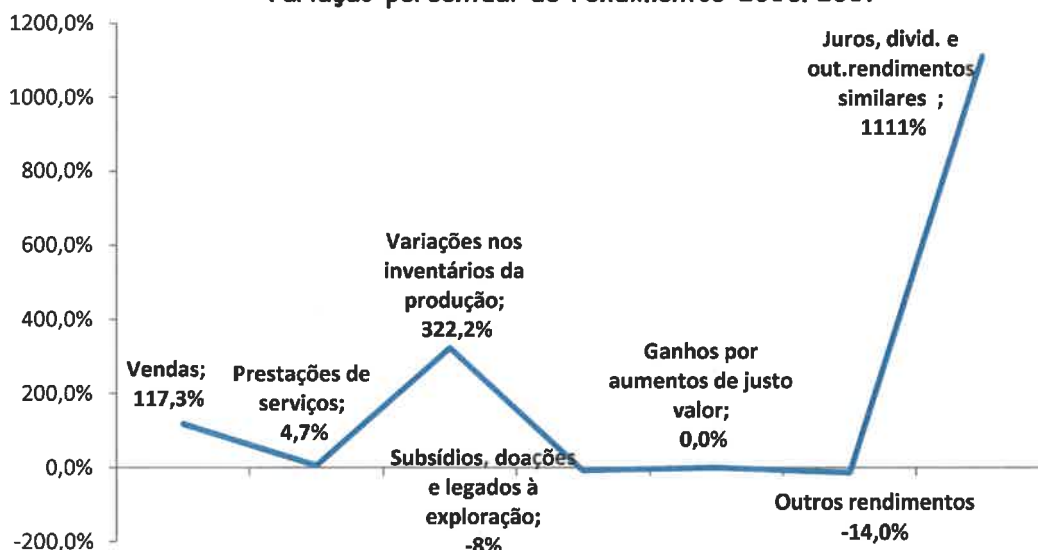
total de rendimentos 2017 = €1.762.181,37



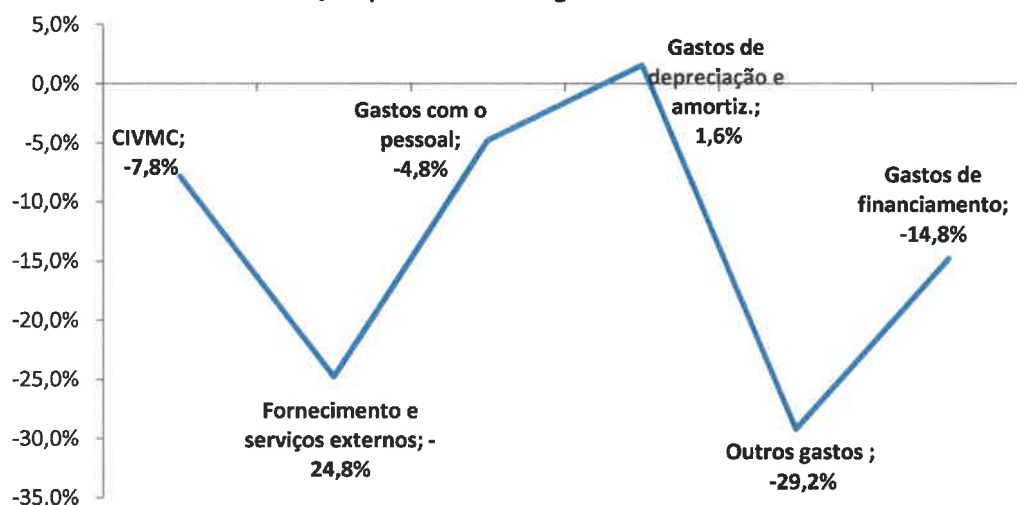
total de gastos 2017 = €1.762.059,33



Variação percentual de rendimentos 2016/2017



Variação percentual de gastos 2016/2017



Em termos globais, 2017 revela um decréscimo nos gastos de 188.800 euros (-9,7%), diretamente relacionado com dois fatores:

- por um lado, o esforço de redução de todos os gastos que não fossem considerados plenamente necessários ao funcionamento dos vários serviços, associado a um plano de reestruturação de recursos humanos e melhoramento do funcionamento com impacto em termos de poupanças geradas no setor dos transportes e gastos fixos;

- por outro lado, a forte redução do volume de formação no Centro de Formação Profissional, que se acentuou significativamente em 2017, resultante de ausência de candidaturas que permitissem um incremento do financiamento para o serviço.

A maior variabilidade nos gastos incidiu em "Fornecimento e serviços externos" com menos 101.600 euros e "Gastos com Pessoal" com menos 63.700 euros.

Os Rendimentos também foram afetados negativamente, tendo atingido uma variação de -7,3%, que correspondeu a menos 139.700 euros.

Destacam-se os "Subsídios, doações e legados à exploração", que são o principal recurso financeiro da organização, correspondendo a 83,6% do total dos Rendimentos. Em 2017, os subsídios tiveram um decréscimo de 128.000 euros. Se analisarmos o financiamento da formação profissional, constatamos que, em 2016 o total financiado entre os dois organismos, POISE e IEF, ascendeu a 404.000 euros e em 2017 cifrou-se em 272.000 euros. A variação negativa foi de 132.000 euros.

O ano de 2017 caracterizou-se por ser um ano desafiante e difícil, uma vez que nos propúnhamos ultrapassar a situação de resultado líquido negativo. Para isso foram implementadas medidas de redução de gastos, a que acresceram as verbas angariadas pela própria organização através do autofinanciamento (que se situou nos 16%), como por exemplo as coimas judiciais, os donativos, as campanhas de angariação de fundos, as quotizações e a consignação de irs/iva.

Associado a todo este contexto advém a gestão criteriosa de meios e recursos materiais e humanos nalguns serviços, por forma a equilibrar as contas de outros serviços que exigem uma participação da própria organização.

O empenho e atenção à conjuntura vivida durante o ano permitiu reequilibrar a situação económica e apresentar um resultado satisfatório.

3.6 ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

1. Identificação

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

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

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

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras


As demonstrações financeiras referentes a 2017 foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo (SNC-ESNL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 98/2015 de 2 de junho e Portarias n.º 218/2015 de 23 de julho e 220/2015 de 24 de julho.


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


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


Todos os valores estão expressos em euros.


3. Principais políticas contabilísticas

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

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

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

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

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



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

4. Ativos Fixos Tangíveis

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

Relativamente ao projeto do edifício Lar Residencial II, em 2017 não houve qualquer pagamento, continuando a aguardar aprovação das entidades competentes.

Investimentos em Curso				
	Valor inicial a 1.1.17	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.17
Edifício Lar Residencial II (projeto)	6.823,80	0,00	0,00	6.823,80

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

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

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

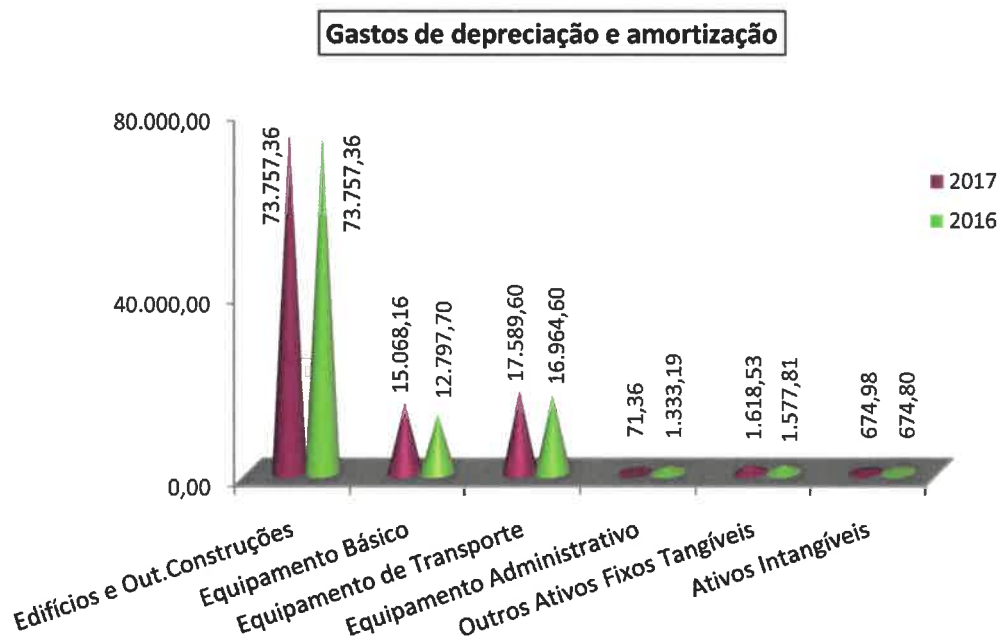
Terrenos/Edifícios/Equip. Básico/Equip. Transporte/Equip. Admin./Outros AFT

	Valor inicial a 1.1.17	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.17
Ativo Bruto (1)	3.675.183,85	16.952,53	-11.408,76	3.680.727,62
Depreciações (2)	1.672.729,47	108.105,01	-11.408,76	1.769.425,72
Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis (1-2)	2.002.454,38	-91.152,48	0,00	1.911.301,90

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

Fontes de Financiamento do Ativo Fixo Tangível	Valor
BPI Capacitar	10.948,66
Fenacerci	2.065,88
Programa de Apoio Complementar (PAC)	599,99
Cerciespinho	3.338,00
Total	16.952,53

O detalhe de Gastos de Depreciação e Amortização é apresentado no gráfico:



Neste período houve lugar ao abate de uma viatura de 9 lugares, de 1991, por motivo de venda a um particular.

Existe restrição na titularidade de bens relativamente ao edifício Centro Residencial e Ocupacional, desde 2010. A hipoteca sobre o bem é detida pelo Banco Popular desde 2016, por motivo de transferência do empréstimo de mútuo.

5. Ativos Intangíveis

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

Os ganhos ou perdas provenientes de eventuais abates de ativos intangíveis são reconhecidos pela quantia escriturada em balanço e considerados rendimentos ou gastos na demonstração de resultados.

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

ATIVOS INTANGÍVEIS	Vida útil estimada
Programas de computador	3 anos

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

Programas de computador				
	Valor inicial a 1.1.17	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.17
Ativo Bruto (1)	4.173,82	0,00	0,00	4.173,82
Amortizações (2)	3.498,84	674,98	0,00	4.173,82
Valor Líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)	674,98	-674,98	0,00	0,00

6. Custos de Empréstimos Obtidos

Locações

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

Leasing

	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.2016	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2017	Juros suportados	Taxa
Viatura Ford Courier 5 lugares	2015 48 meses	16.000,00	10.882,76	3.880,64	7.002,12	594,28	TAE = 8,6%

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

O crédito com a Mercedes-Benz Financial Services para aquisição da viatura Mercedes de 9 lugares, em 2015, foi de 32.858,38 euros. A prestação mensal ronda os 780 euros.

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

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

Financiamento a longo prazo

	Ano do financiamento e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.2016	Amortizações no ano	Valor em dívida a 31.12.2017	Juros suportados	Taxa
Crédito veículo Mercedes-Benz	2015 48 meses	32.858,38	22.888,17	8.109,08	14.779,09	1.287,39	TAE= 7,7371%
Empréstimo de mútuo B.Popular	2016 15 anos	400.000,00	378.297,25	24.280,71	354.016,54	5.569,77	TAE= 1,588%



7. Inventários

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

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

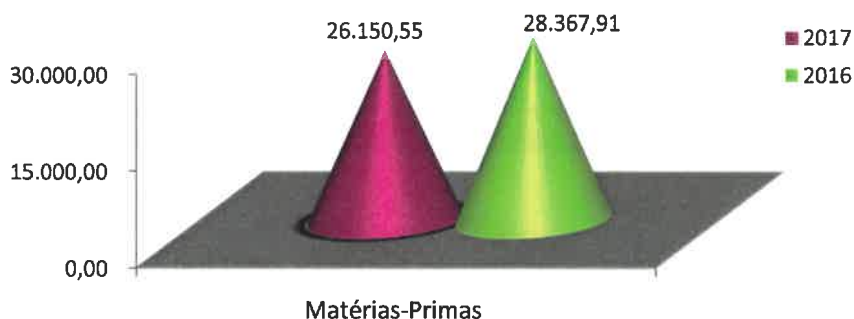
Os inventários são mensurados, à data de 31 de dezembro, pelo seu custo de aquisição.

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

O detalhe dos inventários é o seguinte:

Inventários			
	Valor inicial a 1.1.17	Valor final a 31.12.17	Varição no inventário
Matérias-primas	7.380,92	4.915,18	-2.465,74
Produtos Acabados	1.070,50	1.165,50	95,00
Total	8.451,42	6.080,68	-2.370,74

Custo dos inventários vendidos e das mat.consumidas



O decréscimo da despesa prende-se com uma diminuição do valor de compras de matérias-primas para as oficinas de formação profissional, bem como do stock final das matérias-primas em armazém, relacionada com a redução de atividade no Centro de Formação.

8. Rendimentos e gastos

O rédito é entendido como o rendimento proveniente das atividades ordinárias de uma entidade. No decorrer da atividade dos vários serviços são reconhecidos rendimentos que são contabilizados no período e que decorrem de:

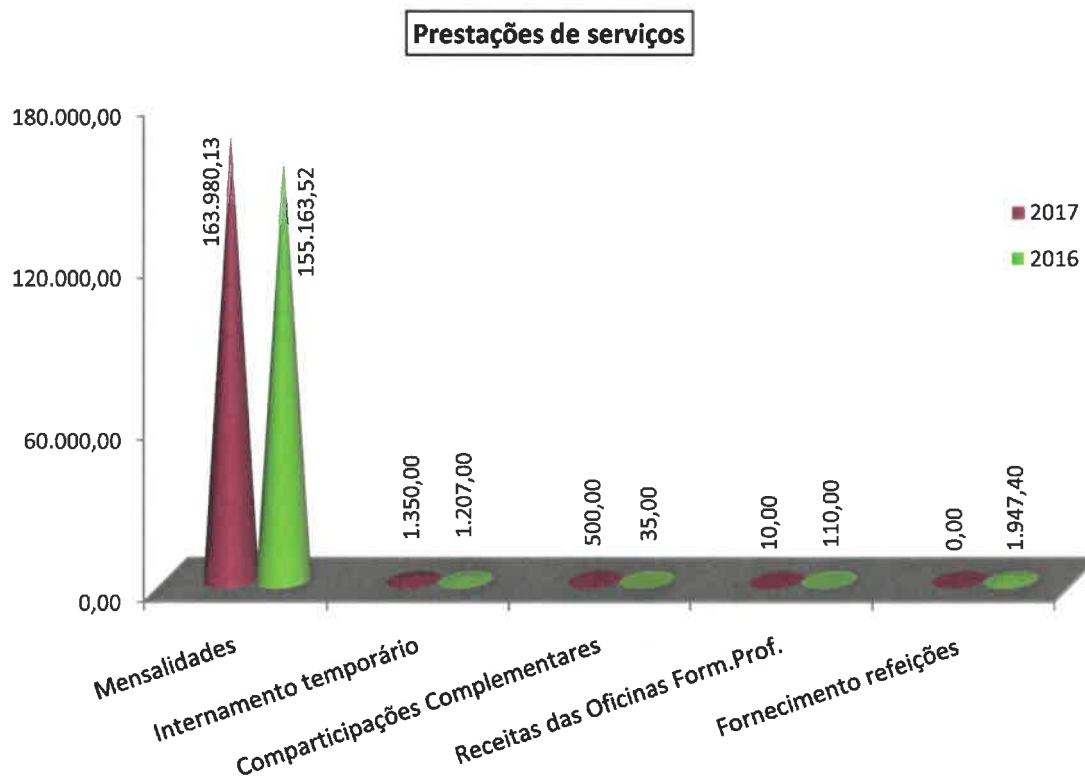
»» vendas de produtos acabados produzidos nas oficinas de formação profissional;

»» prestação de serviços relativa a receitas das oficinas de formação profissional, as mensalidades dos clientes, ou outras participações complementares exigíveis decorrentes do serviço.

O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber e é reconhecido no momento da emissão da fatura e não no momento da sua cobrança.

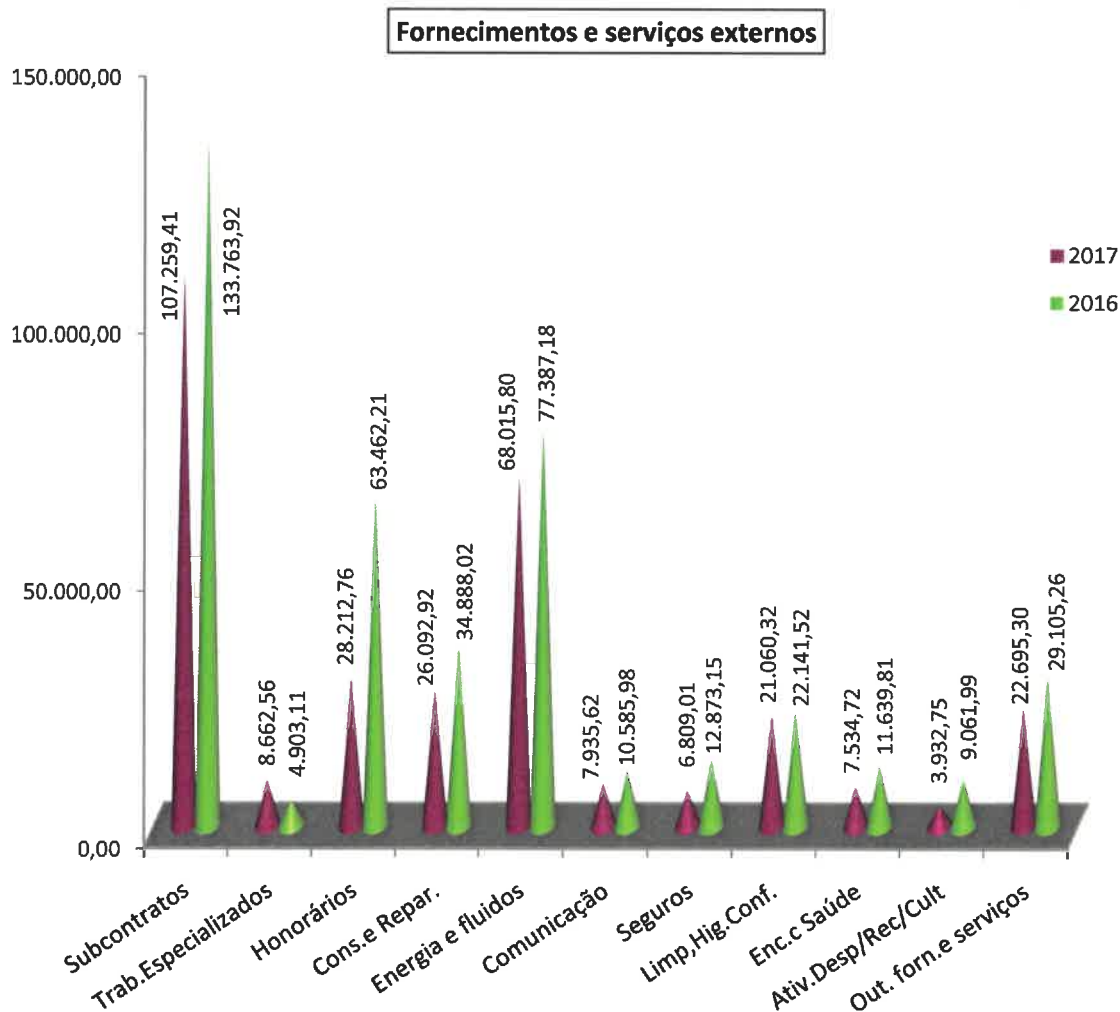
Relativamente às mensalidades houve, em 2017, um acréscimo muito positivo resultado de reuniões tidas com as famílias que visaram a revisão das mesmas. O aumento foi de 8.800 euros, decorrente sobretudo dos serviços de apoio domiciliário (+6%) e CAO (+9%).

O detalhe do rédito é apresentado nos seguintes gráficos:





Relativamente a gastos, os "Fornecimentos e serviços externos" (FSE) mostram o custo decorrente do funcionamento da organização. Em 2017 o valor gasto diminuiu mais de 100.000 euros, cerca de 25% relativamente ao ano anterior. Segue o gráfico:



A rubrica "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes de CAO, Centro de Formação Profissional, SAD e serviço residencial. É o gasto anual mais significativo dos FSE. Comparativamente a 2016 houve uma variação de 20% (- 26.500 euros), motivada pela redução do número de clientes da formação profissional, que decresceu de forma muito acentuada de 46 clientes em janeiro, para 19 clientes em dezembro. Além disso, durante o ano 2016 vigoraram duas taxas de iva no setor do fornecimento de serviços de alimentação, tendo a taxa descido de 23% para 13% em julho. Em 2017 beneficiou-se desta redução, acrescentando também o benefício do pedido de restituição do Iva em 50% do seu valor (=5.825,14).

Os gastos com Honorários acompanham esta tendência com uma redução de 55% (-35.000 euros), diretamente relacionada com o decréscimo no volume de formação profissional, no âmbito das ações do POISE.

A rubrica de "Conservação e manutenção" teve também um decréscimo de 25% (-8.800 euros) que se refletiu essencialmente na redução de gastos com a manutenção de edifícios.

Os gastos com energia e fluidos diminuíram 12% (-9.300 euros) que incidiu essencialmente na redução de gastos com gás (este relacionado com menor período com o aquecimento ligado) e combustíveis (relacionado com a redução de alguns transportes devido à sua reestruturação).

O gasto com comunicações diminuiu 25% (-2.650 euros) relacionado com a negociação de novos contratos mais vantajosos.

Esta negociação, na área dos seguros, obteve uma poupança ainda mais significativa com um decréscimo do valor gasto de 47% (-6.000 euros) incidindo essencialmente no seguro das viaturas, acidentes pessoais e multiriscos.

Os gastos com "Atividades desportivas/recreativas/culturais" diminuíram 5.100 euros, uma vez que em 2016 se realizaram as comemorações do 40º aniversário e que representaram praticamente este valor.

De assinalar o decréscimo nos gastos com "outros fornecimentos e serviços" de cerca de 6.400 euros, devido basicamente à menor despesa com "publicidade", "serviços bancários", "contencioso e notariado" e "materiais".

9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

O pagamento do valor em dívida relativo ao processo da ACT que abrangia 4 trabalhadores foi concluído em agosto de 2017.

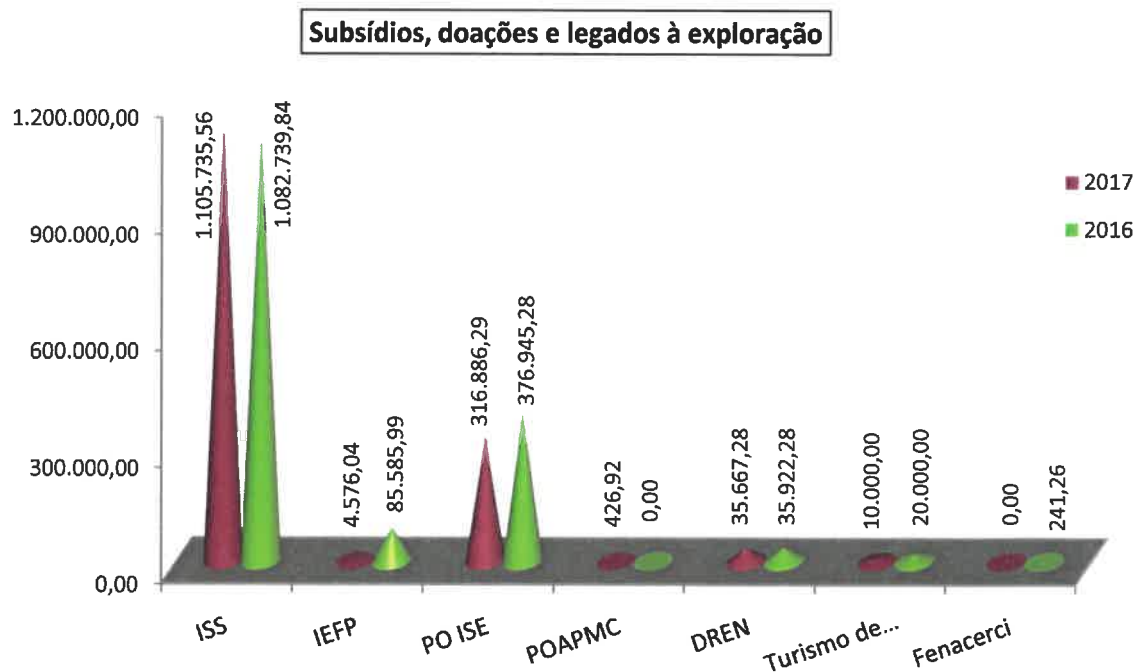
10. Subsídios e outros apoios das entidades públicas

Os subsídios recebidos correspondem a subsídios à exploração ou para investimento, conforme a sua natureza. Os subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios ou 594- Doações. O detalhe segue abaixo no quadro:

Subsídios/Doações ao Investimento			
		2017	2016
Programa de Apoio Complementar (PAC)	Equipamento de frio	2.000,00	0,00
Total		2.000,00	0,00

Em 2017 foi aprovado um apoio complementar ao POAPMC financiado pela Segurança Social (PAC). Tem uma vertente relativa a investimento em equipamento de frio que corresponde a 2.000 euros e o valor restante atribuído destina-se a cobrir gastos de funcionamento. Parte deste equipamento foi adquirido em 2017 com a compra de uma arca horizontal, estando previsto adquirir o restante a breve prazo.

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



De 2016 para 2017 os Subsídios à exploração tiveram um decréscimo de quase 140.000 euros.

O valor mensal da comparticipação da Segurança Social para os vários acordos- CAO, SAD, Intervenção Precoce, Centro Comunitário, Lar e Residência Autónoma- teve um aumento de 2,1% em

relação ao ano anterior, correspondendo a mais 23.000 euros no ano. De notar que em 2016 o aumento foi de 1,3%. Esta percentagem de aumento em 2017 (em conjunto com a diminuição de alguns gastos) facilitou o reequilíbrio económico da organização.

Em 2016 o IEFP financiou em cerca de 68.000 euros a Formação profissional para pessoas com deficiência. Além deste financiamento houve também apoios para estágios profissionais e medidas de incentivo ao emprego, além do projeto de Centro de Recursos. Em 2017 o financiamento prendeu-se exclusivamente com o Centro de Recursos, daí o decréscimo de 81.000 euros em verbas deste financiador.

Quanto ao POISE, o programa financiou o projeto CLDS com valores equivalentes ao ano anterior enquanto a formação para pessoas com deficiência ou incapacidades não foi objeto de qualquer financiamento acrescido em 2017, uma vez que só estiveram em funcionamento as ações que decorriam da candidatura aprovada em 2016. Essas mesmas ações contemplavam 46 formandos transitados de 2016, sendo que durante 2017 alguns formandos foram terminando a sua formação e apenas se mantiveram 19 a frequentar ações em sala ou em estágio em entidades parceiras. O menor volume de formação implicou que o financiamento deste organismo diminuísse 60.000 euros relativamente a 2016.

O valor recebido do Turismo de Portugal respeitante às verbas do jogo diminuiu 10.000 euros.

11. Instrumentos financeiros

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

O detalhe dos ativos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

Ativos Financeiros		
Ativo não corrente	2017	2016
Investimentos Financeiros	5.094,03	2.966,45
Ativo corrente		
Caixa e depósitos à ordem	264.340,62	337.871,21
Outros depósitos bancários	100.000,00	0,00
Clientes	11.946,12	8.136,50
Fornecedores	100,00	0,00
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	170,00	124,00
Outras contas a receber	89.506,77	104.115,74
• Financiadores	75.874,55	
• Outros devedores	13.632,22	
Total	471.157,54	453.213,90

A rubrica de "Investimentos Financeiros" diz respeito ao pagamento para o Fundo de compensação do trabalho, calculado em 0,925% sobre a retribuição base e diuturnidades de todos os novos contratos celebrados após outubro de 2013. Durante o ano obteve-se o reembolso relativo a 8 pedidos ao fundo, num total de 501,58 euros, decorrentes de rescisões ou alterações de contrato.

Relativamente à rubrica de "Outras contas a receber", destacam-se os Financiadores dos quais o POISE, IEF, Dren, POAPMC e a Segurança Social (PAC), em dívida com os reembolsos dos projetos.

O valor de "Outros devedores" diz respeito à Segurança Social (subsídios eventuais), juros do Montepio, receita da Coopérnico e a verba ainda não recebida do Turismo de Portugal.

Passivos Financeiros			
Passivo não corrente	2017	2016	
Financiamentos obtidos	375.797,75	412.068,18	
Passivo corrente			
Clientes	671,12	154,00	
Fornecedores	11.395,30	5.170,80	
Outras contas a pagar	221.051,08	235.906,27	
• Credores por acréscimo de gastos	168.214,77		
• Outros credores	52.836,31		
Total	608.244,13	653.299,25	

Os "credores por acréscimos de gastos" respeitam ao cálculo de férias + subsídio de férias + encargos, considerado um gasto de 2017 mas a ser pago só em 2018.

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

- Centro de Recursos, saldo de 2015= 188,20;
- Intervenção Precoce, saldo de 2015: 6.447,09
- Formação Profissional, saldo de 2008: 46.161,02. Relativamente a este valor, que é um saldo já com alguma antiguidade, e na ausência de resposta por parte da entidade financiadora iremos proceder às diligências necessárias para regularizar a situação.

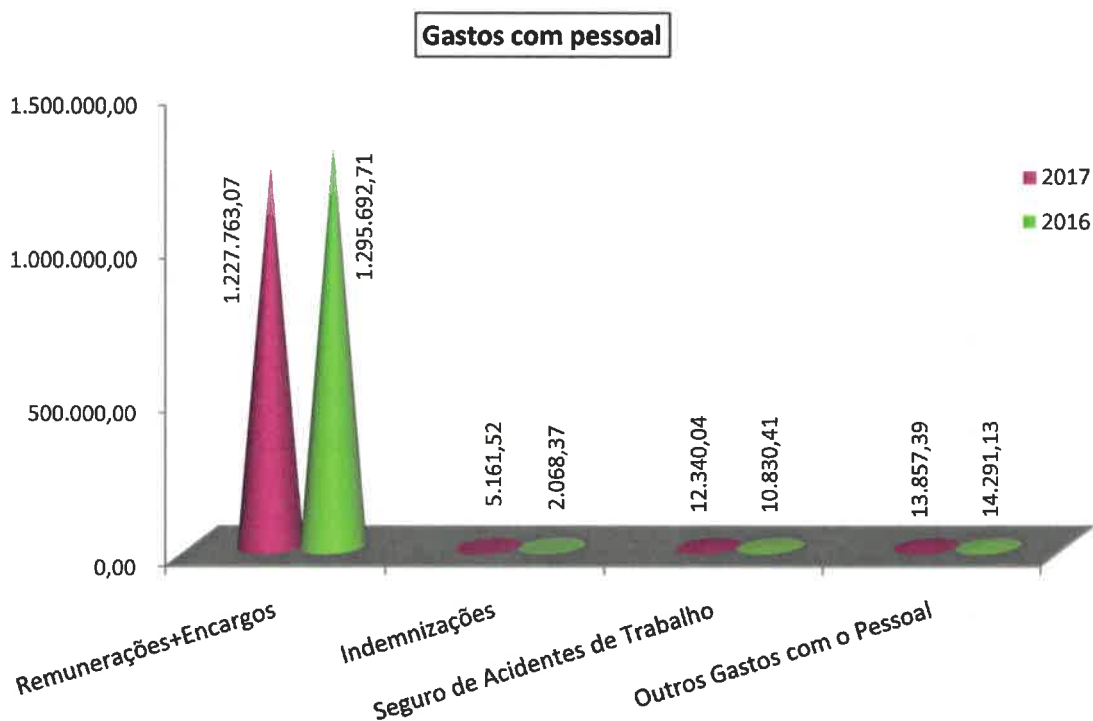
O cálculo da taxa de endividamento revela que a organização não apresenta grande vulnerabilidade e tem capacidade de cobrir o seu passivo com os ativos. Em 2017 situou-se nos 27,5%.

12. Benefícios dos empregados

As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diuturnidades, subsídio de férias, subsídio de natal, subsídio de turno/noturno e subsídio de alimentação. Eventualmente podem ser atribuídos prémios que podem ter razões diversas, sejam prémios de coordenação, de prevenção, de manutenção ou outros. A rubrica de outros gastos com pessoal refere-se a: formação profissional, fardamentos, medicina no trabalho e compensação por deslocação em viatura própria. Houve um aumento salarial de 1,2% reportado a julho de 2017 e aplicado a todas as categorias profissionais, exceto aos colaboradores que auferiam a retribuição mínima mensal.

O detalhe de Gastos com Pessoal apresenta-se seguidamente:

Pessoas ao serviço		
	2017	2016
Nº médio de pessoas a tempo completo	77	83
Nº médio de pessoas a tempo parcial	6	3
Homens	16	17
Mulheres	67	69
Nº médio de pessoas ao serviço	83	86
Total de pessoas ao serviço a 31.12	84	85
Total de horas trabalhadas	124.460 H	138.262H



Os Gastos com Pessoal diminuíram 63.700 euros para um quadro de pessoal que contemplou, em média, 83 pessoas, menos 3 que no ano anterior. Acresce a reestruturação do serviço residencial, tendo-se passado de um sistema de turnos alternados para turnos fixos (em maio). Em 2016 a despesa com o subsídio de turno foi de 28.700 euros. Em 2017 esta despesa foi de 10.900 euros até abril, sendo que a partir de maio o pagamento de trabalho noturno correspondeu a 5.700 euros. Globalmente esta alteração ao modelo de funcionamento do serviço residencial originou uma poupança de 12.100 euros. São estas duas situações que contribuíram largamente para a redução dos gastos com pessoal.

Da rubrica de "Outros gastos com pessoal" salienta-se a verba despendida com deslocações que correspondeu a 12.200 euros (mais 1.700 euros), relativa à compensação pelo uso de viatura própria dos colaboradores. 91% deste valor é do serviço Intervenção Precoce, cuja natureza obriga a deslocações regulares da equipa aos concelhos de Santa Maria da Feira e de Arouca para prestação do serviço aos clientes. O valor pago é de 0,33 euros ao km, valor que não ultrapassa o limite legal e portanto não é objeto de tributação em termos de IRS e TSU.

13. Acontecimentos após a data do balanço

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

14. Fluxos de Caixa

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

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

Verificou-se uma variação positiva nos meios financeiros que correspondeu a um aumento de 7,8%.

O rácio da liquidez imediata (capacidade de assumir os compromissos de curto prazo) revela uma boa performance tendo aumentado de 1.22 para 1.28 em 2017.

Esta situação prende-se com a transferência do empréstimo de mútuo, em 2016, no valor de 400.000 euros para o Banco Popular. Uma vez que esta situação criou uma situação de alavancagem financeira de 135.000 euros cujo destino é o investimento em construção, aplicou-se entretanto, 100.000 euros a prazo (50.000 euros a 9 meses e 50.000 euros a 12 meses), uma vez que durante o ano não houve possibilidade de concorrer a qualquer medida para construção por não ter surgido financiamento público.

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

Meios financeiros líquidos			
	Valor inicial a 1.1.17	Valor final a 31.12.17	Variação
Caixa	3.688,46	4.786,78	1.098,32
Depósitos à ordem	334.182,75	259.553,84	-74.628,91
Depósitos a prazo	0,00	100.000,00	100.000,00
Total	337.871,21	364.340,62	26.469,41
VARIAÇÃO 2016/2017 (%)			7,8%

15. Outras divulgações

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

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

Em 31 de dezembro o número de cooperantes é de 147 e associados 297.

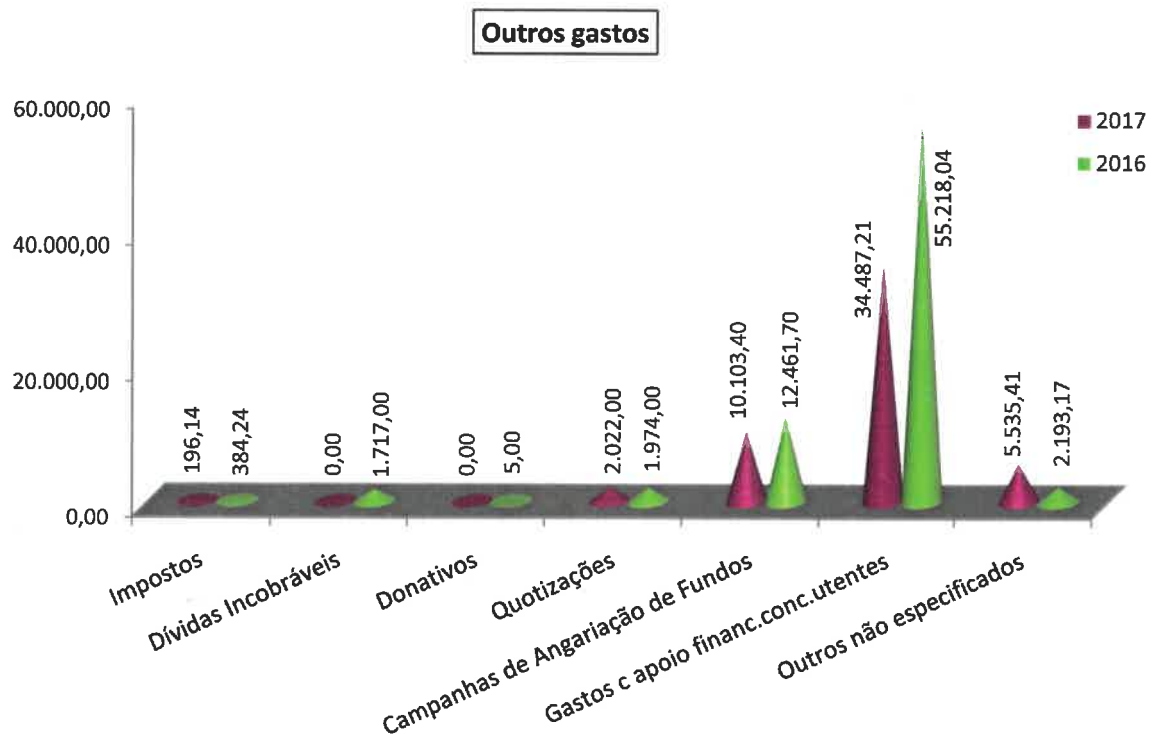
À data de 31 de Dezembro de 2017 a organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo dívidas em mora.

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

Estado e outros entes públicos

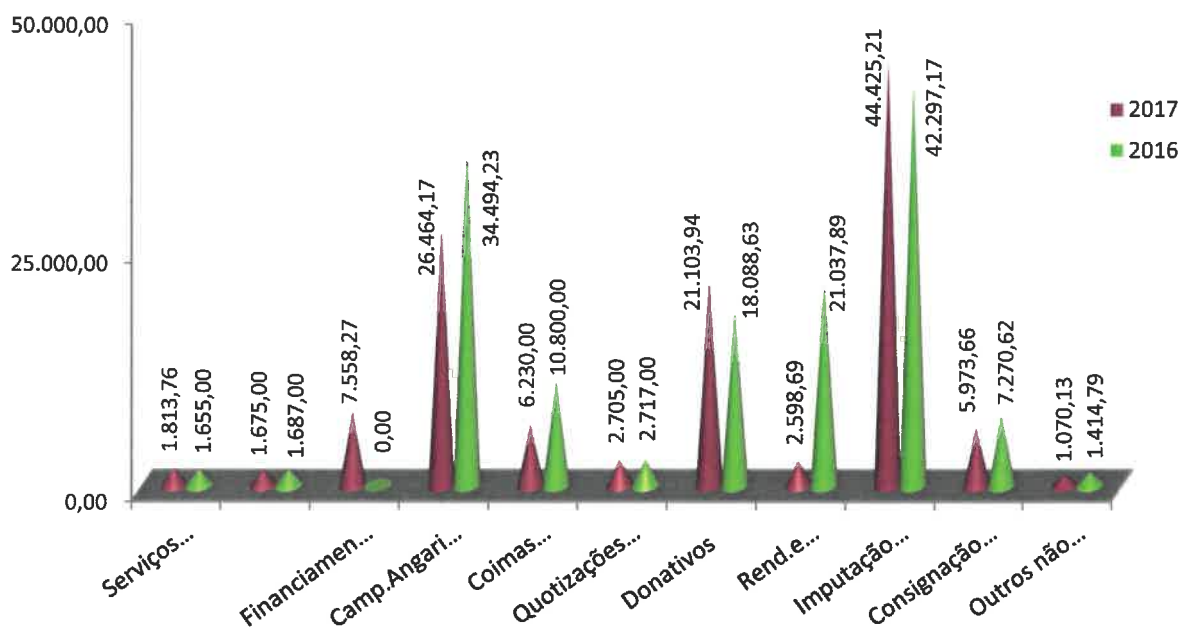
Ativo corrente	2017	2016
IVA- Reembolsos pedidos	5.825,14	936,59
Retenção IRC	15,63	15,63
Total	5.840,77	952,22
Passivo corrente		
Retenção IRS/IRC	7.652,57	8.855,41
Contribuições para a Segurança Social	26.600,91	27.162,93
Outras Tributações- Fundos de Compensação	132,58	133,48
Total	34.386,06	36.151,82

Relativamente aos itens apresentados na face da demonstração de resultados apresenta-se de seguida informação desagregada da rubrica "Outros gastos e Perdas", e "Outros rendimentos e ganhos":



No gráfico destaca-se a rubrica de "Benefícios Processados" com um decréscimo considerável de 20.700 euros, que se deve à diminuição da despesa com gratificações a clientes (-1.300 euros), bem como ao pagamento do apoio com bolsas de formação (-19.400 euros), diretamente relacionado com o menor n.º de formandos a frequentar as ações durante este ano.

Outros rendimentos



Salienta-se deste gráfico a rubrica de "Campanhas de angariação de fundos" com um decréscimo de 8.000 euros e de "Coimas judiciais" em 4.500 euros. Em 2016 a rubrica de "rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros" reportou ao rendimento gerado com a venda dos prédios de Ermesinde, daí a diferença substancial de valor relativamente a 2017.

Acresce por sua vez o valor proveniente do INR cuja candidatura foi aprovada em julho e que permitiu um financiamento de 7.558,27 euros para 15 clientes do CFP.

O Contabilista Certificado,

O Conselho de Administração,



3.7. Proposta de aplicação do Resultado do Período

O exercício de 2017 apresenta um resultado positivo de 122,04 euros.

De acordo com o art. 29º dos Estatutos, o Conselho de Administração da Cerciespinho, propõe a seguinte aplicação do resultado:

»» Fundo de Reserva Legal.....	10,00€
»» Fundo de Educação e Formação.....	55,00€
»» Fundo de Investimento.....	57,04€
	<hr/>
	122,04€

Espinho, 8 de março de 2018

O Conselho de Administração,

Handwritten signatures in blue ink, including names like "Luisinho", "Gina", "Antonio", "Bessa", "Zelinho", and "Nunes".

4. RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL



Cooperativa Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, C.R.
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2017

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, C.R.L, emitir Parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas apresentados pelo Conselho de Administração relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

2) Durante o ano de 2017, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contatos com o Conselho de Administração e com o Departamento Administrativo e Financeiro, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal não pode deixar de salientar as medidas implementadas pela Organização em 2016 e 2017 no âmbito do Plano de Reestruturação Económico elaborado tendo em vista o reequilíbrio das Contas e o reforço da sua sustentabilidade, conforme descrito detalhadamente no Relatório de Atividades do Conselho de Administração. As medidas adotadas contribuíram para a obtenção de um Resultado Líquido positivo de 122,04 euros, invertendo o prejuízo de 48986,31 euros apurado em 2016.

4) Não obstante as dificuldades e as incertezas que caracterizaram o exercício de 2017, foi obtida uma taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividade da Cerciespinho de 121% e uma concretização dos Planos de Atividades dos Serviços de 116%, revelando que foram ultrapassadas as metas previstas. Merece ainda realce a concretização do projeto de instalação de painéis solares no telhado das instalações do Centro de Formação Profissional para produção de energia elétrica.

5) Em termos de desenvolvimento destacamos as diligências relacionadas com o objetivo de ampliação dos serviços de Lar e CAO, que apresentam listas de espera. O projeto Lar II foi remetido para a Segurança Social para aprovação prévia e foram feitos diversos estudos tendo em vista a adaptação das instalações da Escola do Bairro da Ponte de Anta, para uma possível transferência do CAO I e do DAF e para instalação de um CAO III, nos termos mencionados no Relatório de Atividades.

6) Examinando as Contas de 2017 apresentadas pelo Conselho de Administração, verificamos que o valor do Ativo ascende a 2402542,57 euros, os Fundos Patrimoniais a 1742070,01 euros, tendo sido apurado um Resultado Líquido positivo de 122,04 euros.

Relativamente ao Orçamento de 2017 aprovado em Assembleia Geral, verificamos que a sua execução correspondeu a 90,2% em termos de Gastos e a 90,4% no que respeita a Rendimentos. Face ao exercício de 2016, assistiu-se a um decréscimo de 9,7% nos Gastos, nomeadamente em Fornecimentos e Serviços Externos e Gastos com Pessoa, e de 7,3% nos Rendimentos, em especial na rubrica de Subsídios, o que ficou a dever-se, em grande medida, à redução da atividade de formação profissional.



7) O Resultado Líquido em 2017, como acima referido, foi positivo e ascendeu a 122,04 euros, para o qual este Conselho de acordo a legislação aplicável, propõe a seguinte afetação:

Fundo de Reserva legal	10,00
Fundo de Reserva para Educação e Formação	55,00
Fundo de Investimento	57,04
Total (Euros)	122,04

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

a) Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pelo Conselho de Administração referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, bem como a proposta do Conselho de Administração para a aplicação dos Resultados Líquidos apurados.

b) Que seja emitido um voto de louvor ao Conselho de Administração bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIESPINHO, ao longo do ano de 2017;

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

ESPINHO, 12 de março de 2018

O CONSELHO FISCAL

Filipe da Volta Milheiro Lima (Dr.) - Presidente

Teresa Paula Gaspar Ramos (Dra.) - Secretário

Rita Elisabete Gomes de Carvalho (Dra.) - Relatora

5. ANEXOS

PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

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

- A todos colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho pelo empenho e sentido de missão demonstrado ao longo do ano nas diversas áreas de trabalho e iniciativas de angariação de fundos;
- À Camara Municipal de Espinho, na pessoa do Sr. Presidente, Dr. Pinto Moreira, do Sr. Vice-Presidente, Dr. Vicente Pinto, do Sr. Vereador, Dr. Quirino de Jesus, Sra. Vereadora, Eng. Lurdes Ganicho, pelos apoios financeiros, pela disponibilização e utilização de instalações e recursos e pela inclusão dos nossos clientes em múltiplas iniciativas públicas
- À Fenacerci pela defesa intransigente dos direitos das pessoas com deficiência e das organizações e pela promoção de um mundo mais justo, mais igualitário e inclusivo.
- Arquiteto Carlos Moreira, pela conceção gratuita de múltiplos projetos para a transferência do CAO I e par o estudo prévio para o CAO III;
- Cooperativa Coopérnico, pela implantação do projeto de produção de energia elétrica através de painéis solares representando uma fonte de receita para a Cerciespinho e contribuindo para a política ambiental promovida pela nossa organização;
- Professor Jonas Tiago da Silva Pinho pelo voluntariado na área da música e pela organização do evento "Talento ao Luar" promotor da imagem social positiva de crianças e jovens do Bairro da Ponte de Anta

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

- Ao Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otilia Violas, ao Sr. Manuel Alves Correia, a Sr.ª Dalila Cândida Calijão, ao Sr. Domingos Vieira Peixoto e a Sr.ª Maria Celisa Moreira Brito pelos donativos concedidos em 2017 e ao longo dos anos;
- À Clinica Dentária Longo, Dr. Gaspar Longo e Dr. Filipe Longo, pelos tratamentos dentários e melhoria da qualidade de vida dos clientes do Centro Comunitário, Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Cerciespinho;
- À empresa Inspecentro, SA pelo donativo, em espécie, de inspeção às viaturas da Cerciespinho;
- À Junta de Freguesia de Silvalde pela verba angariada na "8ª Caminhada Liberdade e Igualdade";
- Ao Presidente da Junta de Freguesia de Anta, Dr. Nuno pela inclusão gratuita da Cerciespinho nas tasquinhas de Guetim e de Anta, bem como toda a colaboração em diversos projetos;
- E a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários e ofertas de alimentos e materiais bem como voluntariado e solidariedade;

Voto de agradecimento pelos donativos, quer monetário, quer materiais, atribuídos à Cerciespinho à/ao:

- À Escola de Bailado e Artes Adriana Domingues;
- À empresa Unipress - Centro gráfico, Lda.,
- À empresa Ecco'Let Portugal - Fábrica de Sapatos, Lda.;
- À empresa Marque TDI - Tecnologias de Codificação, Lda.;
- À empresa SAAR - Packaging Consulting, Unipessoal Lda.;
- À empresa Fábrica de Papel Ponte Redonda, SA;
- Aos Lion's Clube de Espinho;
- À Agencia do Banco BPI em Espinho;
- À Escola Básica e Secundária Dr. Manuel Laranjeira, na pessoa da Dr.ª Ana Gabriela pela realização do espetáculo "Água é Vida", da qual a receita reverteu para a Cerciespinho;
- Ao Sr. Sérgio Aníbal Amorim Santos pela realização e organização de um jogo de futebol solidário, da qual a receita reverteu para a Cerciespinho;
- À Sr.ª Adelaide Cunha Pereira Carvalho pela oferta de uma cadeira de rodas
- À empresa Eurospuma, SA pela oferta de 4 colchões que permitiu apoiar uma família de refugiados da Síria;
- E a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários e ofertas de materiais bem como voluntariado e solidariedade
 - Ao Banco BPI pela aprovação do projeto "Capacitar Mais", no âmbito do BPI Seniores 2017;
- Às famílias e à comunidade pela oferta ao SAD de produtos de apoio, artigos de higiene e saúde e roupas;
- À Confeitaria Central dos Carvalhos e Café/Churrasqueira Divisão pela disponibilização de artigos de confeitaria/pastelaria para oferta em épocas festivas.

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade no acolhimento dos formandos/as do Centro de Formação Profissional em Formação Prática em Contexto de Trabalho no âmbito dos cursos de Operador/a de Jardinagem, Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário e Serralheiro/a Civil:

- Adelino e Jorge Lda., Mobiliário e Carpintaria; Amorins & Silva, Lda.; Ângelo Sá & Silva Lda. Câmara Municipal Santa Maria da Feira; Camo - Indústria de Autocarros, SA; Diagonal Radical, Carpintaria Unipessoal, Lda.; Carpintaria Manuel Jesus da Silva; Carpintaria Tarraco, Lda.; Consjardim, S.A.; Daniel Pinto S.A.; Estufas Monterosa; Fornoequip - Equipamentos para a Indústria, Lda.; Hotel Solverde; Jacinto Marques de Oliveira, Sucessores, Lda.; Jardinagem Oliveira; Junta de Freguesia de Paramos; Junta de Freguesia de Silvalde; Lar de Idosos Adventista; Obvia Paisagem Parque Biológico de Vila Nova de Gaia; Pau Maciço, Industria de Mobiliário & Carpintaria, Lda. Portometal-Indústria Portuense de Construções e Recuperação de peças, Lda.; Pinheiro & Cardoso, Lda.; Progresso Plantas - viveiros de plantas Lda.; Rico Jardim, Unipessoal, Lda.; Salvador Soares & C.ª, Lda.; Segunda Geração Cozinhas; Soprefa - Componentes Industriais, SA; Serralharia Bernardes, Lda.; SCAB - Sociedade de Construções Acácio Baptista, Lda.; Segunda Geração Cozinhas Tramel - Transformadora Metalúrgica, SA; Zoo de Lourosa - Parque Ornitológico de Santa Maria da Feira

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

- Eng.º Sá, à Dr.ª Ana Loureiro e ao Dr. Armando Bouçon da Câmara Municipal de Espinho;
- À ADCE; Ao Multimeios; À AMB; À FCAPE
- À equipa da USF de Anta
- Funcionários da Piscina Municipal de Espinho;
- Centro de Emprego de Espinho - Dr. Armando
- Dr.ª Paula Beleza, da Segurança Social de Espinho;
- Dr. Manuel Ruivo, Dr. Hélder Santos, Dra. Laura Santos e à Dr.ª Cristina Vasconcelos do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
- Exmo. Sra. Diretora do Centro de Saúde de Espinho;
- *Media locais, nomeadamente, Jornal Defesa de Espinho, Jornal Maré Viva;*
- AOs Bombeiros Voluntários de Espinho
- Instituto de Reabilitação e Habitação Urbana (IHRU);
- Escolas do Município, nomeadamente, Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira, Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, Escola Sá Couto e Escola Domingos Capela;
- Ministério Público de Espinho - Tribunal Judicial de Espinho - pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
- À Comissão de Festas de S. Pedro, ao Núcleo de Modelismo de Espinho, Academia de Música de Espinho, Associação de Desenvolvimento de Espinho, Multimeios de Espinho ao Exmo. Padre João de Deus, ao Diácono Vieira, ao Sr. Comandante da PSP de Espinho, ao Filipe Couto, ao Nuno Esteves e à Sandra Poupinha, pelos diversos apoios e disponibilidade demonstrada com a Cerciespinho;
- Ao Grupo desportivo da Idanha pela integração e apoio contínuo ao Carlos Simões ed o Ricardo Oliveira da Residência Autónoma;
- Ao Grupo desportivo da Idanha pela participação dos clientes do lar e Residência Autónoma no Carnaval e outras atividades da associação;
- À empresa Salvador Soares, pela integração profissional dos clientes da RA Carlos Simões
- Às Voluntárias, D. Natália, Ana Maria Silva Rodrigues Amorim Cruz, Graça Maria Leite Carvalho Pinto, Maria da Conceição Santos Moreira, Maria Rosa Costa Silva Moreira, Maria Pereira Ferreira Fontoura, Dorinda Henriques M. Ribeiro, Lídia Maria R. Sousa Moreira, Joaquim Salvador de Oliveira Coelho, Maria José Alves S. Ferreira, José Fernando de Sousa e Silva, Nuno Filipe Vieira Gonçalves, pela disponibilidade e apoio nas atividades da organização;
- Empresa Bi-silque, Lda. e Empresa Manuel Moutinho - Injeção de Plásticos Unipessoal, Lda., pela disponibilização de material para a execução das atividades, de carácter ocupacional, desenvolvidas pelos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais;
- Departamento de Desporto da Camara Municipal de Espinho e ao Sporting Clube de Espinho pela integração do Paulo Almeida no Boccia; à USF de Anta e Centro de Saúde de Espinho pela disponibilidade de informações e orientações para além das consultas, à Cabeleireira D. Conceição;
- AOs Bombeiros Voluntários de Espinho pelo apoio regular e cuidadoso aos clientes dos Serviços residenciais; Ao Centro Ortopédico de Espinho, pela oferta de produtos de apoio ao lar Residencial
- AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação
- Bombeiros Voluntários dos Carvalhos
- Centro Social de Lourosa
- Centro Social de Paramos

- o Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Santa Maria da Feira
- o Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Espinho
- o Escola E.B. 2/3 Argoncilhe
- o Colégio Liceal de Santa Maria de Lamas
- o Instituto do Emprego e da Formação Profissional de Vila Nova de Gaia
- À Tuna Musical de Anta pela cedência gratuita do espaço para celebração do 20º aniversário do SAD;
- À Santa Casa da Misericórdia de Espinho, Cooperativa Nascente, Igreja de Anta e Centro Social de Paramos pelos convites endereçados para participarem em convívios interinstitucionais;
- À equipa médica e social da USF de Espinho e do CHVN de Gaia/Espinho pela articulação e encaminhamentos de utentes para usufruto de SAD;
- Ao Dr. Jorge Vinagre, médico da USF de Espinho, pela disponibilidade e apoio manifestado aos seus utentes afetos ao SAD;
- Ao Formador Vítor Conde, pela dinamização voluntária na temática "Comunicação e relacionamento com o idoso", no âmbito do Programa Psicoeducativo "CuidarMente", dirigido a cuidadoras formais;
- À Enfermeira Leontina, da USF de Espinho e à enfermeira Ana Rita pela disponibilidade voluntária na dinamização de sessão sobre "Cuidados especiais" no âmbito do Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência", dirigido a cuidadores formais de pessoas com dependência;
- À equipa técnica da área sénior do Centro Social de Grijó, à Cruz Vermelha de Espinho, à ERPI São Francisco de Assis e à Santa Casa da Misericórdia de Espinho pela parceria estabelecida no projeto "Capacitar Mais" ao nível de sinalizações e envolvimento ativo;
- À Polícia de Segurança Pública de Espinho (PSP) pelo acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social;
- o À Escola de Cabeleireiro e Estética do Porto, pelos convites gratuitos endereçados ao nível de tratamentos captares e da imagem.
- o Grupo Cultural e Recreativo Semente;
- o ANDDI - Associação Nacional de Desporto para a Deficiência Intelectual; (esta poderia estar enquadrada nos votos do louvor, do género do Fenacerci)
- o A Fix26 - Publicidade e Serviços, Lda., pela disponibilidade na colaboração do painel comemorativo do 25º Aniversario do Centro de Atividades Ocupacionais
- o Escola Secundária Dr. Manuel Gomes Almeida - pela dinamização do projeto Armário Solidário;
- o Câmara Municipal de Espinho e Autarquias do concelho na participação e dinamização de atividades;
- o Parque Biológico de Gaia - Entradas gratuita.
- o Voluntarias Dona M^a Natália Silva e Professora Filomena Faria;

Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pirlampo Mágico 2017"
à/ao/aos:


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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL
2017

1. Introdução

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

As atividades disponibilizadas pelo centro de formação ao longo do ano de 2017 foram as que se apresentam:

 Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) - Tipologia 3.01 POISE

○ Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ): *Tapeçaria*

○ Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ: *Serralheiro/a Civil, Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário e Operador/a de Jardinagem.*

 Centro de Recursos (IEFP)

○ Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE);

○ Apoio à colocação (AC);

○ Apoio pós-colocação (APC);

○ Produtos de Apoio (PA);

○ Avaliação da capacidade de trabalho (ACT);


 Centro de recursos para a inclusão;

 Oficinas de produção;

 Trampol-IN.

2. Contexto

O ano de 2017, apesar do serviço ter tentado cumprir o Plano de Atividades (PA) com o qual se comprometeu, foi marcado por uma forte instabilidade funcional e financeira devido aos fatores que se apresentam:

 Não aprovação na totalidade da candidatura à Tipologia 3.01 do POISE de 2016-2018, nomeadamente o curso de Empregado/a de Andares, comprometendo a resposta formativa para o ano de 2017;

 Não abertura de candidaturas à Tipologia 3.01 para o período de 2017-2019.

Apesar de toda a situação que se apresenta, o CFP tentou cumprir, dentro do possível, as metas a que se propôs, tentando que os/as clientes não fossem penalizados/as com a conjuntura apresentada.

Ao longo do ano em questão, o CFP não teve possibilidade de iniciar ações formativas, ao nível da Tipologia 3.01, o que impossibilitou dar resposta às 35 inscrições efetuadas no serviço.

Assim, perante a dependência financeira face a fundos comunitários e/ou nacionais e políticas formativas desajustadas, o CFP, alargou a interação com os Centros de Emprego Locais e com o tecido empresarial, dinamizou o Centro de Recursos Local e deu início a um projeto financiado pelo INR (Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.) que deu resposta a 15 clientes.

3. Destaques

Num contexto de desmotivação e incerteza, a equipa do CFP, com o apoio do Conselho de Administração, numa perspetiva de inovação e melhoria contínua, participou, a convite do Município de Espinho, na 1.ª edição da aceleradora de impacto social AMPLifica, desenvolvido pela Área Metropolitana do Porto (AMP), em parceria com o Laboratório de Investimento Social. A AMPLifica destinou-se a projetos de inovação social para a angariação de financiamento focados em variadas áreas de atuação, entre elas a inclusão social, a empregabilidade, a saúde, a mobilidade e o ambiente. O CFP apresentou um projeto designado de Trampol-IN, que o Município de Espinho reconheceu como sendo o mais importante do concelho ao nível do problema social sobre o qual intervém (exclusão socioprofissional das pessoas com deficiência intelectual) e também, como exemplo de boas práticas ao nível do ecossistema local. A AMPLifica assumiu-se como um programa intensivo de aceleração, em que durante 12 semanas (de fevereiro a maio de 2017), a equipa do Trampol-IN melhorou o modelo de negócio do projeto, de forma a potenciar o crescimento da sua intervenção e, para o tornar mais competitivo na oportunidade de angariação de financiamento ao nível das candidaturas das Parcerias para o Impacto no âmbito da Estrutura de Missão Portugal Inovação Social (EMPIS). O trabalho desenvolvido culminou na apresentação do Trampol-IN no Fórum "Empreendedorismo Social AMP 2020".

O projeto não avançou por falta de um financiador para a componente privada de 30% e, na tentativa de minimizar o impacto desta situação, a Cerciespinho concorreu ao Programa Nacional de Financiamento a Projetos pelo INR "Promoção de respostas inovadoras e inclusivas que visem a melhoria da participação e qualidade de vida das pessoas com deficiência e suas famílias, incluindo a promoção da sua autonomia e o descanso do cuidador informal", adaptando o modelo desenvolvido na AMPLifica, dando início ao projeto "*Trampol-IN*" numa escala adaptada a 15 clientes.

Convém destacar a conclusão do projeto iniciado em 2016, no âmbito do BPI Capacitar, designado por, "*Incluir-tecnologia para a inclusão*". Assim, foi adquirida a estufa de jardinagem

prevista em candidatura, bem como o equipamento necessário ao cultivo de plantas aromáticas, que permitiu complementar a intervenção no que respeita ao "Trampol-IN".

Por último convém referir que foi elaborada *candidatura à Tipologia 3.01 do POISE* para o período de 2018-2020, no valor de 1.192.774,82€, no sentido de dar resposta a 90 formandos/as distribuídos por 9 ações formativas.

4. Análise Resultados por Objetivo

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	N.º de inscrições/avaliação	40	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 119%.
	N.º Clientes (Formação Profissional PCDI)	46	
	N.º Clientes Centro de Recursos	16	
	N.º Clientes CRI	19	
	N.º Clientes OP	18	
	N.º de ações de formação	5	
	N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	26	
	N.º de integrações em mercado de trabalho	10	
	Taxa de execução PDI	98%	
	Taxa de execução dos objetivos do PDI	98%	
	N.º certificados emitidos	27	
	Taxa de satisfação dos clientes	96%	
	Volume de Formação	46570	
	N.º da atividades complementares à formação profissional	7	
N.º de entidades parceiras	48		
2. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance	N.º de ações de disseminação com colaboradores/as	4	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de ações de disseminação com clientes	4	
	N.º de monitorizações/avaliação TB	2	
	N.º de monitorizações/avaliação Mapa de Indicadores	1	
3. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da Cerciespinho como entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)	Manutenção do processo de acreditação por parte da DGERT	100	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
4. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do CFP, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantido assim a continuidade dos serviços	N.º de ações desenvolvidas com os/as colaboradores/as	3	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
	N.º de ações desenvolvidas com os/as clientes	5	
5. Disseminação do conceito "empowerment" e a sua apropriação e utilização por parte dos/as clientes e colaboradores/as	Taxa de execução do projeto	50%	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 50%.

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 109%.

O ano de 2017 apresenta-se com o menor número de clientes para o triénio 2015-2017 (2015 - 118; 2016 - 141; 2017 - 114). Esta situação é facilmente clarificada, se tivermos em consideração o ano atípico que foi o 2017, na medida em que não se verificou a abertura de candidaturas para a área da deficiência. Assim, em 2017, apenas se deu continuidade aos cursos iniciados em anos anteriores.

Ao longo do ano decorreu o curso de Tapeçaria com 10 formandos em formação em sala, o curso de Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário com 9 formandos em Formação Prática em Contexto de Trabalho até ao mês de Julho, o curso de Serralheiro/a Civil com 8 formandos em Formação Prática em Contexto de Trabalho até ao mês de Novembro e Operador/a de Jardinagem com 9 formandos com formação em sala de Janeiro a Junho e em Formação Prática em Contexto de Trabalho de Julho a Dezembro. Dos cursos que terminaram ao longo do ano, 10 jovens foram integrados no mercado de trabalho (Serralheiro/a Civil - 5 e Operador/a de acabamentos de Madeira e Mobiliário - 5), o que reflete a qualidade do trabalho do serviço.

Na tentativa minimizar o impacto da situação anteriormente referida, iniciou-se o projeto "Trampol-IN" que deu resposta a 15 clientes.

O número de inscrições têm vindo a decrescer ao longo do triénio 2015-2017 (2015 - 56; 2016 - 41; 2017 - 35), pelo facto dos parceiros do CFP não encaminharem clientes (Escolas, CPCJ, Rede Social de Espinho, Centros Comunitários, ...) pois têm conhecimento da não abertura de ações formativas e, também pela não dinamização por parte do CFP de ações de divulgação na comunidade.

Verificaram-se duas rescisões de formandos (PCDI) por desistência (um Serralheiro Civil; um Operador/a de Jardinagem).

Não foram elaborados PDI's ao longo de 2017, dado apenas ter iniciado o grupo "Trampol-IN", que pela natureza da intervenção, não se encontra obrigado à elaboração de PDI, mas apenas de PI.

Quanto à satisfação dos formandos, o inquérito foi aplicado a 28 formandos/as que apresentam 96.17% de satisfação.

Os resultados gerais apontam para uma taxa da satisfação para cada dimensão acima dos 90%, ou seja, não se verifica nenhum ponto fraco. Os valores mais elevados são na dimensão da empatia 98%. A variável "capacidade de resposta" apresenta a satisfação mais baixa com 95%.

5. Recursos Humanos e Físicos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/a;- 3 Técnicos/as (comuns a outros Serviços);- 3 Formadores/as Internos;- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Pessoal afeto ao telefone, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros serviços).
Instalações	<ul style="list-style-type: none">- 6 Salas de Prática Simulada (Lavandaria, Costura, Tapeçaria, Serralharia, Carpintaria, Cozinha/Pastelaria);- 1 Estufa de Jardinagem;- 1 Sala TIC;- 4 Salas de Formação Teórica;- 1 Gabinete de Coordenação;- 1 Sala de Reuniões;- 1 Gabinete de Psicologia;- 1 Armazém (armazenamento de matérias-primas e produtos acabados);- 1 Refeitório/Sala de Convívio;- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas;- 1 Autocarro.

6. Valor Acrescentado Parcerias

O CFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2017 desenvolveram-se 48 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o CFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho e a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este centro de formação.


Convém salientar que 62.5% das parcerias são empresas sem as quais tornar-se-ia impossível concretizar o plano formativo, mais especificamente o módulo de Formação Prática em Contexto de Trabalho.

O número de parcerias tem-se mantido estável, assistindo-se mesmo a um aumento, (2015 - 45; 2016 - 46; 2017 - 48) o que leva a concluir e excelente relação que o serviço tem com as entidades parceiras.

7. Impacto Inovação e Melhoria

Ações de Inovação

 Trampol-IN;

 Montagem da estufa, aquisição de equipamento de jardinagem e adaptação da estufa para cultivo de plantas aromáticas.

O projeto Trampol-IN revelou ser a intervenção mais inovadora e empreendedora e com maior impacto, quer ao nível interno quer externo, do CFP, pois para além de dar resposta a 15 clientes que se encontravam totalmente desprovidos de qualquer intervenção, permitiu assegurar-lhes a continuidade de um serviço de extrema importância para a sua qualidade de vida. A montagem da estufa e a aquisição de equipamento para a mesma, traduziu-se na conclusão de um projeto inovador iniciado no ano anterior que foi o BPI Capacitar.

Ações de Melhoria

 Melhorias ao nível das infraestruturas

- Restauro dos WC's masculinas (Colocação de azulejo);
- Colocação de painéis solares e reorganização do PT inferior;
- Reorganização da lavandaria (colocação de balcão e divisórias);
- Montagem da estufa, aquisição de equipamento de jardinagem e adaptação da estufa para cultivo de plantas aromáticas.

Por último, mas não menos importante, é necessário referir a implementação de ações de melhoria ao nível das infraestruturas, que não foram descuradas ao longo do ano em questão. Traduziram-se em obras de remodelação imprescindíveis ao funcionamento do serviço.

8. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

Em 2017 o CFP deu resposta a **114 clientes** distribuídos da seguinte forma:

Formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidade			N.º Clientes
Tipologia Formativa		Ações Formativas	
Formação profissional inicial	Percurso individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	Tapeçaria	10
		Serralheiro/a Civil	8
	Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário	9
		Operador/a de Jardinagem	9
Formação Contínua (Carpintaria)			10
Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)			10
Apoio à Colocação			4
Apoio Pós-Colocação			2
Centro de Recursos para a Inclusão			19
Oficinas de Produção			18
Trampol-IN			15
Total			114

O CFP apoiou 114 clientes (PCDI) e conseqüentemente 114 famílias, tendo um impacto muito positivo, quer ao nível financeiro, quer ao nível da inclusão social destes/as clientes e famílias. Destes/as 114 clientes, 26 frequentaram FPCT, contribuindo para o desenvolvimento de uma imagem pública positiva das PCDI no tecido empresarial local, culminando com a integração de 10 jovens no mercado de trabalho (Taxa de Integração - 38.5%).

O CFP prestou cuidados de saúde a 4 clientes, apoiou ao nível alimentar 2 clientes e disponibilizou transporte adicionais a 9 clientes, no sentido de potenciar a frequência da formação por parte dos mesmos e melhorar a sua qualidade de vida.

Relativamente ao impacto do serviço na Qualidade de Vida dos/as clientes foram aplicados 16 inquéritos para aferição da Variação do Índice de qualidade de vida (início e fim da ação de formação). O questionário aplicado intitula-se "Avaliação Objetiva e Subjetiva da Qualidade de Vida das Pessoas com Deficiência Intelectual" (Verdugo, Arias y Schalock, 2009). Estes inquéritos abordaram as seguintes dimensões de Qualidade de Vida: Autodeterminação (12.76), Inclusão Social (13.26), Bem-estar laboral (8.68), Bem-estar material (7.56), Bem-estar emocional (8.78) e físico e Bem-estar familiar (2.57). Perante estes inquéritos, conclui-se que os/as jovens inquiridos/as apresentam um índice de melhoria da qualidade de vida de 8.93%.

O impacto social do CFP não se apresenta menos significativo se tivermos em consideração que proporciona emprego a 6 colaboradores/as internos/as a tempo completo, 11 colaboradores/as internos/as a tempo parcial e ainda 7 colaboradores/as externos/as que podem flutuar de acordo com a oferta formativa.

9. Melhoria Contínua

A melhoria contínua apresenta-se como objetivo primordial do CFP. É um serviço que tenta adaptar-se às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do serviço. Utiliza os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Valoriza também a formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as, a avaliação dos/as clientes, financiadores e outras partes interessadas. O ano de 2017, decorreu como um ano atípico, onde a importância do conceito de melhoria contínua apresentou-se como alternativa às adversidades apresentadas. O CFP iniciou uma nova resposta (Trampol-IN) e continuou a apostar numa resposta de qualidade aos/às clientes promovendo o seu empowerment e capacitação.

O CFP apresentou como sugestão de melhoria a desenvolver em períodos seguintes, a adaptação de uma parte do edifício para a abertura de um novo serviço financiado pela Segurança Social - Centro de Apoio, Acompanhamento e Reabilitação para Pessoas com Deficiência (CAARPD), como forma de rentabilizar as instalações e dar resposta a clientes que possam estar desprovidos de qualquer tipo de intervenção.

Ao longo do ano de 2017 o CFP contou com o empenho, colaboração e aposta do Conselho de Administração da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora

Rita Carvalho

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS
I E II
2017

1. Introdução

Pretende-se que o presente Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho, seja um documento claro e explícito, com informação concreta e objetivos/indicadores espelhados e explicados, capaz de refletir e analisar a atividade do serviço durante o ano 2017, que fica assinalado por diferentes aspetos, nomeadamente, a 22 de outubro de 2017 o CAO completa 25 anos de existência.

Ao longo destes anos a intervenção da resposta social tem sofrido significativas alterações, a passagem de um modelo assistencialista, para a consciencialização do papel ativo das pessoas com deficiência intelectual e outras incapacidades. Proporcionando um leque de atividades diversificado (26 atividades), procura dar uma resposta mais adequada e oportuna às necessidades das pessoas apoiadas.

Da mesma forma, o CAO passou e passará naturalmente no futuro pela adaptação e construção de estruturas, bem como pela reestruturação de recursos humanos, porque estes sim são o elemento chave do serviço.

1.1. Contexto

Contextualizando a ação de 2017, esta desenvolveu-se numa conjuntura muito particular, especialmente devido a medidas que foram assumidas pela Cerciespinho para garantir o equilíbrio económico-financeiro da mesma. Um período caracterizado por dificuldades e constrangimentos, que influenciaram a gestão dos recursos humanos e físicos. Foi necessário alinhar os recursos mais criteriosamente sem perder os objetivos como a qualidade e a melhoria do serviço, centrando sempre a ação nas necessidades dos seus clientes, significativos e colaboradores. Apesar dos referidos constrangimentos, considera-se que a atuação no ano transato obteve um balanço positivo e desafiante.


De acordo com o exposto foram propósito de gestão, às ações de continuidade, nomeadamente o cumprimento do programa de intervenção, ao qual se efetuou uma reestruturação geral do funcionamento do serviço, com a finalidade de promover novos desafios aos seus recursos humanos e no melhorar da intervenção.

Este documento pretende igualmente refletir, obviamente, uma das preocupações da Cerciespinho, naturalmente do CAO, a garantia do cumprimento do sistema de gestão da qualidade, respeitando o envolvimento das diferentes partes de interessadas.

2. Relatório de Atividades

2.1 Destaques

A concretização das atividades e o cumprimento dos objetivos proporcionaram o envolvimento de todos colaboradores do serviço na realização do plano definido para 2017. Pretende-se a seguir apresentar uma reflexão entre as metas alcançadas, correlacionadas com os princípios orientadores que mais marcaram a intervenção do serviço ao longo do ano.

 **Abordagem centrada na pessoa:** Continuamente o CAO procura dar uma resposta mais adequada e oportuna às necessidades das pessoas que apoia, acredita que seus clientes podem ser autônomos de acordo com as suas competências, ser capacitados, e ter a participação cívica que está intrínseca a qualquer cidadão.

Deste modo, pretende-se desenvolver uma intervenção fundamentada pelas necessidades, expectativas e capacidade das pessoas apoiadas, e assegurando o ajuste dessas variáveis ao longo do tempo. Por exemplo, questões como o envelhecimento precoce das pessoas com deficiência e incapacidades (média de idades 42), e questões como o agravamento de situações do foro psiquiátrico (20% dos clientes), realidades que têm vindo a ganhar expressão nestes últimos anos no serviço. Ver quadro abaixo - *Caraterização Clientes*.

A pensar também na adequação das necessidades, realizou-se a revisão de um dos documentos estruturantes da intervenção - Matriz dos Objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individual, o que implicou concentrar esforços na revisão dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI) dos clientes (92% foram revistos). Estes procedimentos determinaram, uma ação no sentido de melhoria para 2018, que se relaciona com a revisão e adequação do programa de intervenção.

É da convicção da equipa considerar a contribuição dos seus clientes, nomeadamente, o feedback e avaliação no planeamento do funcionamento serviço. Distingue-se que a taxa de satisfação das pessoas apoiadas é de 88%.

Caracterização Clientes (clientes acordos de tutela -65)	Género	Idade	Grau de Dependência			Totais
			Parcialmente Dependente	Dependente	Grande Dependente	
Masculino 38	23/24 anos	0	1	0	1	
	25 aos 34 anos	1	2	4	7	
	35 aos 49 anos	8	8	3	19	
	50 aos 59 anos	3	2	1	6	
	60 aos 64 anos	0	1	2	3	
	65 aos 69 anos	0	1	1	2	
Feminino 27	23/24 anos	1	0	0	1	
	25 aos 34 anos	2	4	3	9	
	35 aos 49 anos	7	3	4	14	
	50 aos 59 anos	2	0	1	3	
	Totais	24	22	19	65	

📌 Melhoria contínua: O CAO pretende ser uma resposta proactiva na satisfação das necessidades dos seus clientes, utilizando os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os seus serviços. Iniciou-se no segundo semestre de 2017 uma reestruturação geral do funcionamento do serviço, implementada em setembro, mais concretamente referente a uma taxa de reformulação de 83%, atendendo ao número elementos da equipa de intervenção direta que foram alvo da reestruturação. Implicou a reorganização das equipas dos dois polos, especificamente atribuição de novas funções que implicou a revisão de horários de colaboradores, atividades e naturalmente dos horários dos clientes. Tem-se como orientação que a qualidade da intervenção depende sobretudo das pessoas que compõem a equipa, da forma como estão organizadas e da promoção de ações de desenvolvimento. A reestruturação teve como finalidade, evitar a "cristalização" de práticas e rotinas, desmotivação, proporcionando novos desafios e visando o comprometimento dos colaboradores.

Em maio de 2017, um dos centros (CAO II) foi alvo de uma ação de acompanhamento pela entidade que regula e financia este sector social, o Centro Distrital de Aveiro - Segurança Social. Importa referir, que desta ação não resultaram irregularidades, assegurando a manutenção do acordo de cooperação estabelecido, visto que este processo resulta de uma reclamação sem provimento, enviada ao Centro Distrital por um significativo, relacionada com procedimentos de atualização de comparticipações familiares.

O resultado da ação de acompanhamento e a reestruturação geral do funcionamento, são evidências dos esforços do CAO em continuar na direção do desenvolvimento da qualidade dos serviços.

📌 Participação: Em relação ao compromisso do serviço com a defesa dos direitos dos clientes, em termos igualdade de tratamento, de oportunidades, de participação, de liberdade de escolha, autodeterminação e empowerment, relaciona-se com a promoção de atividades para os seus clientes, nomeadamente 51 Atividades Transversais de Inclusão (ATI's), que favoreçam a participação e inclusão, e paralelamente com a finalidade de combater o estigma social associado à deficiência, bem como informar e consciencializar a comunidade.

Destaca-se com a mesma importância, a criação de oportunidades promotoras empowerment e autodeterminação dos clientes e significativos do serviço (104 atividades), processos estes que ao longo da vida podem ser trabalhados, assegurando a escolha informada, e adotando uma atitude positiva das pessoas apoiadas na comunidade e na própria organização.



2.2. Análise de Resultados por Objetivos

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Revisão e cumprimento programa de intervenção do serviço.	Implementação:		<p>Taxa obtida: 102%</p> <p>Tal como a taxa revela, o objetivo foi alcançado. Particulariza-se os seguintes indicadores, a superação evidente do número de ATI's concretizadas, e os resultados positivos relacionados com a monitorização e avaliação dos PDI's.</p>
	1.1. N.º de clientes:	35	
	1.1.1. CAO I		
	1.1.2. CAO II	31	
	1.1.3. Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	1 +16=17	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	238	
	1.3. N.º de atividades promovidas	26	
	1.3.1. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	1	
	1.4. Monitorização/avaliação dos PDI's	99%	
	1.4.1. Grau médio de concretização		
	1.4.2. Grau de execução	86%	
	1.5. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		
	1.5.1. N.º de ATI's	51	
	1.5.2. N.º de famílias apoiadas	83	
	1.5.3. N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar	17	
	1.5.4. N.º de postos de trabalho afetos ao serviço:		
	1.5.4.1. Tempo completo	18	
	1.5.4.2. Tempo percentual	4	
	1.6. Abertura à comunidade:		
	1.6.1. Estágios	17	
	1.6.2. Trabalho comunitário	2	
	1.6.3. Visitas	15 (45 visitantes)	
	1.6.4. Participação em estudos/trabalhos	2	
1.6.5. Entidades apoiadas	8		
1.7. Medida do valor acrescentado das parcerias no serviço:			
1.7.1. N.º de parcerias	21		
1.7.2. Taxa de clientes envolvidos em serviços dependentes de parcerias operacionais, nomeadamente:			
Atividades Ocupacionais	60%		
Natação adaptada	29%		
1.8. Serviço de Nutrição e Alimentação:			
1.8.1 N.º de refeições servidas	14.764		
1.8.2. N.º de refeições adequadas às necessidades individuais	6065		
1.9. Serviço de Transportes:			
1.9.1 Taxa de clientes que beneficiam de transporte diário	71%		

	1.10. Serviço de Saúde			
	1.10.1 Taxa de clientes com medicação regular		43%	
	1.10.2 Taxa de cuidados prestados de acordo com os objetivos do PDI's		156%	
	Revisão:			
	1.11. Taxa de reformulação do modelo teórico (Programa e Matriz dos PDI's)		50%	
	1.11.1 Taxa de PDI's revistos de acordo com os novos modelos		92%	
	2. Manter a certificação da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial Equass Assurance.	2.1. N. de ações de disseminação dirigida aos colaboradores	5	Taxa obtida: 104% A taxa obtida supera a previsão. Foram concretizadas um número ligeiramente superior de atividades relacionadas com disseminação. Salienta-se o desfecho da visita de acompanhamento técnico, da qual não resultaram irregularidades.
2.2. Monitorização e avaliação do desempenho do serviço				
2.2.1. Planos de Desenvolvimento Individual		130		
2.2.2. Tableau de Bord		2		
2.2.3. Mapa de Indicadores		1		
2.3. N.º de ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com o cliente		5		
2.4. Acompanhamento técnico realizada pelo Centro distrital - Segurança Social		1		
	2.4.1. N.º de irregularidades		0	
3. Atualização das participações familiares mensais.	3.1. N.º de participações familiares atualizadas		48	Taxa obtida: 101% A meta foi atingida, as participações familiares esperadas foram revistas de acordo com os novos normativos.
	3.2. Taxa de participações familiares que sofreram alteração		92%	
	3.3. Média das mensalidades nos dois centros: - CAO I - CAO II		53€ 44€	
4. Melhorar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas.	4.1. N.º de reuniões com as partes interessadas:			Taxa obtida: 98% O resultado foi ligeiramente inferior ao esperado, correspondente essencialmente à redução na taxa de satisfação dos colaboradores.
	4.1.1. Equipa de gestão		12	
	4.1.2. Equipa técnica		24	
	4.1.3. Gerais (serviço)		10	
	4.1.4. Grupo de autorrepresentação		33	
	4.1.5. Grupo de pais		10	
	4.2. Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas:			
	4.2.1. Taxa de satisfação dos clientes		88%	
	4.2.2. Taxa de satisfação dos colaboradores		59%	
	4.2.3. Taxa de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços		22%	
	4.2.4. Número de reclamações/ sugestões			
	4.2.4.1. Sugestões		49	
	4.2.4.2. Reclamações		1	
	4.3. N.º de ações de disseminação/ específicas do conceito de empowerment			
4.3.1. Clientes		10		
4.4. N.º de situações, atividades promotoras do empowerment		104		



4.5. Registo de competências comportamentais reveladores de empowerment: 4.5.1. Desenvolvimento Pessoal (Rel. Interpessoal, Autodeterminação)	5
4.5.2. Bem-Estar (Emocional, Físico e Material)	4
4.5.3. Inclusão Social (Empregabilidade/Ocupacional, Cidadania, Direitos)	1

Dos resultados apresentados conclui-se que, as metas definidas foram atingidas e algumas ligeiramente superadas, relativamente à taxa global de concretização dos objetivos chave, esta é de 101%.

Tendo-se em consideração os resultados obtidos em cada objetivo, e singularmente em cada indicador definido, destaca-se os seguintes resultados, e numa lógica de análise compreensiva sobre a continuidade da resposta social, no sentido de planear ações de melhoria e desenvolvimento.

Tal como em anos anteriores, foram reunidos os esforços necessários para garantir a operacionalização do Programa de Intervenção, procurando contribuir de forma efetiva para a qualidade de vida e cidadania dos clientes. Destaca-se exemplos concretos: para além dos 65 clientes abrangidos por acordos de tutela, o serviço conseguiu dar resposta a mais 16 alunos, especificamente solicitações de planos individuais de transição para vida ativa de escolas do concelho, e 1 situação em modalidade de oficina de produção; 83 famílias apoiadas; 238 dias de funcionamento; 26 atividades disponibilizadas; 51 ATI's; 17 agregados apoiados por programas alimentares, correspondente a 46 pessoas; 14.764 refeições servidas; 71% dos clientes usufruem de transporte diário; e 43% dos clientes beneficiam de serviços de saúde.

A nível do desenvolvimento e consolidação de competências distingue-se o 2º objetivo, que se relaciona com a manutenção do sistema de qualidade dos serviços e da gestão, uma das prioridades da intervenção desenvolvida pelo CAO. Evidências de atividades que concorreram para o seu cumprimento, são a execução do plano de disseminação (5 reuniões/disseminação e 10 reuniões de desenvolvimento) e os procedimentos de monitorização e avaliação do desempenho do serviço (taxa de execução 100%).

Foi efetuada a atualização de 48 participações mensais familiares, as restantes são referentes a clientes que se encontram em modalidade de dupla resposta, que estão previstas para serem revistas no início de 2018, sob a responsabilidade do serviço residencial e do Conselho de Administração da organização. Estes procedimentos foram concretizados com base nas normas previstas, Circular de Orientação Técnica n.º 4/2014, que regulamenta o cálculo das participações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das instituições

particulares de solidariedade social. Posteriormente à revisão, aferiu-se que a totalidade de famílias continua a pagar mensalidades inferiores ao valor que supostamente deveriam assumir, mediante os novos cálculos. Relativamente à **média das participações é de 48€**.

Por último e não menos importante, salienta-se o trabalho desenvolvido no sentido de melhorar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas. Está-se a falar de **74 reuniões** realizadas em 2017 (reuniões de equipas, grupo de autorrepresentação, grupo de pais + reuniões pais /individuais); **49 sugestões**; **146 contatos significativos**; e **54 orientações técnicas**.

2.3. Recursos Humanos e Físicos

Recursos Humanos¹

O esforço para não baixar a qualidade do serviço, com a instabilidade vivida na organização, principalmente no 1.º semestre de 2017, deve-se sobretudo à responsabilidade e compromisso da maioria dos colaboradores do CAO, onde cada um dos profissionais dá o seu melhor contributo.

Atualmente a equipa é composta por **26 colaboradores**, dos quais: 12 monitores, 2 auxiliares de serviços gerais, 2 motoristas, 1 telefonista, 3 administrativos, 1 professora de atividade física adaptada, 5 técnicos (coordenadora/psicopedagoga, psicóloga, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e assistente social). Caracteriza-se por ser uma equipa experiente com uma **média 20 anos de serviço**, e uma **média de idades de 48 anos**.

- Assiduidade da Equipa: Ano bastante particular a nível da gestão dos recursos, relacionado com questões de assiduidade, destaca-se um total de **2847.5 horas de ausências**, o correspondente a **285 dias**. Atendendo que o serviço funcionou 238 dias, ao longo do ano, ocorreram períodos em que esteve ausente mais que um colaborador.

Quanto aos motivos, 6 monitores apresentaram situações de baixa (situações de doença pessoal, licença de nojo, intervenção cirúrgica, acidente de trabalho); 2 auxiliares de serviços gerais (doença e consultas); 4 técnicos (1 com de licença de casamento, 1 de maternidade e os restantes 2 por motivos de doença e assistência à família). O exposto implicou inúmeros ajustes no serviço, distingue-se a **contratualização temporária 3 colaboradores** (2 para substituição de monitores e 1 para substituição de auxiliares de serviços gerais).

¹ **Nota:** Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Assistente Social, motoristas, telefonista e administrativos são comuns a outros serviços da organização. Todos valores médios, apresentados neste item tem como referência apenas 22 colaboradores, porque os restantes são considerados nos tratamentos estatísticos de outros serviços.

- Satisfação de colaboradores: No CAO responderam 16 colaboradores e manifestaram uma taxa de satisfação de 59%, revelando uma redução de 3 pontos percentuais relativamente a 2016 (63%). A análise, por dimensão, revela a satisfação mais baixa na variável reconhecimento e recompensa, com 46%, e na variável contexto organizacional, com 54%, salientando-se pela positiva as variáveis qualidade, com 65% e política e estratégia, com 63%.

Considera-se que os aspetos que estarão na base da redução da satisfação, relacionam-se com um conjunto de medidas, implementadas em 2017, que implicou a redução de uma pessoa nos serviços gerais, a saída de uma monitora, substituída por uma colaboradora do CFP a tempo parcial e a eliminação do fornecimento de refeições e pagamento de subsídio de alimentação, quando os/as monitores realizavam horários contínuos de 9 h. Acresce o ambiente de insegurança e incerteza durante o período do início do ano em que as medidas de reestruturação foram sendo anunciadas. Por outro lado, foi realizada uma reestruturação do modelo de funções e responsabilidades e de integração dos monitores em cada CAO (I e II), mudanças de contexto que poderão ter afetado a satisfação, traduzida na dificuldade de alguns elementos de se adaptarem às novas solicitações e desafios.

Não se pode deixar de referir, que este resultado de satisfação, não reflete o envolvimento e empenho da grande maioria dos colaboradores da equipa, que diariamente se pode observar na realização das funções.

- Avaliação de desempenho: Em termos gerais, a média dos resultados da avaliação desempenho é de 3.61. Qualitativamente a nota 3 é referente a um "Bom" desempenho (médias: monitores - 3.47, serviços gerais - 3.47 e técnicos - 3.88). Comparativamente com a média do ano anterior, ocorre um ligeiro aumento, evidenciando comprometimento e responsabilidade da equipa com o trabalho desenvolvido. O procedimento é realizado com base na contextualização do ano transato, possibilitando identificar concretamente aspetos positivos, bem como áreas de melhoria da equipa de colaboradores, ou seja, que acrescentam mais-valias ou dificuldades no exercício das suas funções.

Recursos Físicos

O desfasamento das condições entre os dois equipamentos, nos últimos anos tem-se vindo a acentuar, o que tem exigido mais atenção da Cerciespinho e naturalmente da resposta social. Particularmente aspetos referentes às instalações do CAO I, o polo de Anta, que implicam mais

ações de conservação e de adequação. Dado que a organização tem centrado esforços nestes últimos anos, junto da Câmara Municipal de Espinho, no sentido de cedência de um equipamento, para transferência de instalações, têm-se evitado ações de manutenção mais dispendiosas, dado que se prevê a referida mudança a curto/médio prazo. A meta prevista para o indicador, "taxa de cumprimento do plano de manutenção das instalações e equipamentos", foi de 57%, sendo que esta rubrica registou um aumento, relativamente a 2016, conclui-se que apesar das necessidades de manutenção de carácter emergente terem sido satisfeitas, outras ações sinalizadas continuam por satisfazer.

2.4. Valor Acrescentado das Parcerias

As parcerias têm sido determinantes para conseguir o pleno envolvimento entre a CAO e a comunidade, contribuindo diretamente na prestação de atividades e serviços, garantido uma maior abrangência da intervenção. É também, muitas vezes, através das parcerias, que se dá a conhecer o trabalho desenvolvido, assegurando a cidadania das pessoas que apoia.

De entre todos os resultados, entende-se destacar os mais significativos, designadamente: disponibilização de material para as atividades ocupacionais, permitindo que 60% dos clientes possam desenvolver esse género de atividades; disponibilização gratuita da piscina municipal de Espinho, possibilitando que 29% dos clientes usufruam da atividade de natação adaptada; 18 convites de diferentes entidades do concelho de participação em iniciativas; e 7 provas de carácter desportivo e sociocultural.

Não menos importante, descrevem-se as atividades de abertura à comunidade, que promovem a investigação e o desenvolvimento, em que o serviço esteve comprometido ao longo de 2017: 17 estagiários; 2 colaborações em estudos/ investigações; 15 visitas ao funcionamento, que permitiu a sensibilização de 45 pessoas e apoio a 8 entidades.

2.5. Impacto Inovação e Melhorias

Ao nível das ações de melhoria e de inovação, foram distinguidas 4 ações de melhoria, 2 ações de inovação e 2 de empowerment.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Impactos
Reestruturação geral do funcionamento do serviço.	Melhoria	Coordenadora e equipa técnica	2.º semestre	Melhoraria da intervenção do serviço, através da rotatividade da equipa, garantindo o bem-estar e satisfação dos clientes (novos desafios, quebra de rotinas,...).
Reformulação de um documento estruturante da intervenção do	Melhoria	Coordenadora e equipa técnica	2.º semestre	Planos de Desenvolvimento Individuais dos clientes, revistos e atualizados de acordo com as novas orientações.

serviço.				
----------	--	--	--	--

Ação	Tipo	Responsável	Prazo	Impactos
Reforço da equipa técnica - área da psicologia (estágio de acesso à ordem dos psicólogos portugueses).	Melhoria	Coordenadora e técnica de psicologia	Anual	Atualização das avaliações psicológicas, no sentido de definir intervenções futuras mais ajustadas às necessidades e competências dos clientes e recolha de informações sobre cada cliente para elaboração de relatórios técnicos.
Reformulação dos procedimentos relacionados com as participações familiares.	Melhoria	Diretora Geral, coordenadora e equipa técnica	1.º semestre	Mensalidades dos clientes revistas de acordo com os novos normativos.
Comemoração do 25º Aniversário do Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho.	Inovação	Coordenadora e equipa técnica	outubro	Evento comemorativo dirigido às diferentes partes interessadas, representativo do percurso da resposta social, na promoção de uma sociedade mais inclusiva.
Sessões de apresentação/ sensibilização dirigida aos significativos - "I Encontro Nacional de Famílias".	Inovação	Diretora Geral, coordenadora e técnica da área social	junho e outubro	Participação das famílias no I Encontro Nacional das Famílias em Lisboa. Mobilizar/incentivar as famílias para uma participação ativa na promoção e consolidação dos direitos das PCDI.
Participação Projeto FACTO.	Empowerment	FENACERCI e equipa técnica	novembro	Participação de clientes em duas ações: tertúlia - Vida Independente e formação de prevenção de situações de abuso e maus-tratos.
Envolvimento em ações da PNAR - Plataforma Nacional de Auto Representantes.	Empowerment	PNAR e equipa técnica	Anual	Participação dos clientes em duas atividades de empoderamento: Assembleia e questionários /eleições.

2.6. Impacto Programas e Serviços na Sociedade

A base da intervenção centra-se nos dois seguintes domínios, na promoção da qualidade de vida e na satisfação das pessoas apoiadas, com respeito pela individualidade e pelos direitos fundamentais das pessoas com deficiência e incapacidades.

Salientam-se os resultados positivos dos PDI's, designadamente 99% de execução dos objetivos e de 86%, grau médio de concretização dos PDI's. Estas metas resultam também de uma maior experiência na definição dos objetivos e de uma melhor monitorização/ avaliação dos mesmos.

A intervenção do serviço tem como base o *Modelo de Qualidade de Vida de Schalock (2004)*. Este modelo defende que qualidade de vida, é um conceito amplo e complexo, que depende da forma como as condições da vida são percecionadas pelo individuo, em 3 dimensões fundamentais. Com intuito de favorecer a compreensão, e adequar o modelo à intervenção realizada pelo serviço,

apresenta-se o seguinte quadro, que estabelece a relação entre as dimensões da qualidade de vida, variáveis e os domínios de atividades disponibilizadas pelo CAO.

	Dimensões	Variáveis	Domínios de Atividades	% de clientes
Modelo de Qualidade de Vida - Shalock	Desenvolvimento Pessoal	Relações interpessoais Autodeterminação	Atividades de desenvolvimento pessoal e social:	
			- Bem-Estar (I, II, III)	25%
			- Estimulação (I, II)	25%
			- Atividades de Vida Diária (AVD)	55%
			- Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	52%
			- Independência Pessoal e Social	35%
			- Expressão Plástica	86%
			- Cinema de Animação	9%
			- Grupo de Autorrepresentação	22%
	Bem-Estar	Emocional Físico Material	Atividades Lúdico- terapêuticas:	
			- Snoezelen	26%
			- Rancho Folclórico	35%
			- Dança Expressiva	14%
			- Bombos	12%
			- Expressão Dramática	31%
			- Atividade Física Adaptada	74%
			- Natação Adaptada	29%
	Inclusão Social	Direitos Cidadania Ocupacional	Atividades Estritamente Ocupacionais:	
			- Atividade Oficial	26%
			- Montagem e Embalagem	60%
- Bordados e Costura			15%	
Atividades Socialmente Uteis:				
- Serviços Gerais			3%	
- Atendimento ao Público				
			n.º ações	
		Atividades Transversais de Inclusão:		
		- Festas Tradicionais e Ações Recreativas	20	
		- Espetáculos e Atuações Públicas	14	
		- Atividades Desportivas	10	
		- Ações de Sensibilização e Socioculturais	7	

Com a aplicação do modelo de qualidade de vida, pretende-se garantir a abrangência, numa perspetiva holística dos clientes, e destacam-se alguns dos principais resultados. A nível da *Dimensão do Desenvolvimento Pessoal*, a atividades de expressão plástica que é transversal a 56 clientes, a atividade de TIC (34 clientes) e AVD (36 clientes), que fazem parte dos PDI's de cerca de metade dos clientes. As referidas atividades, caracterizam-se por mecanismos através das quais as pessoas apoiadas adquirem competências, sobre um conjunto de aspetos significativos e em diferentes contextos. Na *Dimensão do Bem-Estar*, as atividades que concorrem para o bem-estar emocional, físico e material, distingue-se que 48 clientes têm atividade física adaptada e a disponibilização de 4 grupos de expressões, que envolvem 31 clientes. Reforçam-se também que o serviço concebe a arte como ferramenta de desenvolvimento e de cidadania. Por último, a *Dimensão*

de *Inclusão*, relacionada com as oportunidades para desenvolver interações em diversos contextos, e de competências como, a capacidade de influenciar e para tomada de decisões. Ressalvam-se as 51 ATIs proporcionadas aos clientes, sendo que este domínio abrange a totalidade dos clientes e a importância das atividades de carácter ocupacional na área do Apoio Ocupacional, que envolvem 45 clientes. Atividades que contribuem para a verdadeira integração social, e a valorização da pessoa com deficiência e incapacidade como cidadão ativo na comunidade.

Relativamente à satisfação dos clientes a taxa obtida foi de 88%. O resultado é mais uma vez bastante positivo, verificando-se um aumento, comparativamente ao ano anterior, de 2 pontos percentuais (86% em 2016). Participaram 32 clientes, o que corresponde a 49% da totalidade dos clientes apoiados, devido essencialmente às limitações intelectuais que com o envelhecimento naturalmente se acentuam.

Considera-se que estes resultados estão diretamente relacionados com a envolvência dos intervenientes no funcionamento do serviço e com a disseminação de conceitos fundamentais como *empowerment*, através do grupo de autorrepresentação e de atividades concretas, com o objetivo de capacitar os clientes. Este ano diversas atividades foram reformuladas, e este resultado mostra a também a sua satisfação com estas mudanças.

Da análise das variáveis avaliadas, a "*Empatia*" - 91% (ajuda dos colaboradores na resolução de problemas e informação quando existem alterações) e os "*Fatores Tangíveis*" - 90% (instalações e transportes) obtiveram os melhores índices de satisfação, ao contrário das variáveis *Capacidade de Resposta* - 85% (horários de transporte e alimentação) e "*Confiança e Segurança*" - 87% (confiança no desempenho do serviço/colaboradores e segurança das instalações e equipamentos) que registaram a percentagem mais baixa.

No que refere à variável "*Satisfação Geral*", a apreciação geral que os clientes fazem do CAO é bastante positiva - 93%. Este resultado evidencia que, de forma geral, os clientes estão satisfeitos com os serviços e atividades prestadas.

2.7. Melhoria Contínua

As prioridades destes últimos anos relacionam-se com questões como a continuidade do CAO, os esforços de não baixar a qualidade, a manutenção de um modelo de gestão orientado para as pessoas, através da consolidação da capacidade de trabalho a diferentes níveis. Apresenta-se, a seguir alguns fatores externos e de mudança, sobre os quais a resposta não exerce controlo, ou exerce reduzido controlo, e poderão ser determinantes para o funcionamento do serviço.

A complexidade na captação de recursos e sobretudo pela ausência de oportunidades, por força da conjuntura nacional, que obrigaram a organização e o CAO, a procurar minimizar essas fragilidades, garantido a continuidade e a estabilidade do serviço. Contudo não se pode deixar de

referir os seguintes aspetos, inúmeros candidatos continuam sem resposta, dado que o serviço tem 69 pessoas em lista de espera e reforça se mais uma vez, a necessidade que se tem tornado mais urgente de transferência de instalações do CAO I, polo de Anta para outro equipamento.

Por último, a indefinição ao nível de orientações políticas, considera-se urgente, a necessidade de legislação mais ajustada e que tenham em conta a flexibilidade do Apoio Ocupacional, atendendo que conceptualmente é das áreas mais abrangentes e por ventura têm surgido várias questões éticas, técnicas e financeiras.

A Coordenadora
Sara Martins Freitas

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA
2017

1. Introdução

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

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

O Centro Comunitário contribui para a atenuação das formas mais graves de pobreza através da prestação de assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, da concessão de alimentos e ou de assistência material de base e da realização de atividades de inclusão social vocacionadas para a integração social de pessoas nessas condições.

Gostaríamos de destacar a importância do Centro Comunitário para o Complexo Habitacional da Ponte de Anta na área da coesão social (pilar fundamental para a construção de uma sociedade mais incluída e equitativa), que desde a primeira hora tenta adotar medidas assertivas neste domínio, em áreas como a educação, a ação social, a animação sociocultural e a solidariedade intergeracional.

Aproveitamos para salientar o alinhamento com o plano estratégico 2017/2020 da Cerciespinho, e com as três orientações políticas, onde a implementação do trabalho desenvolvido para fazer cumprir e tornar cada vez mais efetivos os direitos que defendemos e acreditamos ser possível serem reais e verdadeiros para as pessoas em situação de exclusão social. Concretizar a ampliação da resposta social Centro Comunitário, através do pedido de revisão do acordo. E as medidas de melhoria e inovação aplicadas ao serviço, como também as preocupações ambientais e de poupança implementadas. No que concerne aos objetivos estratégicos, a preocupação do Centro em assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e de qualidade e através da continuidade dos serviços em funcionamento. Dinamizar estratégias de angariação de fundos para executar os investimentos necessários em equipamentos. Manter e ampliar a comunicação interna e externa e a sensibilização da comunidade como estratégia contínua de promoção do reconhecimento da organização. Dinamizar as sinergias do trabalho em rede com outras entidades, potenciando o impacto da intervenção e ao mesmo tempo fomentar uma relação de empatia e a imagem da organização. Melhorar a disseminação do conceito e da

apropriação e utilização do empoderamento pelos clientes. Aumentar o número e abrangência das publicações no site e no facebook.

O presente relatório é relativo à avaliação do Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta (CC) estabelecido para o ano de 2017.

1.1. Contexto

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2017 foram apoiados 994 clientes registados na Carta Social, verificando-se um aumento no número de crianças e a continuidade no aumento do número pessoas idosas.

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

Começamos o ano de 2017 com a conjuntura sócio económica ainda em recessão, refletindo nas dificuldades sociais e familiares dos nossos clientes. Os meios necessários para trabalhar com a população da Ponte de Anta são ainda escassos, onde se destaca a falta de recursos humanos, materiais, financeiros, ampliação, renovação e/ou modernização de instalações e equipamentos. Estando tudo isto identificado nas necessidades (clientes, colaboradores, recursos, outros) da análise SWOT efetuada em finais de 2016.

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

Oportunidades

Foram confirmadas com os resultados obtidos pela intervenção do Centro e que aparecerão descritos mais à frente.

Vulnerabilidades

As vulnerabilidades mantiveram-se na sua grande maioria, conseguindo-se um ligeiro avanço com a introdução do ASIP, no fim do ano, que prevê a informatização de todos os processos de Ação Social e RSI, mas que só tem acesso a parte do sistema informático da Segurança Social.

Pontos Fortes


Os pontos fortes foram confirmados com os resultados obtidos pela intervenção do Centro e que aparecerão descritos mais à frente.

Pontos Fracos

Tudo se confirmou, menos a modernização de equipamentos, onde se conseguiu a atualização do espaço internet, com computadores e mobiliário, novos.

2. Relatório de atividades

2.1. Destaques

 Em 2017 o Programa de Intervenção do Centro Comunitário foi operacionalizado através das 15 suas atividades sendo elas o Gabinete de Atendimento Integrado, o Gabinete de Apoio Psicossocial, a Mediateca e Espaço Internet, a Sala de Apoio e Orientação ao Estudo, o Grupo de Pais, o projeto Vidas em Partilha, o Espaço de Mediação, o Espaço de Convívio, o Clube de Artes Decorativas, o Atelier de Modelismo, a Higiene e Saúde Oral, as Colónias de Férias, o Atelier de Música, o Atelier de Teatro e, o Banco de Alimentos e Recursos (Banco de Ajudas Técnicas e Banco Alimentar), num total de 994 clientes, verificando-se um aumento no número de destinatários do serviço.

O Centro Comunitário operacionalizou a missão e contribuiu para a visão da Cerciespinho através dos serviços e atividades disponibilizados e que totalizaram 2502 ações executadas. Salientamos ainda, as 1657 presenças nas nossas 67 atividades transversais para a inclusão. Não podemos deixar de referir que no suporte destes clientes, serviços e atividades esteve um quadro de 5 funcionários, 6 prestadores de serviços e 14 voluntários. Disponibilizou-se 3 espaços físicos e transporte para assegurar o funcionamento das diversas atividades do Centro.

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

A promoção da qualidade de vida e da cidadania dos clientes está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 55% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 75% no Gabinete de Apoio Psicossocial e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 93,3%. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 85%, registando-se um aumento de 2 pontos percentuais na satisfação entre 2016 e 2017.

A execução do Plano de atividades é de 122%, revelando que conseguimos ultrapassar as metas previstas. A intervenção foi realizada em 237 dias, com 30 reuniões internas de preparação monitorização e avaliação realizadas e 115 reuniões externas com parceiros e entidades permitindo uma taxa de concretização dos objetivos chave definidos em 127%.

Acrescem as 45 comunicações sobre o serviço e atividades no site e facebook da Cerciespinho e nos jornais locais que possibilitaram divulgar o trabalho realizado, dar visibilidade aos direitos e necessidades dos clientes do Centro Comunitário.

Destacamos o pedido de revisão do acordo do Centro, prevendo-se a divisão em 2 serviços: Centro Comunitário e Serviço de atendimento e acompanhamento social. Estamos ainda a aguardar decisão do Centro Regional.

Os planos de higiene, saúde, segurança no trabalho e formação e desenvolvimento foram cumpridos. Os colaboradores realizaram uma média de 40 horas de formação. O investimento em formação deve ultrapassar o desenvolvimento de competências técnicas e abranger as chamadas *soft skills*, competências transversais essenciais para o relacionamento do colaborador com todos os que o rodeiam. Competências como simpatia, empatia e boa capacidade de lidar com o conflito ou de resolução eficaz de problemas são ainda exemplo disso.

Entre os benefícios que advêm do investimento na formação, é importante destacar o aumento da produtividade e rentabilidade; A validação dos conhecimentos dos colaboradores, contribuindo para o aumento da sua autoestima e da sua auto-imagem enquanto profissionais capazes de desenvolver o Centro Comunitário e de o levar a melhorar na sua intervenção social; A atualização e reciclagem de conhecimentos, como forma de garantir que as metodologias utilizadas acompanham a evolução natural dos meios de atuação. Considera-se que a formação dos colaboradores é fundamental e que permite garantir uma equipa mais qualificada e empenhada.

A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 85%, registando-se um aumento de 2 pontos percentuais na satisfação entre 2016 e 2017.

No CC/CLDS responderam 100% (7) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 85%, bastante superior à média de satisfação dos colaboradores da organização (68%). As dimensões com menor satisfação correspondem ao reconhecimento e recompensa com 73% e contexto organizacional com 77%. Salientamos que 28% estão muito satisfeitos e 29% totalmente satisfeitos.

A análise dos resultados das questões com maior satisfação revela que 71% dos colaboradores estão totalmente satisfeitos com Informação e comunicação dos resultados da organização, Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho e com a Informação comunicação e disseminação da Política e Objetivos da Qualidade.

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

Com a avaliação de desempenho, os colaboradores têm a oportunidade de saber como o seu coordenador vê e analisa o seu trabalho.

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

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

A intervenção realizada incluiu: informar os clientes dos seus direitos e "empoderá-los" para o exercício da sua cidadania (1530 atendimentos de serviço social, 2 ações de promoção do empowerment); encaminhar para os serviços internos ou externos que possam responder às suas necessidades (532 encaminhamentos); fornecer serviços e atividades aos quais de outra forma não teriam acesso devido às carências económicas (217 dias de atividades lúdico-pedagógicas; 426 acompanhamentos psicológicos, 240 horas de apoio ao estudo e à aprendizagem, 44 tratamentos dentários gratuitos); criar um ambiente de direitos e deveres igualitário para todos os clientes (regulamento interno e carta dos direitos e deveres dos clientes afixados, 0 reclamações); defender os direitos dos clientes perante a sociedade (115 reuniões externas, 25 parceiros).

Destacamos as 67 ATI's realizadas que permitiram a escolha e o acesso a recursos culturais, sociais e económicos estimulando a inclusão social dos nossos clientes. Na categoria do Programa de Intervenção (PI), no âmbito do Gabinete de Atendimento Integrado, estiveram envolvidos 573 clientes que participaram na sua elaboração, monitorização e avaliação. Foram também realizadas 2 atividades e 2 ações de formação/desenvolvimento sobre o empowerment para apropriação e utilização por parte dos clientes.

📌 No que concerne à ética salientamos que no ano de 2017 não existiram reclamações relativas aos serviços prestados aos clientes. Junta-se ainda a inexistência de reclamações relativamente ao abuso ou quebra da confidencialidade. Foram divulgadas junto dos clientes as recomendações recebidas do ministério da saúde no que diz respeito à onda de calor e à vaga de frio.

■ O Centro Comunitário no decurso do ano de 2017 interagiu com 25 parceiros que proporcionaram contributos ao nível de recursos humanos, materiais, financeiros, acesso a informação, a serviços, e contextos culturais, desportivos, recreativos e sociais. As parcerias implicaram 115 reuniões externas. Verifica-se que as parcerias formais e informais são uma mais-valia na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços para a qualidade de vida, uma vez que os parceiros contribuem ativamente para todas as dimensões da vida dos clientes sendo ao nível físico, psicológico, ambiental e social, possibilitando a diversidade de atividades e os encaminhamentos para serviços aos quais o centro comunitário não pode dar resposta. Acresce a este nível o número de 7 entidades apoiadas, 9 estagiários, 14 voluntários e 2 pessoas de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC que funcionam como fator de promoção da aprendizagem, do desenvolvimento de competências, da integração profissional dos mesmos e, da satisfação de necessidades da sociedade, enquanto asseguram a possibilidade de se desenvolver uma intervenção mais alargada.

■ A intervenção realizada no Centro Comunitário aposta na proximidade de toda a equipa com os clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais. Assenta também nos princípios éticos definidos pelo Código de Ética da Cerciespinho, nomeadamente equidade, participação informada, autodeterminação, respeito, entre outros. Os clientes podem participar nas diferentes atividades do CC mediante as suas próprias vontades e necessidades. Para os clientes que são acompanhados pelo serviço social ou pelo serviço de psicologia, é definido um Plano de Intervenção, construído com a participação do mesmo, respeitando o seu projeto de vida e promovendo a sua autonomia. Como resultado do empowerment dos clientes identificamos 21 comportamentos reveladores da tomada de decisão, do exercício dos direitos e da cidadania, nomeadamente na procura de emprego, preenchimento de formulários, requerimento de prestações, contactos com outros serviços e 9 integrações profissionais.

O envolvimento e participação dos clientes e colaboradores constata-se nos 573 clientes envolvidos na revisão do PI, na aceção e planeamento das 67 ATI's que lhes permitiu viverem novas experiências. O envolvimento dos colaboradores foi significativo e reflete-se nas 702 ações que ultrapassaram o inicialmente previsto.

■ O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2017

foram apoiados 994 clientes registados na Carta Social, verificando-se um aumento no número de crianças e a continuidade no aumento do número pessoas idosas.

No Centro Comunitário existem várias atividades disponíveis para a comunidade do bairro da Ponte de Anta. A intervenção realizada no CC é contínua, intervindo desde a infância até aos idosos. Os clientes do CC poderão ser acompanhados nos dois gabinetes como também participar nas várias atividades que estão disponíveis. Atividades estas, que abrangem todas as faixas etárias.

Os clientes do CC são acompanhados desde a alimentação, habitação, saúde, educação, à cultura e à ocupação dos tempos livres, entre outros, havendo assim uma interligação entre as várias atividades que o centro comunitário disponibiliza. No entanto, a barreira identificada são os 6 clientes em lista de espera no GAP.

No quadro abaixo pode-se verificar os resultados de cada atividade do centro comunitário, uma vez que estão discriminados o n.º de clientes, por faixa etária e atividade no ano de 2017.

Faixas Etárias	
Dos 1 aos 15 anos	305
Dos 16 aos 24 anos	182
Dos 25 aos 34 anos	99
Dos 35 aos 49 anos	122
Dos 50 aos 64 anos	150
Com 65 anos ou +	136
Sexo	
Feminino	Masculino
523	471
Total de Clientes	
994	

Serviços/Atividades	N.º de Clientes	Serviços/Atividades	N.º de Clientes
Gabinete de Atendimento Integrado	687	Espaço Mediação	14
Gabinete de Apoio Psicossocial	25	Espaço de Convívio	12
Mediateca e Espaço Internet	160	Clube Artes Decorativas	10
Sala de Apoio ao Estudo	29	Ateliê de Modelismo	5
Grupo de Pais	13	Higiene e Saúde Oral	4
Vidas em partilha	27	Colónia de Férias	157
ATI - (Atividades Socioculturais)	425	Banco de Alimentos e Recursos	395
Banco Ajudas Técnicas	109	Ateliê de Teatro	10
Ateliê de Música	21		

Ao longo de 2017, o GAI acompanhou 311 famílias, num total de 687 clientes, dos quais, 109 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 152 processos de Ação Social. Terminamos o ano com 311 processos ativos, 191 contratualizações e com 10 processos encerrados. No que concerne ao atendimento, foram efetuados 1530 atendimentos, 532 encaminhamentos e, 59 visitas domiciliárias. Foram aprovados 153 subsídios eventuais, dos 153 elaborados à Segurança



Social. De salientar o acesso, desde setembro, à Plataforma ASIP (Interface dos Parceiros) que implicou um aumento significativo do trabalho burocrático associado ao GAI e, desde Novembro do início do POAPMC (FEAC) que se traduz também no aumento da carga de trabalho devido às exigências do Programa implicando que a equipa dedique exclusivamente a esta atividade cerca de uma semana por mês.

Durante 2017 foram acompanhadas 25 pessoas em consulta psicológica num total de 426 consultas. Deu-se o início do acompanhamento de 3 casos novos, retomou-se o acompanhamento de uma situação previamente apoiada, tiveram alta terapêutica 3 clientes e desistiram 3 clientes.

Em 2017 terminamos um grupo de pais e demos início a outro. O primeiro grupo era constituído por 5 elementos e o segundo grupo por 8 elementos, tendo sido realizadas 7 sessões sobre temas relacionados com o desenvolvimento dos filhos e da família e com as competências parentais.

Participaram nas atividades Espaço de Mediação 15 clientes e foram desenvolvidas 8 sessões sobre temas diversificados propostos pelos participantes.

Foram realizadas 44 consultas, no âmbito da Higiene e saúde oral, com 4 crianças e jovens, entre os 9 e os 19 anos. As consultas incluíram o treino de competências de higiene oral e o tratamento de patologias orais.

Na sala de apoio ao estudo, no período de janeiro a junho e de setembro a dezembro de 2017 frequentaram a atividade 29 crianças e jovens, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º, 3.º ciclo. No final do ano letivo 2016-2017 tivemos uma taxa de sucesso escolar 85% das crianças e jovens que frequentaram assiduamente a SAE, um valor que nos permite atestar a importância desta atividade que é realizada no CC desde o seu início.

O Ateliê de Teatro funciona às sextas-feiras, das 18h00 às 19h30, com a presença de 10 crianças e jovens e 2 monitoras. Os clientes têm idades entre os 6 e os 18 anos. Em 2017 foi desenvolvida e trabalhada uma peça com os clientes. A peça foi apresentada nas comemorações do 20.º Aniversário do Centro Comunitário, onde as crianças e jovens homenagearam os pilares do CC. Com esta atividade é possível trabalhar outras competências com os jovens para além das escolares. O autoconhecimento, autoestima, confiança e a melhoria das relações que estes jovens estabelecem no quotidiano são competências que tornam, o teatro, uma atividade em que o principal foco é o cliente e a sua qualidade de vida.

Durante o ano de 2017, frequentaram a Mediateca e o Espaço Internet 160 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 6935, dando uma média diária de 32 presenças, neste espaço.

O Clube de Artes Decorativas, composto por 10 clientes, prevê, além da ocupação dos tempos livres através do contacto com a arte, ser um espaço de convívio entre adultos e idosos para

colmatar a solidão e em situação de isolamento social, permitindo assim a criação de objetivos de vida e metas diárias na vida de cada um, tornando-os pessoas ativas.

O Ateliê de Modelismo é desenvolvido em parceria com o Núcleo de Modelismo de Espinho, e que proporciona às crianças e jovens participantes a possibilidade de construir vários modelos (carros, motos, aviões) e de os verem expostos em várias exposições nacionais, representando as duas instituições e o concelho de Espinho. Contou com a participação de 5 clientes e funciona ao sábado de manhã, das 10.00 às 12.00 horas.

O Espaço de Convívio, propicia, enquanto espaço alternativo, um acompanhamento, um estímulo pleno para o exercício de cidadania, uma ativação da rede social de cada indivíduo, através da socialização/ressocialização entre pares, colaboradores, voluntários e pessoas da comunidade, onde a qualidade da intervenção deve ser uma exigência a ter em conta permanentemente na gestão desta atividade. A atividade é desenvolvida e dinamizada, semanalmente, por 3 voluntárias e surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 12 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio. Ao longo de 2017, foram desenvolvidas 44 sessões (semanais).

Vidas em partilha, esta atividade caracteriza-se por uma rede de visitantes que consiste na deslocação, por parte de voluntários (8 elementos), à residência de 27 idosos em situação de isolamento e/ou que se encontram limitados do ponto de vista da locomoção. Foram realizadas 906 visitas. Nestas, foram auscultadas necessidades, expectativas e gostos dos clientes. O grupo de voluntários, funciona como um importante elo de ligação, na medida em que situações de emergência social e/ou clínica são transmitidas aos técnicos de acompanhamento permitindo uma intervenção imediata de primeira linha.

O Banco de Alimentos e Recursos é um importante serviço disponibilizado à população do bairro da ponte de Anta, enquanto contributo para a melhoria da qualidade de vida da população. Foram distribuídas 480 refeições, distribuiu-se também roupa a 23 pessoas, calçado a 3 clientes, material para bebé 3, mobiliário a 1 pessoa e material escolar a 36 crianças e jovens. Foram, ainda, distribuídos 6960 lanches nas atividades Atelier de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca que apoiam na colmatação de algumas necessidades alimentares dos clientes. Em novembro, teve início o Programa Operacional de Apoio para as Pessoas Mais Carenciadas que consiste na distribuição de alimentos a 15 famílias (41 clientes). A distribuição é mensal e a participação no programa obriga à participação em sessões semanais de informação/esclarecimento sobre nutrição e alimentação. Foram desenvolvidas 8 sessões promovidas pela equipa do CC.

As 67 atividades Transversais de Inclusão foram desenvolvidas com os clientes do Centro Comunitário. Estas atividades tiveram como objetivos, envolver ativamente a comunidade, reforçar as atividades do CC, enriquecer a ação do centro, fornecer ferramentas para a autodeterminação,



melhorar da qualidade de vida, entre outros. Algumas destas ações foram desenvolvidas em conjunto com alguns dos nossos parceiros.

Os resultados da intervenção do Centro Comunitário, mostram que foram atingidas e ultrapassadas as metas traçadas no planeamento, com uma taxa de 122% na execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades e de 127% na concretização dos objetivos chave definidos.

No ano de 2017, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (72,5%) e do grau de execução dos objetivos do PI (65%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a elevada taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional. Apesar das condicionantes externas, os resultados obtidos ao nível do PI são considerados positivos, entendendo-se que a intervenção contribuiu para promover a autodeterminação e o empowerment dos clientes, percebendo-se um aumento da sua autonomia ao nível da procura de emprego, formação ou mesmo do exercício dos seus direitos e obrigações.

A taxa média de satisfação dos clientes foi de 93,3%, constatando-se que as necessidades dos clientes foram satisfeitas. A taxa de satisfação dos colaboradores foi de 85%, registando-se um aumento de 2 pontos percentuais na satisfação entre 2016 e 2017. A visita de acompanhamento da Segurança Social reconhece o valor acrescentado do nosso serviço. O Centro Comunitário no seu todo acaba por funcionar como um mecanismo que proporciona um ambiente de empowerment e de participação dos seus clientes.

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

2.2. Análise dos resultados dos objetivos do plano de atividades

Objetivos	Atividades	Indicadores	N.º Taxa Execução	Resultados
- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> - Gabinete de Atendimento Integrado - Gabinete de Apoio Psicossocial - Mediateca e Esp@ço Internet - Espaço de Mediação - Grupo de Pais - Espaço de Convívio - Vidas em Partilha - Clube de Artes Decorativas - Sala de Apoio ao Estudo - Ateliê de Teatro - Ateliê de Modelismo - Higiene e Saúde Oral - Atividades Socioculturais - Colónias de Férias - Banco de Ajudas Técnicas - Banco de Alimentos e Recursos 	- N.º total de clientes =>938;	994	Este objetivo tem uma taxa de execução de 116%, tendo-se ultrapassado os resultados previstos através dos 994 clientes acompanhados, com uma taxa de satisfação de 93%. Podemos afirmar que tivemos impacto na qualidade de vida dos clientes pelo grau de execução dos objetivos do PI (65%) quer pelo grau de execução do PI (72,5%), resultados, estes, também superiores ao previsto. Nos 237 dias de funcionamento, promovemos os direitos, o empowerment e o bem-estar dos nossos clientes através da implementação de 2502 ações. Salientamos o aumento do n.º de atendimentos do GAI (1530) que implicaram maior disponibilidade de tempo da equipa técnica para o acompanhamento das 311 famílias e que se traduziram na promoção da capacitação dos clientes em todas as dimensões da sua vida, nomeadamente, no exercício dos seus direitos, na participação informada e na autodeeterminação. Realçamos a importância dos parceiros na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços que contribuem ativamente para a promoção da qualidade de vida do cliente possibilitando a diversidade de atividades e o encaminhamento para serviços para os quais o CC não tem resposta. Os técnicos do CC integram vários grupos de trabalho intra e intermunicipais, contando-se que tenham participado em 115 reuniões externas ao longo do ano. Não existiram reclamações de clientes ou outras partes interessadas.
		- N.º de dias de funcionamento =>235;	237	
		- N.º de processos do GAI ativos =>245;	311	
		- N.º de contratualizações do GAI (A S/RSI) =>195;	191	
		- N.º de atendimentos => 1400;	1956	
		- N.º de processos do GAP em Curso =>23;	25	
		- N.º de subsídios eventuais elaborados/aprovados =>217;	153	
		- N.º de clientes em lista de espera - GAP =>0;	6	
		- N.º de ações previstas e executadas =>1800;	2502	
		- Grau de execução do PI =>50%;	72,5%	
		- Grau de execução dos objetivos do PI =>50%;	65%	
		- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI =>100;	198	
		- Grau de execução dos objetivos do PA =>100%;	122%	
		- Grau de satisfação dos clientes => 90%;	93%	
		- N.º de famílias acompanhadas =>300;	311	
		- N.º de visitas domiciliárias =>42;	59	
		- N.º de casos em articulação com CPCJ/Tribunal/DGR =>12;	27	
		- N.º de idosos acompanhados =>80;	81	
		- N.º de visitas de acompanhamento aos idosos =>395;	906	
		- N.º de reclamações/sugestões =>0;	0	
- N.º de reuniões da equipa técnica => 12;	30			
- N.º de novas atividades não previstas =>100;	702			
- N.º de parceiros =>25;	25			
- N.º de reuniões externas =>60;	115			
- N.º de encaminhamentos =>250;	532			
- Tratamento/Seguimento sugestões/reclamações =>0.	0			



Anexos ao Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2017

- Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão	<ul style="list-style-type: none">- Disseminação- Monitorização- Avaliação- Revisão	- N.º de reuniões com clientes/técnicos/colaboradores =>12;	30	<p>Este objetivo tem uma taxa de execução de 150% evidenciando o cumprimento de todas as ações previstas para a manutenção do S6Q e para a garantia da qualidade do serviço e intervenção. Salientamos a taxa de execução dos objetivos do PA que se situa nos 122% e o envolvimento de 573 clientes na revisão do PI e 100 na avaliação da satisfação. Foram implementadas 5 ações de melhoria/inação.</p>
		- N.º de ações de disseminação: colaboradores/clientes=> 2;	1	
		- TB: Junho e Dezembro;	2	
		- Avaliação global do PI: anualmente;	1	
		- Mapa de Indicadores: Dezembro;	1	
		- Satisfação dos clientes: Dezembro;	1	
		- N.º de ações de melhoria e inovação.	8	
- 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	- N.º de atividades desenvolvidas com os clientes no âmbito do desenvolvimento do Empowerment =>2 ações;	2	<p>Este objetivo tem uma taxa de execução de 100%, revelando o esforço de capacitação dos clientes e dos colaboradores. Para além de todas as atividades que concorrem para a prossecução deste objetivo, foram desenvolvidas ações específicas com os colaboradores e clientes tendo-se identificado 21 comportamentos reveladores da tomada de decisão, do exercício dos direitos e da cidadania, bem como do empowerment, nomeadamente na procura de emprego, preenchimento de formulários, requerimento de prestações, contactos com outros serviços e 9 integrações profissionais.</p>
		- N.º de ações de formação/desenvolvimento para colaboradores, subordinadas ao tema Empowerment => 2 ações.	2	
- Promover a qualidade de vida dos idosos isolados e/ou a viver com outro idoso através do acompanhamento em AAS	<ul style="list-style-type: none">- Espaço de Convívio- Vidas em partilha- GAI- Mediateca	- N.º de sessões do Espaço de convívio =>43;	44	<p>Este objetivo tem uma taxa de execução de 144% e reforça o objetivo do CC de combater o isolamento social e promover o envelhecimento ativo, permitindo uma intervenção imediata de 1.ª linha junto da população mais idosa. A sua importância verifica-se no aumento exponencial do n.º de visitas efetuadas pela Rede de Visitadores (906) e na garantia da participação e envolvimento dos clientes. Salientam-se os clientes em situação de tutoria (2) que constituem sobrecarga para o técnico tutor.</p>
		- N.º de idosos acompanhados no GAI =>80;	81	
		- N.º de visitas efetuadas =>395;	906	
		- N.º de voluntários da Rede de visitadores =>6;	8	
		- N.º de pedidos de integração em ERPI =>6;	2	
		- N.º de pedidos de interdição/inabilitação =>3;	2	
		- N.º de idosos em situação de tutoria = 2;	2	

<p>- Atualizar o diagnóstico de necessidades do envelhecimento, através do recenseamento dos idosos residentes no bairro</p>	<p>- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI - Mediateca</p>	<p>- N.º de questionários realizados =>263; - N.º de novos idosos identificados =>40 - N.º de novos idosos/as em acompanhamento =>10 - N.º de voluntários envolvidos =>12</p>	<p>Este objetivo situa-se abaixo do previsto com uma taxa de execução de 78%, uma vez que não foi possível realizar o Diagnóstico de necessidades por falta de recursos humanos. Salienta-se, no entanto, a identificação de novos idosos a ser acompanhados e o aumento do n.º de idosos a frequentar o Espaço de Convívio.</p>
<p>- Reestruturação do CCPA</p>	<p>- Reuniões de Trabalho</p>	<p>- N.º de reuniões. 3</p>	<p>Este objetivo tem uma taxa de execução de 150%. Não tendo sido dado seguimento à candidatura apresentada ao ISS anteriormente, tem havido necessidade de reestruturar o CC nomeadamente ao nível das funções desempenhadas por cada elemento da equipa uma vez que a mesma é bastante reduzida para as necessidades apresentadas. Assim, e com a introdução do ASIP (Interface dos parceiros, que prevê a informatização de todos os processos de AS e RSI) para o GAI e o início do POAPMC, com distribuições alimentares mensais e sessões semanais, foi necessário mais uma vez repensar e redistribuir tarefas no sentido de garantir a execução de todas as ações.</p>

Da análise dos resultados obtidos no final de 2017 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 127% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 122%. Destacam-se os seguintes resultados: o número de clientes; o número de ações executadas; o número de processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões com parceiros, números que são muito demonstrativos dos tempos que vivemos e do excelente trabalho que a equipa do centro comunitário fez.

2.3. Recursos humanos e físicos

Recursos Internos	
Humanos	<p>Coordenador: Animador Sociocultural (100%); Diretora Geral (5%); Assistente social (100%); Psicóloga (100%); Psicóloga Social (100%); Socióloga (25%); Escriturário Principal (5%); TOC (5%); Escriturária (5%); Contabilista (5%); Auxiliar de serviços gerais (100%); Auxiliar de serviços gerais (100%) - protocolo atividades sociais úteis; Monitor (Reparações) (5%); Monitor (5%).</p> <p>Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades: - 2 Monitores de Arte e Design; Monitora de Português e Francês; Monitora de Inglês; Monitora de Matemática/Físico-química. Monitora do 1º Ciclo especializada em Ensino Especial</p> <p>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades: - Monitor de Modelismo; 3 Monitoras do Espaço de Convívio.</p> <p>Em regime de voluntariado: - 8 na atividade Vidas em Partilha; 1 na Sala de Apoio ao Estudo; 1 em manutenção e serviços gerais.</p>
Instalações	<p>O Centro Comunitário dispõe de quatro espaços, situados no Bairro da Ponte de Anta:</p> <ol style="list-style-type: none">1. O Gabinete de Atendimento Integrado funciona no Bloco G, Entrada 2, R/c Dtº.2. A Mediateca, o Esp@ço Internet, Ateliê de Modelismo, Ateliê de Música, Vidas em Partilha, Colónias de Férias, Grupo de Pais e o Gabinete de Apoio Psicossocial funcionam no Bloco G, Entrada 3, R/C;3. O Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio, Espaço de Mediação, Atelier de Teatro e Sala de Apoio ao estudo funcionam no Bloco 1, Sala de condomínio;4. O espaço do Bloco A, Ent. 1, Cave é utilizado como arrumos.
Recursos Externos	
<p>São utilizados os espaços exteriores para as atividades ligadas ao desporto, ocupação dos tempos livres e ao ambiente, como a construção e preservação do jardim construído em parceria com a Junta de Freguesia de Anta, a Câmara Municipal de Espinho e a população do Bairro da Ponte de Anta. Algumas atividades pressupõem saídas do Bairro como é o caso das visitas, passeios ou mesmo espetáculos. O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2017 desenvolveram-se 25 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.</p>	

2.4. Valor acrescentado das parcerias

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

Com as escolas do concelho e de concelhos adjacentes procurou-se promover a assiduidade e o rendimento escolar, mediar conflitos e prevenir outros tipos de problemas. Com os tribunais, DGRS, CPCJ e entidades policiais procurou-se mediar e estreitar as relações entre os clientes e as referidas entidades. Com os serviços de saúde procurou-se fazer encaminhamentos, partilhar informação pertinente e desenvolver relações de confiança. Com a Câmara Municipal, Juntas de

Freguesia, Rede Social e Segurança Social procurou-se encontrar estratégias e soluções para os problemas das pessoas. Com a Academia de Música, Cooperativa Nascente, ADCE, Centro Social de Paramos, entre outros, criamos momentos, pedagógicos, culturais, lúdicos e recreativos.

No decurso de 2017 o Centro beneficiou do contributo dos 25 parceiros que possibilitaram a realização de várias iniciativas, para isso efetuaram-se 115 reuniões, concretizaram-se 67 ATI's, acresce ainda o número de 7 entidades apoiadas, 9 estagiários, 14 voluntários e 2 pessoas de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC. Articulamos também com a CPJCR em 6 casos, 12 casos com o Tribunal e 9 com a DGRS. Os 532 encaminhamentos, refletem o trabalho desenvolvido.

2.5. Impacto inovação e melhoria

Foram consideradas nesta análise 4 ações de melhoria e 4 ações de inovação:

- **Ações de melhoria:** Substituição de equipamento informático no Esp@ço internet; Substituição das cadeiras no Esp@ço internet; Integração de nove Estagiários; Substituição da iluminação exterior da Mediateca.

- **Ação de inovação:** Baile Popular no Centro Comunitário da Ponte de Anta; Talento ao Luar - Concerto de jovens talentos; Casa de Natal; Exposição Retrospectiva dos 20 anos do Centro Comunitário da Ponte de Anta.

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

A Exposição Fotográfica Retrospectiva dos 20 anos do Centro Comunitário da Ponte de Anta, foi o momento mais importante das comemorações do 20º aniversário. Esta exposição retrospectiva é um registo fotográfico do trabalho realizado no Bairro da Ponte de Anta, ao longo dos vinte anos de existência do Centro Comunitário. Além de recordar rostos e momentos, esta mostra revela-se como a prova do crescimento de todos (pessoas, amigos, instituição). A exposição retrospectiva mostrou quanto o Centro Comunitário da Ponte de Anta é um espaço de formação e de lazer, um centro de vida social e cultural, um espaço gerador de dinâmicas na coletividade. Estiveram 250 pessoas presentes na inauguração, sinónimo do valor e importância do trabalho desenvolvido pelo Centro.

2.6. Impacto dos programas e serviços na sociedade

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

A principal importância deste impacto está nos 17 serviços e atividades executados em 2017 e que abrangeram 994 clientes. Salientamos alguns indicadores importantes da intervenção, as 2502 ações executadas, os 152 processos de Ação Social e 109 de RSI, os 1956 atendimentos do GAI/GAP, os 532 encaminhamentos, os 153 subsídios eventuais, as 59 visitas domiciliares, as 906 visitas a 27 idosos acompanhados pelo Centro. Acresce ainda as 124 famílias apoiadas em alimentação que representam 378 clientes e as 480 refeições distribuídas. Distribuíram-se, ainda, 6960 lanches nas atividades Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca. Salientamos, também, a distribuição de roupa a 23 clientes, calçado a 3 pessoas, material para bebê a 3 crianças, mobiliário a uma família e material escolar a 36 crianças e jovens. Evidenciamos, ainda a de 85% decorrente da Sala de Apoio ao Estudo, as 9 integrações no mercado de trabalho.

Outra vertente do impacto corresponde aos resultados de algumas atividades com abrangência externa, as 7 entidades apoiadas pelos nossos serviços, os 9 estágios curriculares, os 2 trabalhos a favor da comunidade, as 5 visitas ao Centro Comunitário, as 120 clientes que participaram no Jantar Solidário de Natal, promovido pelos Lions. Uma outra perspectiva do impacto é a satisfação dos clientes, cujo valor é de 93,3%, indicador revelador da eficácia na satisfação das necessidades dos nossos clientes.

Em termos de responsabilidade social do Centro Comunitário, temos sempre presente às nossas preocupações ambientais, dando continuidade à separação do lixo, recolha de papel, recolha de pilhas e recolha de tampinhas. Contamos com a colaboração da comunidade, clientes e colaboradores. A organização demonstra Responsabilidade Social Institucional através do seu compromisso com atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade. Assumindo os trinta porcentos do custo de funcionamento do Centro Comunitário, ser membro do consórcio de distribuição alimentar, garantir a sua permanência na rede local e cooperar com a sua rede parceiros.

2.7. Melhoria contínua

Na análise de evolução da intervenção do Centro Comunitário podemos dizer que o número de clientes tem vindo novamente a aproximar-se dos mil clientes, valor de 2013, sendo o valor mais baixo o de 2015 com 871 clientes, fechamos o ano com 994. O número de processos ativos no GAI tem vindo a aumentar todos os anos, em 2013 eram 163, em 2015 foram 222 e em 2017 são 311. O número de atendimentos também tem aumentado, em 2013 efetuaram-se 968, em 2016 1459 e no ano de 2017 foram 1530 atendimentos. O n.º de visitas domiciliares tem vindo a diminuir, em 2013 foram 131, em 2016 atingiu-se as 42 e em 2017 alcançou-se as 59 visitas devido à falta de recursos humanos.

O número de ações executadas tem registado um aumento contínuo, em 2013 eram 1601, em 2015 atingiu-se as 1862, em 2016 foram 1936 e em 2017 desenvolveu-se 2502 ações.

As visitas domiciliárias a idosos em 2014 foram 360 vindo a aumentar atingindo o valor de 906 visitas em 2017.

A taxa de satisfação dos clientes, de 2013 a 2017, tem-se mantido entre os 93,3% e os 98%.

Os objetivos estratégicos da instituição estão relacionados com a continuidade e melhoria dos serviços em funcionamento, bem como associados à resolução de necessidades identificadas e, ainda, não satisfeitas, coerentes com a missão e visão. O Centro Comunitário orienta-se por estes objetivos e assim no que diz respeito ao primeiro objetivo, clientes e serviços, está patente na execução dos objetivos do Plano individual de cada cliente que obteve uma taxa de 55% no Gabinete de Atendimento Integrado e de 75% no Gabinete de Apoio Psicossocial e traduzida na taxa média de satisfação dos clientes de 93,3%. Junta-se a taxa de satisfação dos colaboradores de 85%. E os colaboradores realizaram uma média de 40 horas de formação. Realçamos, também, o nº de horas de trabalho que os colaboradores efetuam semanalmente para poderem fazer o seu trabalho, respondendo, desta forma, às solicitações e necessidades das partes interessadas.

No que concerne ao segundo objetivo, sustentabilidade, o Centro dinamizou 3 iniciativas de angariação de fundos, que permitiram dinamizar 2 ações direcionadas para as crianças e comunidade em geral. Salientamos o significativo envolvimento dos 5 colaboradores e empenho no cumprimento dos objetivos traçados.

Relativamente ao objetivo estratégico, reconhecimento e responsabilidade social, verifica-se que a rede de parceiros se mantém estável o que permite a potenciação das relações e da cooperação interinstitucional, promovendo mais e melhores respostas às necessidades dos clientes. O centro comunitário desenvolveu articulação com 25 parceiros, num total de 532 encaminhamentos, maximizando o impacto da sua intervenção ao garantir resposta para serviços de que o centro não dispõe. A participação das técnicas do GAI no Núcleo Local de Inserção de Espinho e na Rede Social permitem a ampliação da comunicação interna e externa e a dinamização das sinergias interinstitucionais.

Em linha com a missão e a visão da organização, o último objetivo do PE remete-nos para a qualidade dos serviços tendo por base o desenvolvimento e a inovação. Neste sentido, o CC aposta na melhoria contínua dos seus serviços (5 ações de melhoria e 3 de inovação) com vista a melhorar a capacidade de resposta às necessidades e expectativas dos clientes e assim, promover a sua capacitação e autonomia. O desenvolvimento dos nossos clientes enquanto pessoas informadas e autodeterminadas constitui-se como o caminho que queremos percorrer enquanto organização social responsável e justa que procura a mudança e a construção de um mundo melhor.

O Coordenador - Lino Alberto

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
2017

1. Introdução

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

O SAD consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados em domicílio próprio, sempre que adultos, idosos ou famílias, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades de vida diária. Tem como principal objetivo desenvolver atividades de apoio no domicílio do cliente, promovendo a sua autonomia, qualidade de vida e o bem-estar biopsicossocial.

O SAD prestou apoio interrompemente durante 365 dias ao nível do serviço de fornecimento de alimentação e 363 dias nos restantes serviços. Dos 52 clientes apoiados, 6 são casais, 13 vivem sozinhos e 6 têm pouca ou nenhuma retaguarda familiar. 45 beneficiaram do serviço de higienização da roupa, 38 pessoas tiveram fornecimento de refeições e 27 usufruíram de cuidados de higiene pessoal e habitacional. Concretizamos mais de 24.904 serviços (higiene pessoal, habitacional, alimentação, apoio psicossocial e ATI's).

1.1 Contexto

Face às análises dos pontos fortes, fracos, das oportunidades e vulnerabilidades do Serviço, consideramos que os resultados da intervenção cumpriram o espectável, dado que os impactos ao nível da intervenção dos clientes/famílias no sentido de promover ações ao nível do bem-estar e da melhoria da qualidade de vida foram muito positivos, como abaixo se descreve. Mante-se a fragilidade de não se conseguir dar resposta imediata ao aumento de solicitações de SAD. Recebemos 64 candidaturas mas só foi possível integrar 11, mantendo-se 30 em lista de espera. Devido à grande permanência dos clientes no serviço, tivemos sempre a preocupação de assegurar resposta quase imediata dos restantes candidatos através do encaminhamento para as entidades parceiras ou para apoios particulares e tomamos diligências em situações emergentes no sentido de obterem os melhores apoios. O quadro de colaboradores continua reduzido, as limitações funcionais (disponibilidade de carrinhas) condicionam a participação nas ATI's e as carrinhas envelhecidas continuam a ser um aspeto preocupante que dado os constrangimentos estruturais não é possível criar melhores condições de transporte. Ainda hoje, continuamos a aguardar as alterações decorrentes da revisão de Acordo Cooperação com a Segurança Social que poderão condicionar a intervenção do SAD.

2. Relatório de Atividades

2.1 Destaques

O SAD tendo como linha de ação a missão, visão e valores da Organização, foi imbuído de um espírito inovador e de melhoria contínua e prestou serviços que procuraram responder às escolhas, necessidades e capacidades dos clientes e significativos, pretendendo melhorar a sua qualidade de vida. Destacam-se os principais impactos:

a) Ação de acompanhamento técnico da Segurança Social em sede de auditoria interna (19/05/2017), obtendo-se a seguinte apreciação geral: "a resposta social evidencia organização e implementação da estratégia da resposta social. A Instituição deve continuar a implementar/melhorar os procedimentos técnicos contribuindo para o aumento da qualidade dos serviços prestados".

b) Celebramos o 20.º aniversário do Serviço onde se salientam os seguintes resultados prestados ao longo de 20 anos:

	Nº	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Higiene Pessoal e Habitacional	Higiene da Roupa	Fornecimento de Refeições	ATI's	Cedência Produtos de Apoio
Cientes	287	129	158	163	119	177	31	45

A cerimónia de comemoração foi envolta de memórias e de agradecimentos sentidos por antigos e presentes clientes e significativos, procurando homenagear toda a equipa que ao longo de 20 anos, tem procurado prestar um serviço de qualidade à comunidade.

c) Pretendendo dar resposta a carências efetivas de intervenção e num prisma de melhoria contínua, conseguimos a aprovação à candidatura ao BPI Seniores 2017, com o Projeto "Capacitar Mais". O objetivo é dinamizar programas psicoeducativos para cuidadores informais de pessoas com dependência e estimulação psicomotora, cognitiva e snoezelen a pessoas com declínio cognitivo ligeiro ou com síndrome de demência inicial. Face a este projeto conseguimos articular e estabelecer parceiras efetivas com várias entidades sociais parceiras para além da relação cordial que estabelecemos diariamente ao nível de encaminhamentos, articulações e em convívios interinstitucionais.

d) Procuramos envolver ativamente os clientes /famílias no processo de intervenção tendo sido aplicado a 30 clientes/familiares o Questionário de Satisfação onde obteve um resultado global de 92% de satisfação. As questões são subdivididas em seis grupos; ao nível das "instalações, equipamentos e sinalética" (obteve 93% de satisfação); "fiabilidade e credibilidade" (90%); "competência técnica" (92%); "responsabilidade e recetividade" (93%) e "atendimento e

comunicação" (93%). Os clientes encontram-se mais satisfeitos com o serviço de cuidados de imagem e higiene (93%) e menos satisfeitos com o apoio ao nível da higiene da roupa (79%). O nível de satisfação perante o serviço continua a revelar resultados bastante positivos. É de facto uma preocupação constante por parte de toda a equipa a melhoria contínua, a abrangência e participação dos beneficiários relativamente à prestação dos serviços, o que se tem refletido de ano para ano na avaliação da satisfação.

e) Ressalva-se também os resultados do Questionário de Satisfação aplicado às colaboradoras do serviço que obteve valores superiores ao ano passado, o que evidencia um maior envolvimento, participação e motivação de toda a equipa.

2.2 Análise de Resultados por Objetivos

A tabela apresentada dos objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2017. Foram todos cumpridos com uma taxa de execução positiva de **142%**. Este resultado evidencia o valor acrescentado e de continuidade da intervenção do serviço que teve como grande princípio uma intervenção com enfoque na satisfação das necessidades, escolhas e promoção da qualidade de vida de todos os clientes apoiados.

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Taxa de execução	Resultados
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	1.1. Nº de clientes	52 (173%)	A taxa global deste objetivo foi de 117% , havendo cumprimento da intervenção do serviço acima do proposto. Os principais indicadores que potenciaram este resultado foram: o nº de clientes apoiados que ultrapassa sempre em grande medida o número previsto no Acordo de Cooperação e respetiva capacidade (30 + 5), dadas as oscilações patentes no serviço (entradas e saídas). O nº de reuniões com equipa técnica também superou o previsto dado a premência em refletir-se sobre diversas ações de melhoria e inovação no serviço no sentido de se dar resposta às necessidades prementes ao nível do serviço e da comunidade.
	1.2. Nº de dias de funcionamento	100%	
	1.3. Nº de candidaturas ao Serviço	64	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	23	
	1.5. Nº de serviços prestados		
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	7.462	
	1.5.2. Higiene Habitacional	7.462	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	21.782	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	9.647	
	1.5.5. ATI's	48	
	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	285	
1.6. % de reuniões	109%		



	AAD's + Coordenação/ Equipa Técnica		
	1.7. % de reuniões da Equipa Técnica	125%	
	1.8. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	7%	
	1.9. Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's)		
	1.9.1. Grau de execução dos objetivos do PDI	101%	
	1.9.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos do PDI	31	
	1.9.3. Grau médio de concretização do PDI	110%	
	1.9.4. % de Reclamações PDI	0%	
	1.10. Grau de satisfação de clientes	92%	
	1.11. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		
	1.11.1 Nº de casais apoiados	6	
	1.11.2 Nº de postos de trabalho afetos ao serviço:		
	a) Tempo Completo	7	
	b) Tempo Parcial	5	
	1.12. Abertura à comunidade		
	1.12.1 Nº de Estágios	3	
	1.12.2 Nº de voluntários (PSI)	1	
	1.12.3 Nº de parceiros	17	
	1.12.4 Nº de parceiros (Projeto "Capacitar Mais")	4	
	1.12.5 Nº de entidades apoiadas OPP	1	
2. Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, ao abrigo do EQUASS Assurance	2.1. Nº de reuniões do Plano de disseminação com colaboradoras	9	O cumprimento deste objetivo a 100% Foram concretizadas as ações de planeamento e monitorização e as ações de disseminação com as partes envolvida.
	2.2 Nº de monitorizações PDI	52	
	2.3. Nº de monitorizações/avaliação do Tableau de Bord	2	
	2.4. Nº de monitorizações/avaliação do Mapa de Indicadores	1	
3. Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da	3.1. Nº de ações de sensibilização de empowerment aos clientes/significativo	12	Este objetivo foi cumprido com uma taxa de execução de 174%. O objetivo obteve um valor muito

utilização do empowerment pelos clientes/colaboradores permitindo que exerçam plenamente a sua cidadania	3.2 Nº de ações que facilitaram/evidenciaram o empowerment dos clientes	148	superior ao esperado, devendo-se à elevada taxa de execução das ações de empowerment vivenciadas pelos clientes/significativos. Também foram implementadas ações e houve grande abertura pelo serviço relativamente à capacitação dos clientes/significativos/colaboradores ao nível do envolvimento ativo nas sugestões e tomada de decisões na prestação dos serviços.
	3.3 Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas		
	3.3.1 Clientes	92%	
	3.3.2 Colaboradores	79%	
	3.3.3 Nº de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	4	
	3.4. Nº de sugestões/reclamações	Reclamações:0 Sugestões: 31	
	3.4.1. % de sugestões/reclamações com provimento	Reclamações:0% Sugestões:99%	
4. Proporcionar proteção e suporte social aos clientes do serviço, através de ações psicossociais e participação ativa em ATI's através de trabalho em rede e em parceria	4.1. Nº de ações de apoio psicossocial	238	A taxa de execução deste objetivo superou significativamente o previsto - 169%. Os colaboradores do SAD, tendo como prisma promover a qualidade de vida e a cidadania dos clientes, conseguiu com grande superação, implementar ações psicossociais a todos os níveis da vida do cliente/significativos (social, psicológico e de saúde). Realizaram-se também ATI's que procuraram atender às necessidades e preferências dos clientes.
	4.2. Nº de ATI's	100%	
5. Promover a continuidade da dinamização de programas psicoeducativos para cuidadores.	5.1. Nº de programas psicoeducativos dirigidos a cuidadores formais e/ou informais	3 (150%)	Obteve-se uma taxa de 149%, tendo ultrapassado claramente o inicialmente previsto. Este resultado deveu-se ao facto de ao longo do ano ter surgido a necessidade de se criar um Programa Psicoeducativo dirigido a cuidadores formais ("CuidarMente"), no âmbito dos já implementados e o nº de beneficiários dos PP's implementados excedeu largamente o previsto.
	5.2. Nº de cuidadores beneficiários	27 (147%)	

2.3 Recursos Humanos e Físicos

Recursos Humanos

No ano de 2017, o Serviço de Apoio Domiciliário manteve 7 colaboradoras - 6 (AAD) + 1 (para substituições) afetas ao serviço. A equipa técnica foi composta por 1 (coordenadora) + 1 (técnica de serviço social - 10% afeta) + 1 terapeuta ocupacional (1 mês) + 3 (estagiárias de Psicologia integradas em momentos diferentes) e 1 voluntária de Psicologia (que tinha realizado em 2016 estágio profissional).

Em setembro de 2017, foram realizados 2 recrutamentos externos para integração na equipa técnica "Capacitar Mais" (2 Psicólogas que tinham feito estágio no SAD) e 2 técnicos internos (terapeuta ocupacional e técnica de serviço social) afetos a outros serviços da Organização.

Avaliação de Desempenho das Colaboradoras

O processo de avaliação de desempenho é uma ferramenta importante, uma vez que dá oportunidade ao colaborador de receber feedback sobre o seu desempenho anual, ao nível do cumprimento dos objetivos específicos do SAD, das suas competências comportamentais e atitude pessoal, criando o serviço a possibilidade de desenvolver o potencial de cada trabalhador, gerando assim melhores resultados.

Os resultados da avaliação das colaboradoras do SAD foram bastante positivos, com uma média de classificação de 3,76% (Avaliação qualitativa - Bom), resultado superior a 2016 (3,64%). Sentimos que a equipa está mais motivada e mais envolvida ativamente no serviço assim sendo, não podemos deixar de as premiar por este esforço. Relativamente à equipa técnica obteve uma avaliação de desempenho de 4,0% (Avaliação qualitativa - Muito Bom), valor também superior a 2016, evidência de um maior desempenho técnico.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Colaboradoras:

No SAD responderam ao questionário 100% das colaboradoras, que corresponde a 7 Ajudantes de Ação Direta, a Coordenadora e 1 técnica. O grau de satisfação foi superior ao ano anterior (75%) com uma percentagem de 79% e superior à dos colaboradores da organização em geral (68%). Sendo que, 13% está satisfeita com o serviço (corresponde a 1 colaboradora) 38% estão muito satisfeitas (corresponde a 4 colaboradoras), 38% bastante satisfeitas (3 colaboradoras) e 13% totalmente satisfeita (1 colaboradora).

X A maior satisfação prende-se com a Relação com a Chefia, apontando para os 84% (orientação, apoio e cooperação da chefia, informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia e a capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico);

X Com menor satisfação, embora bastante positiva, temos as esferas da Cooperação e Comunicação (75%, em 2016 obteve-se 68%) e o Contexto Organizacional (75%);

X A análise mais específica, por questão, revela que 13% dos colaboradores (1 pessoa) está pouco satisfeita com as instalações e equipamentos, o ambiente e conforto físico, o ambiente de trabalho sem conflitos e a receção, acesso e partilha de informação.

X Comparando com os últimos resultados (2016), concluímos que:

1) Mantem-se uma grande preocupação em promover e estimular o trabalho em equipa, assim como em adequar os objetivos individuais a atingir. 2) Desde 2015, a dimensão cooperação e comunicação justificou uma intervenção de forma a potenciar melhores condições de colaboração, de redução de conflitos e de estímulo de trabalho em equipa, procurando obter melhor satisfação nesta área. Consideramos que face ao crescente resultado (de 68% de satisfação passou para 75%), a intervenção nesta dimensão foi amplamente alcançada. Embora continue a ser um fator que se deva estar em permanente mediação, sentimos a equipa mais cooperante e interventiva. Acreditamos que a comunicação, a transparência e a confiança dada pela equipa técnica aos seus colaboradores ajudaram a traçar os resultados do questionário de satisfação.

Formação para Colaboradoras:

Durante o ano realizamos 224 horas de formação havendo comparativamente ao ano transato (171h) maior investimento ao nível de conhecimentos e aprendizagens.

Para além das formações que a equipa técnica realizou para melhoria da intervenção (no total 53 horas), a equipa de AAD's para além de beneficiaram de sessões internas de planeamento e das inerentes ao Sistema da Gestão da Qualidade, realizaram formações especializadas do ato de cuidar (Programa Psicoeducativo "CuidarMente", com 10 sessões de 1h30 cada. Perfazendo um total de 171 horas. Em média correspondeu a 24 horas por colaboradora.

Recursos Físicos

Relativamente aos recursos físicos, são diariamente necessárias 2 carrinhas para a execução dos serviços domiciliários aos clientes. Uma equipa conduz uma carrinha de 2 lugares, a outra equipa durante o ano teve que passar a conduzir uma carrinha de 7 lugares pois, a carrinha antiga avariou e não tem qualquer tipo de reparação. As equipas por vezes, queixam-se da pouca adequabilidade do transporte sendo pouco funcional. Infelizmente para já, não existe possibilidade de a este nível assegurar melhores condições de transporte às equipas, devido à conjuntura económica da Organização.

Existe também uma outra carrinha de 7 lugares, que é comum a todos os serviços, para transporte dos clientes nas ATI's, para Intervenção Técnica, Apoio Psicossocial e Serviços Externos.

O atendimento ao público, o espaço de descanso das colaboradoras/armazenamento dos materiais inerentes ao serviço e as atividades ou ações de formação e sensibilização são realizados no Polo de Anta. O serviço de higiene da roupa é efetuado no Centro de Formação Profissional (CFP) na Idanha e a confeção das refeições é executado no Centro Residencial e Ocupacional (CRO) que se situa também no polo da Idanha.

2.4 Valor Acrescentado das Parcerias

Durante o ano, mantivemos um envolvimento ativo com algumas entidades/parcerias, que primou com um reforço significativo na intervenção do serviço potenciando melhoria do mesmo. As principais áreas de envolvimento foram:

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

Paralelamente desde setembro de 2017, após aprovação de candidatura ao BPI Seniores 2017, com o Projeto "Capacitar Mais", a equipa técnica traçou diversos contactos no sentido de envolver ativamente parceiros concelhios e das áreas limítrofes. Salientando que, até setembro de 2018, iremos alargar a lista de entidades parceiras ao projeto.

Parceiros Projeto "Capacitar Mais" (até 31 de dezembro de 2017)			
Nº de Entidades Parceiras	Nome	Nº de Reuniões	Entidades envolvidas (sinalizações ²)
4	<ul style="list-style-type: none">- Cruz Vermelha de Espinho- ERPI São Francisco de Assis, Anta- Centro Social de Paramos- Santa Casa da Misericórdia de Espinho- Centro Social de Silvalde- Centro Social de Grijó- Conferência São Joaquina- Núcleo Local de Intervenção- Centro Social Nogueira da Regedoura	8	<ul style="list-style-type: none">- Centro Social de Grijó- Cruz Vermelha de Espinho- ERPI S. Francisco de Assis- Santa Casa da Misericórdia de Espinho

² Sinalizações de idosos para estimulação cognitiva, psicomotora e snoezelen e de cuidadores para o programa psicoeducativo.

2.5 Impacto da Inovação e da Melhoria

Consideramos que o ano de 2017 foi após reflexão acerca das necessidades e fragilidades do serviço, envolvimento de 3 ações de melhoria e de 4 ações de inovação, que obtiveram resultados positivos.

Ações de Melhoria:

1) Ações de melhoria contínua e constante do serviço no sentido de promover a qualidade de vida dos clientes/significativos nomeadamente: melhoria do planeamento e monitorização dos serviços; aumento da satisfação dos clientes nos serviços de fornecimento de alimentação e de higiene da roupa (auscultação permanente dos mesmos face às suas necessidades e realização de novos procedimentos que garantam o controle da roupa dos clientes e a prestação do serviço de alimentação mais próximo das necessidades dos clientes).

2) Ações de melhoria da intervenção técnica relativamente aos clientes e famílias: graças ao empenho da equipa técnica conseguiu-se melhorar o nível do planeamento, avaliação e monitorização do serviço; maior abrangência/impacto e participação nas ATI's; maior apoio psicossocial, aumento/melhoria na aplicação de avaliação diagnóstica, acompanhamento psicológico/social/psicomotor e maior rigor no planeamento e concretização de ações que potenciaram a capacitação dos clientes; divulgação dos maiores impactos no serviço.

3) Aplicação do Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida (Aplicação do Questionário WHOQOL-Bref): com a colaboração das psicólogas estagiárias, considerou-se a aplicação do questionário aos clientes que possuam capacidade de perceção do mesmo, num processo de integração, de forma a se potenciar a elaboração do PDI completamente adequado às necessidades e especificidades de cada um. Os resultados, permitem indicar as principais áreas/domínios ao nível físico, psicológico, relações sociais e ambiente que se considere premente intervir. Este processo de avaliação será aplicado 1x por ano para que haja registo de comparação de eventuais áreas melhoradas ou pioradas.

Ações de Inovação:

1) Implementação de um Programa Psicoeducativo para cuidadores formais de idosos com dependência e incapacidade - "CuidarMente". Ao longo de 10 sessões, procurou-se dinamizar várias temáticas que permitissem aprofundar saberes, garantir estratégias de coping e de autocuidado e garantir a gestão emocional dos cuidadores através da partilha de conhecimentos e experiências.

O programa desenvolveu-se ao longo de 11 sessões, com uma duração de 1,30 horas/sessão. A dinamização das sessões ficou assegurada por diferentes técnicos da Cerciespinho (psicólogas, terapeutas ocupacionais, fisioterapeuta, técnicas de serviço social e enfermeira).

2) Realização de Manual de Cuidadores para Cuidadores - "Viver com o Alzheimer". Este manual foi iniciado em 2016, no âmbito dos encontros voluntários de cuidadores informais que participaram no Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida", dirigido a cuidadores de pessoas com Alzheimer. Este manual teve por base testemunhos reais sobre momentos vividos ao longo dos cuidados prestados aos seus familiares. O Grupo de Ajuda Mútua (GAM), constituído por 7 cuidadores através de um envolvimento ativo e emocionalmente intenso, realizou depoimentos sobre as seguintes temáticas: diagnóstico de Alzheimer, aceitação da doença, desgaste físico e psicológico, estratégias de intervenção, formas de lidar com o luto, medidas de apoio legal, medidas sociais e entidades de apoio. Considerando a equipa técnica do SAD, que era de todo meritório a edição e divulgação pública do manual "Viver com o Alzheimer", concorreu à 2ª edição do concurso "Conta-nos e Conta Connosco" promovida pela AADD - Associação Arquivo do Diário de Lisboa, onde com orgulho e emoção, o grupo de ajuda mútua recebeu o 3º. lugar no concurso! Até à data aguardamos apoio financeiro de entidades públicas e não vamos deixar cair em vão esta ambição, pois consideramos que a partilha do mesmo irá ajudar outros cuidadores que vivenciam a mesma problemática a sentirem-se mais acolhidos, identificados e a melhorarem a sua aprendizagem ao nível desta patologia.

3) Realização de intervenção psicomotora e estimulação sensorial basal a clientes sinalizados. Lamentavelmente, esta intervenção só foi possível ser realizada durante o mês de janeiro porque o técnico de terapia ocupacional deixou de ter possibilidade de intervir no SAD, ficando afeto a outros serviços. Foram no total apoiados 8 clientes. Realizaram-se em contexto institucional e no domicílio, atividades motoras globais e finas, estimulação sensorial basal e aplicação técnica de snoezelen. Os efeitos da intervenção foram muito positivos permitindo reduzir o risco de queda, aumentar a mobilidade, a autonomia e a destreza manual. Ao nível do snoezelen, reduziu-se os níveis de ansiedade e stress e o relaxamento muscular.

4) Candidatura ao Projeto BPI Seniores 2017 - "Capacitar Mais": após análise de necessidades prementes, pretendemos realizar intervenção cognitiva, psicomotora e sensorial a pessoas num processo demencial inicial ou com défice cognitivo e dar continuidade à dinamização do Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência" direcionado a cuidadores informais.

2.6 Impacto dos Programas e Serviços na Sociedade

Só foi possível em 2017 integrar no serviço 11 pessoas, a nossa lista de espera ultrapassa as 30 pessoas, o que demonstra uma acentuada necessidade de intervenção domiciliária adjacente ao elevado índice de envelhecimento, mas também a escolha dos candidatos receberam apoio do nosso serviço devido à imagem positiva que transparecemos. Apoiamos 52 pessoas, concretizamos mais de

24,904 serviços (higiene pessoal, habitacional, alimentação, apoio psicossocial e ATI's). Foram realizadas 48 atividades transversais de inclusão (organizadas pelo serviço ou a convite de parceiros), onde beneficiaram 15 clientes (autónomos) e 4 familiares. Houve necessidade de ao longo do ano 3 pessoas beneficiarem de intervenção psicológica (estimulação cognitiva e intervenção no luto); 2 clientes tiveram apoio do terapeuta ocupacional e 6 receberam intervenção sensorial (snoezelen). Disponibilizamos gratuitamente a 14 clientes produtos de apoio. Cedemos gratuitamente a 10 clientes mais carenciados alimentos, artigos de higiene e roupa. Solicitamos acompanhamento/supervisão da PSP, em situações de emergência social.

O modelo de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário fundamenta-se por uma abordagem holística, baseada nos domínios da WHOQOL - Bref, definidos pelo Modelo da O.M.S.. A intervenção com o cliente é caracterizada tendo em conta os seus diferentes domínios - físico, psicológico, relações sociais e ambiente. Conseguiu-se em Fevereiro/Março de 2017 aplicar a 18 clientes o questionário onde se obtiveram os seguintes resultados: **68% de satisfação geral ao nível da qualidade de vida**. Melhor bem-estar psicológico e relações sociais (**62%**); seguido de ambiente (**60%**) e por último o domínio bem-estar físico obteve o valor mais baixo (**57%**) que se deve ao facto de considerarem que a condição de saúde condiciona negativamente este fator. Consideramos os resultados positivos tendo em conta toda a contextualização psicossocial dos clientes. Iremos procurar manter/aumentar estes valores assegurando uma intervenção multidisciplinar e orientada para o cliente.

A nossa intervenção abrangeu também pessoas integradas na comunidade. Exemplo disso é o Grupo de Ajuda Mútua (GAM), que desde 2016, mantém os seus encontros mensais. Realizamos 55 sessões de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos cuidadores informais e formais: 55 (25 sessões em 2016): Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida" (Alzheimer) - 2; Programas Psicoeducativo "Cuidar na Dependência" - 19; Programa Psicoeducativo "CuidarMente" - 11, beneficiando no total 38 cuidadores. O Projeto "Capacitar Mais" irá beneficiar entre 2017/2018, mais de 50 idosos e 60 cuidadores, estes últimos no âmbito do programa psicoeducativo "Cuidar na dependência", sendo os beneficiários pertencentes ao concelho de Espinho e a Vila Nova de Gaia. Até dezembro de 2017 foram apoiados os seguintes beneficiários: Intervenção Psicomotora: 8 idosos; Snoezelen: 3 idosos; Intervenção cognitiva individual: 3; Intervenção cognitiva em grupo: 14 e no Programa Psicoeducativo: 13 cuidadores.

Consideramos que no ano de 2017 a intervenção realizada, continuou a ter um impacto deveras positivo nos intervenientes do serviço, nomeadamente nos clientes/famílias e comunidade, tendo sido tomadas medidas de valor acrescentada para todos os beneficiários.

2.7 Melhoria Contínua

Com as exigências do mundo atual, o sucesso de qualquer Organização/Serviço, passa pelo empenho e envolvimento de todos constituindo a qualidade, o motor de sucesso. Assim e de acordo com a filosofia do SAD no sentido de caminhar para uma entidade de referência no apoio a indivíduos com dependência ou outra incapacidade, importa pensar e criar ações de melhoria contínua e projetos inovadores, elaborados a partir de necessidades de uma sociedade mais emergente ao nível dos cuidados individualizados, humanizados e ao nível de apoio psicossocial, assumindo os seus cuidadores elementos cruciais para o aumento da sua qualidade de vida.

É nosso compromisso, estarmos atentos às necessidades reais e emergentes, o apoio através de uma equipa especializada, motivada e competente, estabelecer linhas de intervenção que envolvam os clientes e seus significativos no sentido de potenciar melhores condições para uma vida dignificante e humanizante.

Iremos dar continuidade aos procedimentos cíclicos de análise e à implementação de ações destinadas a acrescentar valor e a melhorar a prestação de serviços e contribuindo também para alcançar objetivos, na avaliação e melhoria da eficácia dos processos e procedimentos.

No SAD é bastante importante procuramos mobilizar de uma forma eficiente todos os recursos, internos e externos, com o objetivo de satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, melhorando continuamente a sua eficácia e eficiência. É necessário continuar a trabalhar nessa direção para que a qualidade e conseqüente satisfação aumente.

A Coordenadora
Helena Magalhães

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

LAR RESIDENCIAL

2017

1. Introdução

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

O lar tem capacidade de internamento permanente para **24 clientes**, sendo que destas 5 camas são da responsabilidade do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro (CDSSA), correspondendo a vagas de emergência social.

O lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma **média de idades de 43 anos**, tendo o mais velho 69 anos e o mais novo 17 anos.

Este equipamento tem uma **cama** em regime de rotatividade (extra acordo da Segurança social) destinada ao regime de internamento temporário para descanso dos cuidadores, que apoiou no ano em análise 13 famílias.

Para 2017 foram propostos os seguintes objetivos gerais:

- a. Garantir o cumprimento do programa de intervenção do serviço;
- b. Contribuir ativamente para a manutenção da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS;
- c. Orientar os colaboradores do serviço no sentido de prevenir doenças profissionais;
- d. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment).

1.1. Contexto

O ano de 2017 foi marcado por esforços de **reajustes financeiros**. Os serviços residenciais, á semelhança de outros serviços na Organização também o fizeram. Nestes serviços sugeriu-se implementação de um modelo de funcionamento alternativo que possibilitasse uma redução de custos com o pessoal. A equipa de colaboradores sugeriu uma contraproposta que foi aceite e garantiu equilíbrio financeiro dos serviços residenciais, contudo esta proposta implicou redução do montante salarial o que levou a diminuição de 3% na avaliação de satisfação dos colaboradores passando para 63% em 2017.

O modelo de intervenção do Lar Residencial (modelo de Shalock), que tem por pedra basilar a melhoria da **qualidade de vida**, este ano não se efetuou nenhuma avaliação de impacto, uma vez que foram definidas avaliações bianuais, contudo este objetivo esteve presente na intervenção do serviço e a concretização dos planos de desenvolvimento individual dos clientes (PDI).

A lista de espera para este serviço passou para 129, sendo 17 inscrições feitas no ano em análise, demonstrando a necessidade de abertura de serviços que respondam a estas necessidades das famílias e pessoas com deficiência. Analisando a lista de espera é possível verificar que 62 candidatos residem no Distrito de Aveiro, sendo que neste universo o concelho com mais candidatos é o de Espinho com 30.

Iniciou-se a revisão do sistema de gestão da qualidade (SGQ), segundo a marca EQUASS, continuará em 2018. Esta revisão trará acima de tudo aprofundamento de conceitos, aperfeiçoamento nos procedimentos de trabalho pressupondo melhoria na intervenção.

2. Relatório de atividades

2.1 Destaques

Numa análise feita em termos de princípios do sistema de gestão de qualidade, destaca-se os seguintes aspetos, no programa de intervenção do lar residencial:

Liderança: O serviço tem o seu programa de intervenção alinhado no sentido de concretizar a missão e visão da Organização. Os serviços residenciais, tem planeamento e monitorização semanal, no sentido de adaptação e melhoria contínua para o bem-estar dos clientes e funcionamento dos serviços.

Recursos humanos: A formação feita em contexto de trabalho de acordo com dia diagnóstico de necessidades: atendimento prioritário na deficiência, queda assistida, informações sobre vagas de calor e frio e prevenção de acidentes de trabalho, doenças profissionais e boas práticas neste contexto e tendo em conta o modelo de funcionamento dos serviços. A aprendizagem é contínua, devido a exigências de cuidados a prestar a clientes, mas também devido as necessidades de funcionamento que vão sendo detetadas e sugestões colocadas em prática.

Direitos: Existe carta de direitos dos clientes dos serviços residenciais. Os direitos vão sendo divulgados nas reuniões com autorrepresentantes e nas reuniões semanais ao fazer avaliações/sugestões de intervenção junto de clientes. A concretização destes é feita em conversas informais com clientes por colaboradores e técnicos no quotidiano e em momentos mais formais construção do PDI e conseqüentemente na concretização dos seus projetos de vida.

Ética: O serviço alinha-se pela organização no sentido de implementar e desenvolver uma política de ética e de bem-estar. Na concretização dos PDI 's no sentido do bem-estar e qualidade de vida dos clientes. Ao nível dos funcionários no sentido de existir um ambiente seguro, com formação e produtos de apoio necessários. A confidencialidade, privacidade e integridade são valores referidos não só nas reuniões, mas nos contactos quotidianos com clientes e colaboradores.

Em reuniões são debatidas questões concretas sobre o respeito das decisões dos clientes e significativos bem como prevenção do abuso físico, mental e financeiro.

Parcerias: O lar residencial tem uma rede de parceiros consistente, com quem conta para levar a cabo o programa de intervenção e atividades definidas anualmente (ver item 2.4, deste relatório).

Participação: A participação é incentivada nos clientes, através da definição do PDI, praticas que promovam o empowerment e avaliação de níveis de bem-estar e de satisfação. O serviço promove os contactos regulares nas visitas e telefonemas de significativos. A nível comunitário, o usufruto e participação em recursos lúdicos e culturais do meio envolvente.

Abordagem centrada na pessoa: No lar, a intervenção pretende ser centrada nas necessidades e aspirações do cliente, na concretização do seu PDI e na organização do seu quotidiano apesar da dimensão do Lar. Valoriza-se a escolha e sugestões dos clientes, são registadas e faladas com os próprios. Existem ainda tarefas de realizadas pelos clientes tendo em conta potencialização ou a manutenção das suas capacidades.

Abrangência: O serviço, por ser a casa dos clientes abrange todos os aspetos da vida destes. Existindo uma visão holística enquanto indivíduos. O serviço tem ao seu dispor uma equipa multidisciplinar que potencia visões abrangentes e diferentes do programa de intervenção.

Orientação para os resultados: O funcionamento do serviço exige planeamento e adaptação constantes para melhoria dos resultados (reuniões e contatos diários com clientes, colaboradores, significativos e parceiros). Foi feita a divulgação dos principais impactos do serviço e avaliações de satisfação de clientes e funcionários.

Melhoria continua: O planeamento e monitorização são feitos com adaptações constantes no sentido da eficácia e eficiência (ver item 2.7 deste relatório).

2.2. Análise de Resultados por objetivo

O presente quadro pretende explicar os objetivos e impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2017.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	Nº de clientes em internamento definitivo	24
	Nº de clientes em internamento temporário	13
	Taxa de ocupação em internamento temporário	60%
	Apoio diurno complementar	58 dias
	Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%
	N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI	4
	Formação Curso de Infantes ;Fisioterapia; Cirurgias em estomatologia ;Integração no Trampolim	
	Grau de execução dos objetivos do PDI	99 %
	Grau médio de concretização do PDI	96%
	Grau de satisfação de clientes -superior a 60%	97%
N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços :porta voz, PNAR, caixa de sugestões,	5	

	ATI` S e ATI` S realizadas por clientes	
	N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços: elementos que participam no grupo porta voz	10
	% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%
	% de clientes com medicação regular	100%
	Nº de grandes dependentes;	11
	Nº de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica	251
	Nº de utentes acompanhados pelo Dentista	3
	Nº de utentes acompanhados pelo Podologista	13
	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	34
	N.º de refeições servidas	16.244
	Refeições adequadas às necessidades individuais de cada cliente	7.550
	ATI` s	183
	Nº de reuniões de serviço	45
	Nº de reuniões da equipa técnica	45
	Nº de Parceiros	18
	Nº de Sugestões de Colaboradores para funcionamento	9
	Nº de Sugestões de Colaboradores para clientes	6
	Sugestões clientes :	5
	Taxa de satisfação dos clientes	97%
	Nº de visitas de familiares e significativos	209
2. Contribuir para a manutenção da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	2
	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	1
	N.º de avaliações PDI;	24
	N.º de monitorizações/avaliação TB previstas / executadas	1
	N.º de ações de inovação; Plataforma informática para registos	1
3. Orientar colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	Nº de ações/tipo realizadas pelos Colaboradores Foram feitos ensinamentos sobre posicionamentos no leito, no banho, sessões de alongamentos nos turnos da manhã e tarde e introdução de produtos de apoio;	3
	Nº de intervenções feitas pelo TO aos colaboradores;	16
	Sessões sobre prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais: Queda assistida	2
4. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment):	Nº reuniões do grupo de auto representantes	10
	Nº de atividades sugeridas pelos clientes	5
	Nº de atividades realizadas pelo grupo	3
	Nº de evidências de empowerment Lazer, Gestão autonomia de dinheiro, integração ocupacional/formação; participação cívica	20
	Nº de sugestões de clientes lazer, desporto, idas a casa, compras para o próprio e presentes para oferecer a significativos	5
	Nº de clientes envolvidos em estudos;	2
	CASA	3
	Mediação na deficiência	
	Nº de clientes integrados em Associações e Comunidade (Boccia, Futebol, Bombeiros, Zumba)	4
Nº de eventos de orientação religiosa;	4	



	Nº de clientes com tarefas no lar	8
	Nº de cliente a frequentar curso de formação profissional;	1

A implementação do plano de atividades do lar residencial teve uma taxa de concretização de 116% dos objetivos traçados.

Os serviços contratualizados foram cumpridos: o alojamento, alimentação adequada às necessidades dos residentes, apoio nos cuidados de higiene pessoal, apoio no desempenho de atividades da vida diária, tratamento de roupa, apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) e atividades transversais de inclusão (ATI's).

Destaca-se o programa de intervenção do serviço (135%) e neste a importância dada as atividades transversais de inclusão (ATI), não só com saídas exteriores, mas o trabalho realizado pela animadora sociocultural no próprio lar (com as percentagens de 255% e 203%).

Ainda no mesmo objetivo, outro ponto forte foi a execução dos objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos clientes (taxa de média anual de 99%), a satisfação dos clientes elevada (taxa de 97%). Estes resultados são possíveis devido à articulação com serviços internos da organização, nomeadamente ao CAO, serviço de formação e parcerias com entidades externas das quais destacamos a segurança social Câmara Municipal de Espinho e os serviços de saúde primários e hospitais.

Os clientes do lar estão integrados nos seguintes serviços 1 cliente está integrado na Escola, 18 em CAO e 1 em formação profissional. Acresce referir que 3 estão no lar por motivos de saúde ou de dificuldades de integração no imediato noutros serviços.

Em outubro de 2017 uma cliente faleceu, sendo integrando em dezembro um novo residente.

A questão do cuidado com questões de saúde dos clientes é fundamental neste serviço deste modo destaca-se o número de intervenções nesta área acompanhamento a consultas complementares de diagnóstico, consultas de recursos e urgências hospitalares (251).

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

Durante o ano de 2017 foi mantido o serviço de transporte a familiares com limitações a nível de saúde, no sentido de manter o contacto com os residentes e dos clientes a casa no sentido de fortalecer os laços com famílias e amigos. As visitas no lar contabilizaram 209, sem contar com as idas a casa, revelando este serviço uma proximidade significativa com os familiares dos residentes.

O **internamento temporário** visa responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontrem desgastados, beneficiaram do serviço 13 famílias. O reconhecimento do Lar como espaço seguro para o seu familiar ficar, permitiu aos familiares o descanso na tarefa de cuidar. No ano de 2017, alguns clientes deste serviço, ficaram a pedido dos familiares, partes de dias ou dias sem pernoitar, sendo assegurado a supervisão diária do cliente (58 dias de apoio diurno complementar).

O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários, a **taxa de satisfação** dos clientes situou-se em **97%**.

A realização de **reuniões** de equipa técnica e alargada, foram cumpridas de forma a planear e monitorizar dos Serviços Residenciais (113%).

O serviço tem a preocupação de manter os procedimentos do modelo de **qualidade da marca EQASS**. Este objetivo teve um resultado de 75%, no entanto realizaram-se reuniões disseminação com colaboradores (2) e clientes (1), no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas por forma a promover a melhoria contínua de intervenção.

O serviço teve sempre a preocupação de recolher sugestões nas reuniões com colaboradores e clientes sempre no sentido de melhorar procedimentos

Foram feitas as avaliações do PDI, as monitorizações do tableau de bord e implementada uma ação de melhoria que permitirá a melhoria dos registos e leitura de dados. Iniciou-se já em 2017 formação numa **plataforma informática** que permitira registar as várias informações e poderá ser consultada e obter análises de dados de forma mais fácil e rigorosa.

Os serviços residenciais, continuam a valorizar atividades e orientações para a **prevenção de doenças** profissionais, tendo em conta o tipo de tarefas que são executadas pelos colaboradores diariamente nestes serviços. No ano 2017, foram feitas orientações técnicas, dados ensinios e formações (**queda assistida e prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais**), cumprindo em 100% o objetivo previsto. Existiu sempre que necessário a intervenção do terapeuta ocupacional no âmbito de evitar o agravamento/desenvolvimento de tendinites, contraturas e distensões musculares e roturas ligamentares (intervenção direta nos AAD's).

Foram feitas **16 orientações técnicas**, uma sessão de higiene e segurança no trabalho (HST) e sessão de queda assistida.

O reforço a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (**empowerment**) foi alcançado em 155%, no entanto existe ainda um longo caminho a percorrer no sentido de dar mais voz e capacitar os clientes para decisões no seu quotidiano.

O **grupo de auto representantes**, "Porta-voz" (8 elementos do Lar e 5 da Residência Autónoma) onde se promove também auto determinação e empowerment.

No final de 2017 foi realizada uma reunião com o grupo de auto representantes para planeamento de 2018, não só de atividades desejadas pelos clientes, mas temas que desejam ver aprofundados.

Este grupo discutiu ainda questões da organização das rotinas do Lar, no sentido de dar sugestões para a melhoria.

O Porta-voz sugeriu atividades (5) que foram realizadas e planeou e dinamizou 3: Carnaval, aniversário dos serviços residenciais e ceia de natal, aniversários de residentes e venda de produtos feitos por clientes para reverterem atividade do passeio a Fátima. Estas atividades foram pensadas e discutidas em grupo bem como a distribuição de tarefas no planeamento e no dia foram negociadas no grupo.

2.3. Recursos Humanos e Físicos

Em 2017, os recursos humanos afetos ao Lar não sofreram alterações (16 Ajudantes de Ação Direta AAD, assistente social /coordenadora, animadora sociocultural a meio tempo, psicólogo e terapeuta ocupacional afetos ao RA).

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

A equipa de AAD é comum aos serviços residenciais: é maioritariamente feminina 17 senhoras e 3 senhores. As idades estão compreendidas entre 29 e 65 anos, sendo a média de idades de idades de 46 anos. O nível de habilitações, não tem padrão homogéneo: sendo que existe 12 elementos com o 9º ano, o que corresponde a maioria dos elementos; 4 com o 12º ano; 1 com o 2º ciclo; 2 como 1º ciclo e 1 licenciada.

A portaria n.º 59/2015, de 2 de março, veio trazer constrangimentos ao nível dos recursos afetos a este serviço, apesar destas limitações foi possível manter o mesmo número de colaboradores. Este aspeto garantiu a prestação de um serviço de qualidade e exigente em termos de apoio de 3ª pessoas devido as limitações física e cognitivas dos clientes.

O serviço teve a colaboração de uma **enfermeira**, que procedeu a administração da vacina da gripe e deu orientações para questões de saúde e prevenção de doença. Esta técnica sempre que necessário procedeu ainda a serviços de enfermagem e reforço de ensinamentos aos colaboradores do Lar Residencial.

A **podologista** visitou uma vez por mês o serviço, avaliou a totalidades dos clientes, fazendo tratamento sempre que necessário. Acompanhou sistematicamente 13 clientes.

Em termos de **voluntariado** a o Lar Residencial conta com o apoio de 3 voluntários:

O **médico dentista**, voluntário que apoia nas saídas das ATI's, uma **cabeleireira voluntária** que vem mensalmente ao lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos das senhoras. O corte de cabelos aos homens é feito por colaboradores do Lar.

O agravamento do número de acidentes (5) e baixa médicas interferiu na gestão dos recursos humanos. Esta área foi considerada central no plano de atividades, no entanto não teve o impacto desejável. Em 2018 terão de ser aprofundadas reflexões e iniciativas para contrariar esta tendência.

A **avaliação de desempenho** refletiu a preparação e atuação dos AAD, com uma média global de 3,7 em 5, isto é, uma avaliação qualitativa de bom.

As instalações mantem-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes. Existem ações de manutenção do edifício ao longo do ano dos sistemas de aquecimento, ventilação, luz e elevadores, foram introduzidos novos produtos de apoio no Wc considerados mais seguros, mudança de iluminação para LED's. e foram feitas adaptações a quartos de clientes.

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

2.4. Valor acrescentado de parcerias

O lar recorre a **parcerias e articulações** com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado (**18 parcerias**).

As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades/serviços a que o lar se propõe. Como exemplo temos a articulação com os centros de saúde do concelho, o centro hospitalar Gaia /Espinho, que possibilitaram a intervenção ao nível de cuidados de saúde dos clientes; a segurança social, ao nível da articulação para tratamento de situações de acesso a prestações sociais;

A Câmara Municipal de Espinho oferece recursos lúdicos que permitem o acesso a novos estímulos e experiências e a partilha em comunidade de momentos culturais

2.5. Impacto inovação e melhoria

O departamento de informática da Cerciespinho, construiu uma a plataforma de registo informático CERLAR. Foi iniciado no fim de 2017 formação a alguns AAD's, estando planeado a continuação desta atividade em 2018. Existe já na sala dos colaboradores um computador com a plataforma instalada e pode ser utilizada pelos funcionários mediante o acesso por password.

Esta plataforma pretende facilitar os registos diários sobre o equipamento e clientes, bem como posteriormente o tratamento dos dados. A monitorização é facilitada e prevê-se que as avaliações e ações de melhoria sejam mais eficazes.

O grupo autorrepresentantes (porta-voz), preparou a 3.^a assembleia geral da plataforma nacional de grupos de autorrepresentantes (PNAR) no dia 17 de novembro. Neste evento estiveram presentes 10 grupo de autorrepresentação e mais de 50 pessoas. O objetivo desta assembleia foi a apresentação das atividades de 2017, discussão e votação do relatório de atividades de 2017 e apresentação do plano de atividades para 2018. Este evento potenciou o do grupo Porta-voz na criação de espaço de participação e autodeterminação das pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI).

2.6. Impacto Programas e serviços na sociedade

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

O **grau de satisfação** dos clientes é elevado (97%), o seu envolvimento na vida do lar (com tarefas que desempenham e conversas diárias) e nas ATI's é significativo de integração nesta estrutura residencial. Acresce referir que a intervenção do serviço é sempre centrada nos residentes, na manutenção das suas capacidades ou potencialização destas. O lar não esquece o envolvimento dos significativos, como sendo uma dimensão essencial ao bem-estar dos clientes.

No ano de 2016 foi efetuada a aplicação do **questionário San Martin**, baseado no modelo que qualidade de vida usado pelos serviços residenciais, no PDI e na sua intervenção. Salienta-se as seguintes conclusões do grupo dos clientes mais dependentes, o coeficiente do nível de qualidade de vida atingido é **85,72%**, numa média de 100% por relação à população espanhola, onde já foi aplicado este questionário. O coeficiente do nível de qualidade de vida, para os clientes mais autónomos foi de **103,17%** numa média 100% por relação à população espanhola. A taxa de concretização dos objetivos do PDI dos residentes do lar, foi no ano de 2017 de 97%. Embora, conscientes de que

muito ainda há a fazer, os resultados permitiram perceber o impacto positivo do serviço na vida dos clientes.

2.7. Melhoria Contínua

No sentido de concretizar o objetivo da melhoria contínua dos serviços residenciais tem considerado as sugestões de clientes e colaboradores.

Nas reuniões semanais são discutidas questões de funcionamento e sobre clientes onde são sugeridas ações, foi introduzido nas atas semanais este item específico para o registo de sugestões, visto que o atual sistema de sugestões e reclamações não era usado. Assim foram propostas **Sugestões de Colaboradores para funcionamento, 9:** lavandaria, camas, tapetes, tarefas de limpeza, fechar gavetas, caixas de apoio em tarefas, lápis hemostático, forrar testeiras de camas, necessidade de material. **Ao nível da intervenção com os clientes destacam-se 6 tipos de sugestões:** saídas, necessidade de apoio na saúde exames, necessidade de podologia, alimentação adaptada as dificuldades, biombo, medicação esporádica (gripes, laxantes);

Os clientes têm os seus espaços de sugestões, muitas vezes em reuniões com a Animadora onde planearam atividades e referem temas que querem ver aprofundados. **As sugestões de clientes** chegam também pela voz dos colaboradores. Relativamente a sugestões apresentadas por os clientes salientam-se 5 tipos: lazer, desporto, idas a casa, compras para o próprio e presentes para oferecer a significativos.

São feitas ainda a avaliação de necessidades futuras, futuros cenários como o envelhecimento dos clientes e colaboradores. Os contactos com técnicos de outros serviços e formações potenciam a troca de experiencias e preocupações com cenários futuros. Neste sentido destaco a formação feita sobre estabelecimentos residenciais para pessoas idosa (**ERPIS**) em Oliveira de Azeméis, onde foram abordadas questões relativas á intervenção em lares, dificuldades e boas praticas. Destaco ainda o encontro da **FENACERCI** na Guarda, onde se debateram temas, preocupações e futuros cenários para na intervenção da área de deficiência.

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

A Coordenadora
Teresa Ramos



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

RESIDÊNCIA AUTÔNOMA

2017

1. Introdução

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

Para 2017 foram propostos os seguintes objetivos gerais:

- a. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço;
- b. Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;
- c. Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais;
- d. Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio á colocação no mercado de trabalho;
- e. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment).

1.1. Contexto

Em 2017, a vaga de emergência social, da gestão do CDSSA, não foi preenchida. Apesar dos dois encaminhamentos formais para a avaliação do perfil individual dos candidatos, os pareceres elaborados não foram favoráveis porque o tipo de incapacidade (doença mental), num caso, e grau de incapacidade, no outro, não se coadunava com os requisitos para o ingresso na RA. As avaliações efetuadas respeitaram a análise da informação disponibilizada pelos técnicos de Serviço Social local (verbal e escrita) e implicaram a deslocação às entidades para entrevistar as equipas das organizações e, quando possível, os candidatos.

A ausência de encaminhamentos adequados foi manifestada à técnica responsável pela gestão de vagas e durante a visita de acompanhamento técnico efetuada a 19 de maio de 2017. Quando ao parecer da visita de acompanhamento foi favorável, não havendo qualquer irregularidade.

A RA foi ainda sujeita a um processo de revisão do acordo de cooperação. As razões apontadas pelo CDSSA foram de ordem legislativa/normativa, em particular a adequação do quadro de pessoal à Portaria n.º 59/2015, de 2 de março. Para o efeito, a Diretora Geral (DG), Departamento Administrativo e financeiro (DAF) e Coordenador da RA elaboraram uma proposta técnica e financeira aceite pelo CDSSA, mas que carece ainda de parecer favorável dos serviços centrais da Segurança Social. Nessa proposta, por ser um acordo atípico, procurou-se diminuir a taxa de comparticipação da organização.



No âmbito do reajuste financeiro da organização, tentou-se implementar um modelo de funcionamento alternativo que possibilitasse uma redução de custos com o pessoal. Desta proposta resultou uma contraproposta da equipa que garantiu um equilíbrio financeiro dos Serviços Residenciais. Esta situação teve um impacto na satisfação global da equipa com uma diminuição de 3%, comparativamente a 2016, ou seja, uma taxa de satisfação de 63% em 2017.

As vulnerabilidades do Centro de Formação Profissional (CFP) tiveram também repercussões na RA, nomeadamente a ausência de oferta formativa para um dos nossos clientes. No entanto, a oportunidade criada pelo CFP, a candidatura ao Instituto Nacional de Reabilitação (INR) com o projeto Trampol'IN, possibilitou colmatar temporariamente a ausência de resposta formativa. Ainda com o apoio do CFP, as oportunidades de contratação de pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) promovidas pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), nomeadamente o Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA), foram aproveitadas para prolongar o vínculo laboral de um dos nossos clientes que tinha concluído o estágio de inserção.

No final de 2017, destaca-se ainda a criação da Pensão Social de Inclusão (PSI), que vem substituir a Pensão Social de Invalidez atribuída a alguns dos nossos clientes. Esta mudança tem subjacente o início de uma mudança de paradigma, nomeadamente a possibilidade de acumular com outros rendimentos de trabalho ou bolsas de formação profissional, que não era até então possível com a Pensão Social de Invalidez. Esta oportunidade terá um impacto significativo no próximo ano, com a clarificação da mesma.

Quanto à avaliação do impacto da intervenção na qualidade de vida dos clientes (segundo o modelo de Shalock), este ano não se efetuou visto que a intervenção nos Serviços Residenciais (SR) é considerado de longo termo. Por isso foi definida uma periodicidade de avaliação bianual.

A revisão do Sistema de Certificação da Qualidade EQUASS em 2017 esteve ainda na origem de uma revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Cerciespinho, que continuará ao longo de 2018, com implicações nos procedimentos de trabalho da RA e um adiamento da próxima auditoria externa.

2. Relatório atividades

2.1. Destaques

A implementação do Programa de Intervenção do Serviço teve uma taxa de concretização de 108%, que traduz como pontos fortes: a execução dos objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) dos clientes (taxa de média anual de 96%); a satisfação dos clientes elevada (taxa de 98%); o aumento do número de Atividades Transversas de Inclusão (ATI), com uma taxa de concretização de 131% e a sistematização das reuniões de equipa técnica e alargada, como momento

estruturante de planeamento e monitorização dos SR. No verso da medalha estão os pontos fracos: o número de clientes apoiados e taxa de concretização dos PDI, apesar de não ser da responsabilidade do serviço fica abaixo da capacidade efetiva de intervenção direta, e o número reuniões de grupo, com os clientes, explicado pela dificuldade na criação de um momento comum a todos, devido aos compromissos ocupacionais e profissionais dos clientes e assunção de novas responsabilidades do coordenador a partir do segundo trimestre. Relativamente a este último, no segundo semestre a execução foi significativamente melhor, com uma taxa de concretização de 75%, por isso pensamos que em 2018, estará novamente sistematizada com a estabilização das rotinas dos clientes.

O reforço a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (empowerment) foi introduzido no Plano de Atividades da RA para 2017. Apesar dos resultados globais serem muito positivos (taxa de 139%), as aspirações retratadas nas previsões ficaram aquém das realizadas. Embora se reconheça que a promoção do empowerment dos clientes seja uma prática diária nos SR, a evidência deste conceito na prática deve ser alvo de um reforço da intervenção, de modo a que a participação na organização e comunidade seja reconhecida por todos.

2.2. Análise resultados por objetivo PA

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

Objetivos Gerais	Indicadores	Taxa Execução
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço (108%)	1.1. N.º de clientes (5)	80%
	1.2. N.º de parceiros (9)	111%
	1.3. N.º de AIVQ (7)	100%
	1.4. N.º Atividades Transversais de Inclusão (63)	131%
	1.5. N.º de Reuniões de Equipa Técnica (40)	113%
	1.6. N.º de Reuniões do Serviço (40)	113%
	1.7. N.º de reuniões de clientes (40)	55%
	1.8. N.º de clientes que concretizaram o PDI (5)	80%
	1.9. Taxa de execução dos objetivos do PDI (80%)	120%
	1.10. Taxa de Satisfação dos clientes (90%)	109%
2. Contribuir ativamente para a manutenção da qualidade do serviço e gestão do referencial EQUASS (75%)	2.1. N.º de Reuniões de disseminação com colaboradores (3)	75%
	2.2. N.º de Reuniões de Disseminação com clientes (3)	25%
	2.3. N.º de Monitorizações de TB (2)	100%
	2.4. N.º de monitorização do mapa de indicadores (1)	100%
3. Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais 100%	3.1. N.º de ações tipo (3)	100%

Objetivos Gerais	Indicadores	Taxa Execução
4. Orientação dos clientes para novos serviços (ocupacional, formativo, estágio, apoio à colocação e/ou emprego) 50%	4.1. N.º de inscrições/encaminhamentos (4)	75%
	4.2. N.º de integrações (3)	25%
5. Reforçar a participação dos clientes na vida da organização e comunidade (Empowerment) 139%	5.1 N.º de Reuniões do grupo de autorrepresentantes (12)	92%
	5.2 N.º de Atividades sugeridas pelos clientes (5)	200%
	5.3 N.º de atividades realizadas com grupos de autorrepresentantes (2)	300%
	5.4 N.º de clientes com evidências de empowerment, por área:	
	5.4.1. Lazer: escolha e participação autónoma (4)	100%
	5.4.2. Gestão autónoma de dinheiro (aquisição de bens e serviços) (3)	100%
	5.4.3. Utilização de serviços da comunidade de forma autónoma (biblioteca, IEFP, Finanças, Bancos, etc.) (3)	83%
	5.4.4. Participação cívica (eleições autárquicas) (3)	100%

A análise de cada objetivo geral é a seguinte:

1. Apesar do resultado global ser exatamente igual a 2016, verificam-se algumas variações significativas nos indicadores que foram alvo de destaque no ponto anterior. Uma análise pormenorizada e comparativa mostra que o ajuste nas previsões de reuniões semanais da equipa e das Atividades Transversais de Inclusão (ATI) fez diminuir a taxa de execução, mas consideramo-la mais fidedigna. A taxa de concretização dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) e do número de clientes apoiado diminui porque a vaga de emergência social não foi ocupada. Apesar de não ser responsabilidade do serviço, a opção de considerá-lo nas previsões pretende ver retratado a necessidade de encaminhamento de casos mais ajustados, por parte do CDSSA. Subjacente a isso está os casos encaminhados e avaliados que, tal como em 2016, apresentam um perfil que necessita de apoio de serviços de saúde mental. Por outro lado, o número de inscrição para as vagas da gestão a Cerciespinho, que estão lotadas, foram 7, aumentando a lista de espera para 24 inscritos. A taxa de satisfação dos clientes foi de 98%, exatamente igual a 2016. Em relação à execução dos objetivos do PDI, continuamos a apresentar uma taxa elevada (96%), considerando a previsão de 80%. Deste item convém destacar o acompanhamento aos serviços de saúde: 7 consultas de medicina geral e de especialidade (Unidade de Saúde Familiar de Anta e Espinho e Hospital de Gaia/Espinho); 1 análise clínica; 4 administrações da vacina da gripe; 2 clientes acompanhados em medicina dentária (prótese dentária e manutenção) e 3 clientes acompanhados pela podologia (no domicílio).

2. Este objetivo teve um redução da taxa de execução global passando de 100% para 75%. Este resultado é explicado pela não realização de reuniões de disseminação com clientes e colaboradores.

A redução da equipa técnica no final de 2017 e o início do processo de revisão do Sistema de Certificação da Qualidade da organização levaram os SR a adiar para 2018 algumas das reuniões previstas.

3. Neste caso foram realizadas as ações prevista para prevenir doenças profissionais, nomeadamente exercícios de alongamentos e ensino de transferências e posicionamentos orientados pelo Terapeuta Ocupacional (16 orientações técnicas), uma sessão de Higiene e Segurança no Trabalho (HST) e sessão de queda assistida. No entanto, o número de acidentes de trabalho nos Serviços Residenciais aumentaram para 5. O reforço das medidas preventivas deve continuar a ser alvo da nossa atenção nos próximos anos.

4. De modo a cumprir o PDI dos clientes e garantir que estejam integrados numa atividade regular (ocupacional, trabalho ou formação) foram prevista um conjunto de diligências para possibilitar a integração dos clientes sem resposta ou com atividades desajustadas às necessidades e aspirações individuais. A taxa de execução do indicador número de integrações foi de 25%, justificado pela não aprovação da ação de formação para o qual um cliente estava inscrito, no CFP da Cerciespinho. O segundo caso que necessitava de encaminhamento a partir de segundo semestre foi realizada mas até ao final do ano a aprovação formal da medida de EAMA não tinha acontecido, sendo adiada para 2018.

5. Em 2017, foi o único objetivo operacional reformulado face a 2016. A intenção dos SR foi evidenciar o empowerment dos clientes não ficando cingido ao grupo de autorrepresentantes. As atividades sugeridas e realizadas pelos clientes tiveram uma taxa de execução muito alta, o que sugere um ajuste nas previsões no próximo ano, caso seja usado como indicadores. O resultado deste objetivo geral deveu-se maioritariamente à centralização de algumas questões na Animadora Sociocultural dos SR.

2.3. Recursos Humanos e físicos

Em 2017, os recursos humanos afetos à RA não sofreu alterações (4 Ajudantes de Ação Direta AAD, Psicólogo/coordenador, Terapeuta Ocupacional e Técnica de Serviço Social, afeta ao Lar Residencial). No entanto, face ao processo de revisão do acordo que iniciou este ano, poderá haver uma redução dos efetivos da RA no próximo ano. Apesar dos constrangimentos introduzidos com a Portaria n.º 59/2015, de 2 de março, tendo em consideração o acordo atípico celebrado e as necessidades de um serviço residencial desta natureza, em particular as limitações cognitivas dos residentes, procurou-se garantir uma equipa multidisciplinar para realizar uma intervenção integrada e global e alargada para manter o modelo de intervenção assente num apoio e supervisão contínua.

Em termos de voluntariado, a RA continuou a beneficiar dos serviços disponibilizados pelo médico dentista.

A área da prevenção dos acidentes de trabalho foi considerado central para prossecução de uma intervenção de qualidade, mas o agravamento do número de incidentes interferiu na gestão dos recursos humanos. O aumento de iniciativas de prevenção neste domínio não teve um impacto desejável. Por isso, exige-se uma reflexão alargada para a introdução de novas estratégias para 2018.

A avaliação de desempenho refletiu a preparação e atuação dos AAD, com uma média global de 3,7 em 5, isto é, uma avaliação qualitativa de bom. Em média a equipa dos SR tiveram 8 horas de formação, com destaque para as formações: atendimento prioritário, vaga de frio, vaga de calor, queda assistida, prevenção de acidentes de trabalho e boas práticas.

No final de 2017, com a orientação do Terapeuta Ocupacional, a RA acolheu 2 estagiárias de terapia ocupacional (estágio curricular) que desenvolveram 2 processos de avaliação individual, 2 processos de intervenção individual (estimulação cognitiva) e uma intervenção em grupo para a gestão de conflitos e fortalecimento das relações interpessoais (7 sessões). Este reforço, mesmo que temporário, a nível da intervenção técnica beneficiou os clientes, em particular o tempo disponibilizado exclusivamente a eles na discussão de questões relacionais.

As instalações mantêm-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes (88% totalmente satisfeitos e 12 % muito satisfeitos). Para além dos processos regulares de manutenção dos sistemas de aquecimento, ventilação, luz e elevadores, foi pintado o quarto individual (vaga emergência social). Em termos de equipamentos, foi instalado uma máquina de lavar loiça doméstica, em substituição da máquina anterior que foi para abate por avaria.

Os clientes usufruíram ainda dos transportes da organização para o acesso a serviços da comunidade, nomeadamente centros comerciais, centro de saúde, hospital, entidades bancárias entidades públicas, entre outros. Num caso particular o acesso ao local de trabalho para a realização de estágio profissional esteve dependente do transporte diário até ao centro de Espinho por ausência de meios de transportes público em horário adequado.

2.4. Valor acrescentado parcerias

Neste campo a RA consolidou a rede de parceria com o restabelecimento da parceria do Grupo Desportivo e Cultural local porque, após um período de afastamento de um cliente, este voltou a reintegrar as atividades desportivas promovidas pelo club de futebol popular. Esta situação possibilitou ainda que um cliente do Lar Residencial integrasse também o clube. O impacto da participação destes clientes numa associação local permite melhorar significativas a imagem do serviço e desmitificar preconceitos do nosso público-alvo e ainda dar oportunidade aos clientes para a realização de desporto e contactar com a população local.

Da lista de parceiros destacam-se também os serviços de saúde pela disponibilidade e sensibilidade dada aos nossos clientes e as entidades que disponibilizam serviços de ocupação e formação (CFP da Cerciespinho e Centro Social de São Félix da Marinha CSSFM). No caso específico do CSSFM é de realçar o apoio dado nos cuidados de saúde pela equipa de enfermagem e medicina, que permitiu reduzir o número de consultas de recurso.

Tendo em conta a nova candidatura ao Instituto de emprego e Formação Profissional (IEFP) da empresa Salvador Soares para a integração de um dos nossos cliente em regime de EAMA, prevê-se que esta parceria seja retomada e assim garantir a integração profissional e autonomia financeira do cliente em causa.

A oferta cultural disponibilizada pelo Município de Espinho continua a ser um elemento diferenciador, em comparação com organização congéneres de outros concelhos. O número elevado de ATI deve-se em muito a esta oferta e criação de novas iniciativas a cada ano. O que, em termos e planeamento, dificuldade a previsão, mas são tidas como oportunidade pelos SR.

2.5. Impacto inovação e melhoria

Em 2017, foi criado com apoio do Departamento de Informática da Cerciespinho a plataforma de registo informático CERLAR. Até final do ano foi testado pela equipa técnica e um número reduzido de AAD. A plataforma permite a planificação da intervenção e atividades dos Serviços Residenciais (ATI, tarefas de AAD, consultas médicas, registo de medicação, registo de reuniões, entre outros) e o respetivo registo de execução. Com isto pretende-se melhoria o processo de monitorização e avaliação dos processos e procedimentos. Em 2018, pretende-se alargar o teste ao lar residencial para otimizar a CERLAR. O sucesso desta medida deve-se ao empenho do técnico de informática na criação do suporte de informática que traduz todo o sistema de planificação e registo dos SR.

No dia 17 de novembro, o Grupo de Autorrepresentantes dos SR (Porta-Voz) preparou a 3.ª Assembleia Geral da Plataforma Nacional de Autorrepresentantes (PNAR). Estiveram presentes 10 grupo de autorrepresentação e mais de 50 pessoas. O objetivo desta assembleia foi a apresentação das atividades de 2017, discussão e votação do relatório de atividades de 2017 e apresentação do plano de atividades para 2018. Esta iniciativa visou o envolvimento do Grupo Porta-Voz na criação de espaço de participação e autodeterminação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade (PCDI).

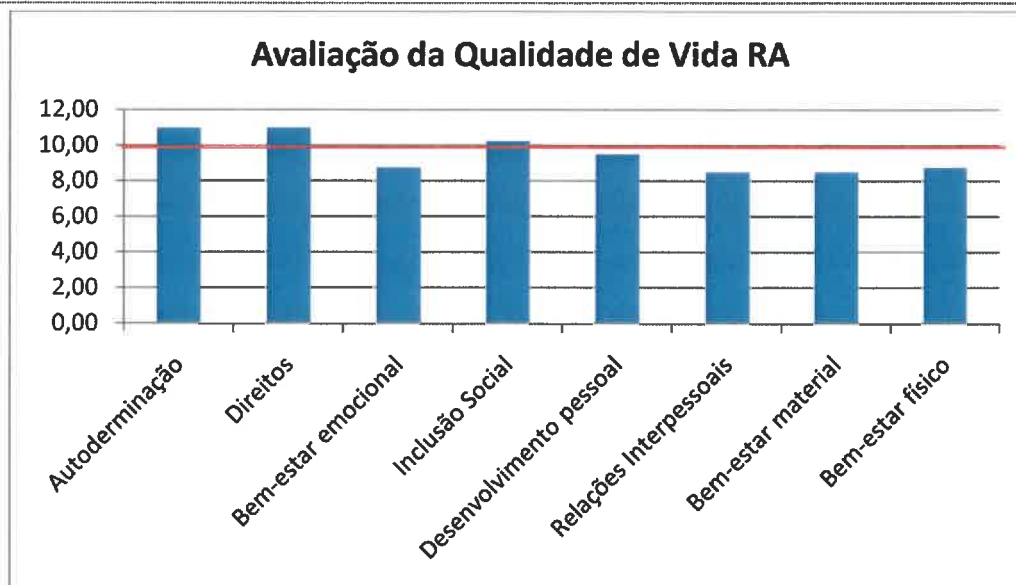
Em termos de melhoria do serviço, destaca-se o programa de avaliação e intervenção realizado pelas estagiárias de Terapia Ocupacional. Embora não seja inédito, a disponibilização de recursos humanos nesta área de intervenção realçou a necessidade de sistematização de intervenção deste tipo nesta ou em outras áreas do conhecimento. O impacto foi muito positivo nos clientes da RA, que retribuíram, por iniciativa própria, com um pequeno lanche preparado pelos próprios.

2.6. Impacto programas e serviços na sociedade

O programa de intervenção assenta na premissa de que os clientes são capazes de viver autonomamente mediante apoio. Mediante isso, foram criadas um leque de Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ) de modo a possibilitar o desenvolvimento de competências nas mais diversas áreas da atividade doméstica e pessoal (gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa, aquisição de bens e serviços, gestão doméstica). As AIVQ pressupõem ainda o apoio e supervisão dos AAD de acordo com o nível de desenvolvimento individual em cada área. Este ano identificou-se a necessidade de introduzir as atividades de tempos livres. Por isso, em 2018 aumentaremos para 8 AIVQ. A dificuldade dos clientes fazerem escolhas e gerirem os tempos livres tem sido cada vez mais evidente, tanto na RA como no exterior.

Em paralelo, estão as ATI promovidas pelos SR, que promove a inclusão social e estrutura o tempo livre dos clientes. A taxa de execução deste indicador foi de 131%, superando o expectável. O contributo da Animadora Sociocultural do Lar Residencial é uma mais-valia neste domínio, graça à flexibilização dos recursos dos SR. Neste âmbito, salienta-se a participação ativa dos clientes na escolha e planeamento de algumas ATI. Das 85 ATI em que clientes da RA participaram destacam-se os concertos e espetáculos musicais das festas populares locais, o acampamento anual na Serra da Freita, a visita aos museus locais, o futebol cooperativo com associações locais, festa de Halloween no Centro Comercial Dolce Vita (atribuição do primeiro prémio), desfile de carnaval da Idanha e atividades desportivas diversas (torneio de futebol, caminhadas, entre outras).

O impacto da intervenção dos serviços prestados pela RA está explanado na avaliação da Qualidade de Vida, de acordo com o modelo de Shalock. O facto de ser uma avaliação bianual e ter sido efetuada em 2016, retomamos os resultados do ano transato, com novas considerações. Assim, o índice de Qualidade de Vida é da ordem dos 89%, com pontos fortes nas áreas da autodeterminação e direitos. Como dimensões genericamente mais fracas estão o bem-estar emocional, bem-estar material e relações interpessoais. Prevê-se que os resultados do bem-estar emocional e relações interpessoais melhorem com a estabilização do grupo e a diminuição dos conflitos, em comparação com o ano 2016. O resultado para o bem-estar material deveu-se aos recursos financeiros serem ainda baixos, em relação à população em geral, mas as mudanças verificadas nas prestações sociais e a integração profissional de um dos clientes antevêem uma melhoria na perceção deste fator. Em baixo apresenta-se os resultados globais para cada dimensão, com referência à média estimada para esta população.



2.7. Melhoria Contínua

No sentido de garantir uma melhoria contínua dos serviços da RA consideramos as sugestões de clientes e colaboradores. Nos casos dos AAD, foi introduzida na ata semanal um item específico para o registo de sugestões dadas durante a reunião semanal da equipa, visto que o atual sistema de sugestões e reclamações não era usado de forma sistemática. Assim foram propostas sugestões de funcionamento nas áreas: da lavandaria, preparação das camas, no uso de tapetes, nas tarefas de limpeza, uso de fechaduras nas gavetas, uso de caixas de apoio em tarefas, uso de lápis hemostático, conforto dos clientes (testeiras nas camas) e necessidade de material; e sugestões para os clientes nas áreas relacionadas com: saídas ao exterior, necessidade de apoio na saúde (exames), necessidade de podologia, alimentação adaptada às necessidades individuais, estratégias para preservação da privacidade e medicação esporádica.

Em relação aos clientes da RA, as reuniões semanais são considerados momentos formais na apresentação de propostas de melhoria dos serviços, apesar da dificuldades desta se descentrar nas necessidades individuais. Outros momentos significativos são as reuniões com a Animadora Sociocultural, onde propuserem 10 sugestões de atividades. No sentido de melhorar a participação e torna-la espontânea vais ser criada em 2018 uma caixa de sugestões construída pelos clientes dos SR.

Em termos da equipa técnica tem-se procurado partilhar a experiência com algumas organizações com Serviços Residenciais para a observação de boas práticas. Em 2017, o encontro Nacional da Fenacerci foi um dos momentos de destaque no processo de benchmark, pois possibilitou a partilha de experiências em grupos de trabalho específicos, nomeadamente as respostas residenciais para PCDI. Uma das particularidades deste encontro anual é o facto de serem organização de distritos com experiências distintas, nomeadamente na relação com centros distritais da Segurança Social. A

prevenção de acidentes de trabalhos, o envelhecimento dos clientes, a motivação das equipas e a gestão do grupo de trabalho (cronograma, tarefas, entre outros) foram algumas das principais temas discutidos.

Desde a implementação da RA na Cerciespinho, a equipa alargada tem feito algumas reflexões essencialmente relacionadas com o perfil do cliente de RA, oportunidades de inclusão social e o modelo de AIVQ. Esta análise teve impacto nas últimas avaliações dos casos encaminhados pela CDSSA, considerando que os casos de doença mental devem ser apoiados por organizações da área da saúde com recursos humanos e físicos especializados. Quando ao serviço prestado as mudanças foram graduais mas a conclusão é que a vida independente é distinta da vida autónoma, ou seja, nas PCDI, mesmo com níveis elevados de funcionalidades, o apoio diário é determinantes par a gestão de relações interpessoais e apoio na AIVQ.

A disponibilização de mais tempo das equipa de AAD e de técnicos passará pela utilização do CERLAR como meio para a rentabilização de recursos e tornar a planificação, o registo e a monitorização/avaliação mais eficiente. Assim, poderemos continuar a intensificar o nosso foco no cliente e no impacto da nossa intervenção nas suas vidas.

O Coordenador

Edgar Teixeira

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CONTRATO LOCAL DE DESENVOLVIMENTO

SOCIAL DE 3.ª GERAÇÃO - ESPAÇO VIVO

EIXO 2 - INTERVENÇÃO FAMILIAR E PARENTAL

2017

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS (OPERACIONALIZAÇÃO, RESULTADOS E AVALIAÇÃO)

Atividade	Metas (3 anos) (destinatários)	Metas atingidas até 12/2017 (destinatários)	% Das metas atingidas (destinatários)
12 - Espaço de convívio	36	21	58,3%
13- Grupo de Partilha	40	22	55%
14- Reparações ao domicílio	30	1	3,3 %
15 - Vidas em Partilha	30	18	60%
16-Gabinete para a família	100	46	46%
17- Mediador Familiar	9	6	66,6%
22- Grupo de Pais	30	26	86,6%

A12 - Espaço Convívio

A atividade Espaço de Convívio tem como objetivos operacionais a prevenção do isolamento dos/as idoso/as, o desenvolvimento de sessões semanais de convívio entre pares. Nesse sentido, procedeu-se à criação de um espaço de frequência semanal, no Centro Comunitário da Ponte de Anta, onde um conjunto de pessoas sénior se reúnem para promoverem o convívio e a partilha de interesses, diminuindo desta forma o isolamento a que estão sujeitos. Nestas sessões são realizadas diversas atividades, desde trabalhos manuais até à realização de jogos tradicionais. Durante o ano de 2017 houve a entrada de dois novos elementos e também de uma nova voluntária. A avaliação da atividade é feita de forma verbal.

Resultados: Reuniões/sessões: 35; Participantes (novos): 2; Beneficiários: 0; Voluntários: 4

Total de destinatários até 2017: 21

Avaliação de resultados: A atividade manteve a mesma dinâmica dos anos anteriores. Assistiu-se à entrada de dois novos elementos. De forma a garantir a continuidade da atividade continuaram a ser dinamizadas atividades do interesse do grupo de sénior.

A13 - Grupo de Partilha

No primeiro semestre de 2017, a atividade Grupo de Partilha esteve parada, havendo assim uma sessão no segundo semestre do ano. Esta atividade tem como finalidade de promover a troca de experiências entre os participantes. Não sendo necessário que estas sessões sejam dinamizadas em contexto sala, o eixo dois, proporcionou assim um momento de lazer em Coimbra, onde o grupo foi partilhando locais e histórias por locais onde fomos passando. A dinâmica para o próximo ano será a mesma, uma vez que as sessões em contexto sala não têm tanta adesão.

Houve também a entrada de uma nova voluntária, que permite a transversalidade entre todas as atividades relacionadas com o envelhecimento ativo.

📌 **Resultados:** Reuniões/sessões: 1; Participantes: 0; Beneficiários (novos): 10; Voluntários: 2

Total destinatários até 2017: 22

📌 **Avaliação de resultados:** A atividade foi colocada em prática no fim de 2017 com uma visita a Coimbra daí não existir o número de sessões suficientes, apesar de que entraram vários beneficiários com esta sessão realizada em Dezembro de 2017.

A14 - Reparções ao domicílio

A atividade está diretamente relacionada com a promoção de uma melhor qualidade de vida da população idosa. Nesse sentido, como objetivo operacional, encontramos a criação de medidas de recuperação/adaptação do parque habitacional dos/as idosos/as, através da criação de uma rede de voluntários para reparações. Até agora ainda não foi possível a realização de objetivos desta atividade, por um lado por falta de voluntários, e por outro lado é necessário saber e ter a certeza das necessidades dos idosos.

📌 **Resultados:** Reparações: 0; Participantes: 0; Beneficiários: 0; Voluntários: 0; Sessões/reuniões: 1

Total destinatários até 2017: 1

📌 **Avaliação de resultados:** No segundo semestre de 2017 foram feitos contactos com a bolsa de voluntários da Camara Municipal de Espinho, onde ficou estipulado que iriam conceder o apoio de voluntários.

Foi também realizada uma reunião com uma técnica responsável pelo diagnóstico dos idosos no concelho de Espinho. Nessa reunião foi facultada uma base de dados dos idosos no concelho, onde nos vai permitir identificar os casos de isolamento e verificar os casos que são necessárias pequenas intervenções.

A15 - Vidas em partilha

A atividade, tem os seguintes objetivos operacionais: Prevenção do isolamento dos/as idoso/as; O desenvolvimento de sessões semanais onde as voluntárias se dirigem à residência dos idosos e a criação de uma rede de 3 visitantes voluntários responsáveis pelo contacto direto com os/as idosos/as através de visitas semanais do domicílio;

O Eixo 2 realiza a atividade no complexo habitacional da Ponte de Anta. Havendo a sinalização por parte dos técnicos locais.


Durante o ano de 2017, conseguiu-se aferir quais as necessidades mais comuns dos beneficiários: Dificuldades de locomoção; Incapacidade manifesta para o exercício de cidadania; Elevado n.º de horas de isolamento; Incapacidade para assegurar necessidades básicas.

Estas necessidades foram transmitidas pelos voluntários, uma vez que durante as visitas realizadas elas conseguem aferir estes pormenores que são fundamentais para que possam ser transmitidos às técnicas locais de intervenção. Havendo assim uma continuidade por parte das técnicas do acompanhamento que agora é feito pelo CLDS.

O papel dos 7 voluntários aderentes foi o de contribuir para a criação de momentos de convívio e partilha, bem como, de sinalização e transmissão de informação a outras entidades (respostas sociais mais adequadas).

 **Resultados:** Participantes: 0; Beneficiários novos: 0; Voluntários: 7

Total destinatários até 2017: 18

 **Avaliação de resultados:** No futuro esta atividade, terá continuidade, desde que os técnicos de intervenção locais mantenham a rede de voluntários e idosos a serem visitados. No próximo ano, iremos tentar abranger mais idosos. De forma a ser promovida a intergeracionalidade, o grupo de voluntários será alargado. Jovens, entre os 16 e os 18 anos irão realizar visitas a idosos, dinamizando atividades nas residências.

A16 - Gabinete para a família

O gabinete para a família tem como objetivos: apoiar as famílias, na resolução dos seus problemas quotidianos, implementar estratégias de intervenção de combate à exclusão social e intervir na gestão e resolução de conflitos; Neste sentido, e contando com o envolvimento dos três parceiros do CLDS 36, foram constituídos três gabinetes de atendimento. Cada gabinete funciona em cada CHS com periodicidade semanal.

A intervenção, dos técnicos, do Eixo 2 focou-se no apoio da resolução de conflitos familiares, apoio a futuras mães (procedimentos na preparação para a maternidade), ajuda na construção de currículos, auxílio na construção de cartas em resposta a assuntos familiares, tratamento de pequenas dúvidas (Seg. Social, Finanças), encaminhamento para outras instituições e/ou organizações do concelho, entre outras questões relacionadas com o apoio familiar. Procedeu-se, ainda, ao encaminhamento de alguns clientes para intervenções em outras atividades do "Espinho Vivo".

Os gabinetes articularam com os técnicos da Rede Social de Espinho, no sentido de contribuírem para a identificação de novos casos.

📌 **Resultados:** Famílias identificadas: 14 (novos participantes); Famílias acompanhadas (novas): 14; N.º de sessões: 140 sessões com registo de presenças dos técnicos; N.º de parceiros envolvidos: 3;

Total destinatários até 2017: 46 famílias

📌 **Avaliação de resultados:** A atividade por ser um gabinete aberto onde as pessoas se deslocam lá quando têm algum tipo de necessidade ou dúvida, faz com que a intervenção não seja seguida e de atendimentos obrigatórios.

Assim, os objetivos ainda não foram atingidos, mas o mais importante de salientar é que apesar de afluência não ser muita, as pessoas quando vão ao gabinete saem do mesmo com as suas dúvidas ou problemas resolvidos ou pelo menos encaminhados para o local mais indicado.

A17 - Mediador/a familiar

Atendendo ao previsto no plano de desenvolvimento da atividade n.º 17 esta tem como objetivos principais, a promoção de mudanças comportamentais de risco, nas famílias, no treino efetivo de competências familiares em contexto habitacional e no acompanhamento sistemático e orientado para a vida real.

A metodologia utilizada pela equipa junto das famílias é uma forma de intervir onde se promove o diálogo e acima de tudo estratégias onde permite aos técnicos identificar os principais problemas e numa fase posterior são aplicadas outras onde se tenta ajudar a família a ultrapassá-los ou pelo menos minimizá-los.

A Mediação familiar interveio junto de 6 famílias, as quais foram sinalizadas pelos/as técnicos/as dos Centros Comunitários dos CHS do concelho. A intervenção, na família, foi sempre realizada com o consentimento dos membros do agregado familiar.

Problemáticas identificadas (gerais): Ausência e/ou insuficiência de regras (ausência de sistema normativo); Conflitos entre pares; Tipos de famílias disfuncionais (Monoparentalidade); Carência económica (risco de exclusão social).

📌 **Resultados:** Famílias identificadas: 1; Famílias acompanhadas (nova): 1; Participantes: 13 até 2017; N.º de sessões: 9 sessões; Resultados da intervenção quanto aos comportamentos alterados: Estabelecimentos de compromissos semanais e cumprimento dos mesmos (documentado).

Total destinatários até 2017: 6 famílias


📌 **Avaliação de resultados:** Tendo em conta a articulação com os técnicos, dos centros comunitários do concelho, foi possível a identificação e acompanhamento de 1 família. Foram dinamizadas 9 sessões de intervenção com a família, onde foi possível identificar os maiores problemas e trabalhar com a família a melhor forma de os ultrapassar. **Quanto ao impacto nas**

famílias: alteração de hábitos relacionados com sistema normativo familiar; alteração nos conflitos familiares e cumprimentos de compromissos estabelecidos semanalmente.


A22 - Grupo de Pais

Ao nível da qualificação de famílias, a atividade pretende potenciar a relação da família e promover a aquisição e/ou desenvolvimento das competências parentais. Durante o ano de 2017, o Eixo 2 potenciou, em várias famílias, competências parentais através de 9 sessões. A intervenção ocorreu no Centro Comunitário de Silvalde e na Junta de Freguesia de Anta, onde foram trabalhados dois grupos distintos.

As sessões trabalhadas tiveram como objetivo potenciar a coesão familiar e o desenvolvimento de competências das famílias participantes. Nestas sessões, os participantes foram convidados a construir uma árvore genealógica. Durante a atividade foram desmistificados certos temas e proporcionou-se um ambiente descontraído e o máximo apaziguador possível. Este pacote de sessões teve como nome "Olhar, Sentir e Definir", tendo em conta que se proporcionou uma reflexão nas famílias, do passado, presente e futuro da sua família.

 **Resultados:** Participantes (novos): 14; Beneficiários: 7; Sessões: 9 sessões; N.º de competências trabalhadas e adquiridas: 9

Total de destinatários até 2017: 26

 **Avaliação de resultados:** Os participantes demonstraram-se interessados e aplicados nesta atividade, participando ativamente nas sessões. Alguns destinatários durante a intervenção vão dando o feedback de dicas que são sugeridas nas sessões e que vão pondo em prática no seu quotidiano. O que revela que para além de haver mudança de comportamentos, existe um interesse nas sessões que são feitas.

Conclusões: Existem ainda atividades abaixo dos 50%, no próximo ano serão essas a ter o principal foco. A atividade com maior dificuldade a ser executada é a n.º 14 (reparações ao domicílio), mas já se iniciaram outras estratégias para que a atividade seja levada a cabo. Quanto às restantes atividades, continuarão a ser dinamizadas, até porque algumas são de carácter semanal.

As grandes dificuldades sentidas ao longo do ano de 2017 estiveram relacionadas com a atividade 14 e com a atividade 16, uma vez que é uma atividade aberta e de carácter facultativo, onde as pessoas recorrem apenas quando necessitam de algum apoio em assuntos decorrentes do seu quotidiano. A divulgação será reforçada juntos dos técnicos locais durante o ano de 2018.

A18 - Roteiro associativo

Desde 2015, o Eixo 2 tem realizado atividades que vão ao encontro do contratualizado, cujos objetivos passam pela facilitação do acesso de crianças e jovens a equipamentos municipais e à promoção do contacto entre participantes e grupos desportivos, recreativos e culturais da cidade de Espinho. Durante este período, 87 crianças e jovens participaram em duas atividades fora do concelho de Espinho e numa atividade ("Geocaching") que contemplou a aquisição de conhecimentos acerca de 6 monumentos da cidade. A realização destas atividades implicou o envolvimento dos centros comunitários existentes, bem como as respetivas juntas de freguesia que os acolhem. Em todas as ações realizadas, a prática desportiva e os cuidados com a alimentação foram devidamente trabalhados.

Estratégia(s): "Geocaching" realizado no concelho de Espinho, em 2016.

Resultados (2015/2017): Participantes: 21*; Beneficiários: 101**; Instituições visitadas: 8

* Em DTA e em relatórios anteriores, existem 50 participantes, todavia, à data ainda não foi possível a recolha de todos os dados necessários (Cartão de Cidadão, Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação Segurança Social, dada a idade dos participantes);

** O número de beneficiários indica o nº de entradas na atividade (estão incluídos os participantes da atividade).

Avaliação de resultados: No final do ano de 2017, a taxa de sucesso relativamente ao número de participantes ascende a 34%. O n.º de beneficiários da atividade poderá ser um indicador do grau de satisfação (RAZOÁVEL). A participação ocorre, preferencialmente em períodos de paragens letivas. Em 2018 serão elencadas atividades capazes de potenciar o conhecimento de mais espaços da cidade de Espinho. Estão previstas viagens à biblioteca municipal e a realização da II edição do Geocaching "Espinho Vivo". De forma a garantir a continuidade da atividade, criar-se-á uma comissão (grupo de jovens) que será responsável pela realização da atividade Geocaching, nos anos vindouros.


A19 - Crescer em movimento

Ao longo da implementação do "Espinho Vivo", o Eixo 2, na atividade "Crescer em Movimento" definiu como objetivos, o reforço de competências de organização e o fomento do trabalho em equipa, recorrendo a atividades estimuladoras do corpo e mente. A igualdade de género e a participação do público feminino teve particular enfoque durante o ano 2017.

A realização das atividades foi ao encontro de gostos e expectativas dos clientes. Dessa forma, recorreu-se a jogos coletivos (desportivos) e à integração dos seus participantes em instituições desportivas, culturais e recreativas que entre outros lhes conferem, um reconhecimento e prestígio


junto da comunidade onde estão inseridos. A parceria com a Associação Cais, durante os anos 2016 e 2017, contribuíram de forma decisiva para o cumprimento dos objetivos a alcançar.

Assim, de forma a atingir os objetivos propostos, entre 2015 e 2017, foram desenvolvidas as seguintes atividades lúdico-desportivas, envolvendo os residentes dos complexos habitacionais de Espinho: "Torneio Distrital de Futebol de Rua" (Aveiro - 2016), com o envolvimento e/ou participação de 8 jovens, residentes no Complexo habitacional da Ponte de Anta; Reunião com responsável do "Grupo Desportivo Novasemente", para ingresso no grupo desportivo referido. Participaram 12 crianças e/ou jovens, na atividade; I Edição dos "Jogos Sem Fronteiras", realizados em três centros comunitários do concelho de Espinho, em Julho de 2016 e que contou com a participação de 47 crianças e/ou jovens; "Torneio concelhio (pré-distrital) de Futebol de Rua" (Espinho - 2017), com o envolvimento e/ou participação de 47 jovens, residentes no concelho de Espinho; "Torneio distrital de Futebol de Rua" (Aveiro -), com o envolvimento e/ou participação de 27 jovens residentes no concelho de Espinho, divididos em 3 equipas masculinas e 1 feminina (equipa que representou Espinho no "Torneio Nacional de Futebol de Rua" realizado no concelho da Batalha.); "Torneio Nacional de Futebol de Rua" (Batalha, Leiria), com o envolvimento e/ou participação de 9 jovens (um técnico desportivo e oito jovens do sexo feminino); "European Street Football Festival Manchester, 2017", com o envolvimento e/ou participação de 4 jovens. Nesta, atividade, as jovens representaram a seleção Nacional de Futebol de Rua. Para além da prática desportiva, as jovens envergaram a camisola da seleção nacional. Esta situação conferiu, ainda mais prestígio, valorização e elevação da autoestima de todos os envolvidos; II Edição dos "Jogos Sem Fronteiras", realizados na Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho, em Julho de 2017 e que contou com a participação direta de 63 crianças e jovens; Realização de exames médicos (Abril de 2017) capazes de atestar o estado de saúde das crianças e jovens participantes nas atividades do Eixo 2, do Contrato Local de Desenvolvimento Social de Espinho. A atividade contou com a participação de 30 crianças e/ou jovens; Criação de um grupo de dança, no Complexo habitacional da Ponte de Anta - "Formar para o Jazz", com a participação e/ou envolvimento, em média de 9 jovens por sessão. Estas sessões têm a duração de 60 minutos. No final da ação será disponibilizado documento capaz de aferir o grau de satisfação dos participantes e constituída comissão que ficará responsável pela continuidade do grupo.

 **Resultados (2015/2017):** Participantes: 32; Beneficiários: 256*; Integrações: 80 (Futebol de Rua, Associação CAIS, Grupo Desportivo Novasemente);

Grau de satisfação das instituições: A satisfação foi transmitida de uma forma verbal. No ano de 2018 serão realizados documentos capazes de aferir grau de satisfação das instituições visitadas (Questionário de satisfação);

*- O número de beneficiários indica o n.º de entradas na atividade (estão incluídos os participantes da atividade);

 **Avaliação de resultados:** As atividades foram avaliadas, pelos participantes, de uma forma verbal, não existindo suporte documental. Nas atividades de integração (Futebol de Rua) foram disponibilizados documentos capazes de aferir o grau de satisfação dos clientes relativamente à sua participação nos torneios nacionais e internacional. Esses documentos foram realizados e distribuídos pela organização do Campeonato Nacional de Futebol de Rua e pela Associação CAIS. Do ponto de vista do prestígio e valorização pessoal, foram integradas 4 crianças e/ou jovens, na seleção Nacional de Futebol de Rua, tendo por consequência, a representação na seleção nacional Portuguesa ("European Street Football Festival" - Manchester 2017); No total, foram realizadas 19 atividades lúdico-desportivas. Em 2018, replicar-se-ão as atividades desenvolvidas em 2017. Serão constituídas comissões capazes de dar continuidade às atividades implementadas desde 2015. Não se pretendeu constituir uma necessidade, todavia, dado o interesse demonstrado pelos participantes constituir-se-ão comissões organizativas dos eventos futuros. De referir que, estas comissões, ficarão responsáveis pela gestão, estabelecimento de contactos e outros aspetos importantes que contribuam para a realização das atividades referidas anteriormente. Neste momento, a taxa de sucesso da atividade cifra-se em 107%;

A20 - Tutoria

A promoção da aprendizagem intergeracional de crianças e jovens através de dinâmicas de interajuda dos pares e o estabelecimento de relações de tutoria, são os objetivos principais desta atividade. Durante o ano de 2016, foram estabelecidas duas relações de tutoria, no Complexo habitacional da Ponte de Anta. A primeira relação terminou no 3º trimestre de 2016 (aquando do término das atividades letivas - ensino à distância), tendo a segunda, data prevista de encerramento a 8 de Janeiro de 2018. Durante o ano de 2017, foram constituídas quatro novas relações de tutoria.

Todas as novas relações estabelecidas têm como objetivos manifestos o incremento do gosto pelo estudo, a mudança de perspetiva em relação à escola (positividade da instituição escolar) e o fomento da importância do trabalho para a prossecução e cumprimento de objetivos. De referir que duas das relações foram estabelecidas com crianças excluídas socialmente (refugiados de guerra) e com dificuldades na aprendizagem da língua portuguesa. As outras duas novas relações foram celebradas com crianças cujas famílias se encontram desestruturadas e em risco de exclusão social (fruto de uma carência económica extrema, caracterizada por uma clara insuficiência/ausência de recursos económicos). Em todas as relações, para além dos objetivos específicos são também trabalhadas competências de vinculação, respeitando os preceitos da relação terapêutica de confiança (abordagem centrada na pessoa (*Rogers, Carl*)).

Esta atividade, apresenta no final do ano de 2017, uma taxa de sucesso que ascende a 67%, resultado das 6 relações de tutoria estabelecidas desde 2015. A aposta, na realização desta atividade, tem-se centrado na importância do mundo escolar na inserção do indivíduo em sociedade e no fomento do gosto pelo estudo, recorrendo a estratégias e técnicas que vão ao encontro dos preceitos e conceitos da "aprendizagem significativa". Nas relações de tutoria com as crianças "refugiados de guerra", promove-se a construção de um código sociolinguístico adequado e ajustado às aprendizagens dos progenitores (utilização de Google tradutor, na ajuda da construção de diálogos com os mesmos), para que a transmissão de conteúdos seja facilitada. Promove-se a facilitação dos progenitores em relação às informações disponibilizadas pela escola (descodificação da mensagem e adequação do código sociolinguístico).

Ao longo do ano 2017, foram realizadas 54 sessões de acompanhamento (Atendimento-IMP 02).

Resultados (2015/2017): Participantes: 4*; Beneficiários: 2*; Tutores/mentores: 4; Sessões: 60 *- Foram estabelecidas 6 relações de tutoria; dois jovens encontravam-se já registados em outras atividades; Grau de satisfação dos encarregados de educação:

- o 1.ª relação: Nunca existiram contactos com o encarregado de educação, em virtude de não terem sido fornecidos, como tal, não existiu avaliação formal.
- o 2.ª relação: Esta relação de tutoria termina no dia 8 de Janeiro de 2018 e, posteriormente, será disponibilizado questionário de satisfação aos participantes e/ou beneficiários.
- o 3.ª e 4.ª relações: Manter-se-ão ativas durante o ano 2018 (terminam no dia 28 de Fevereiro de 2018); Após o término, será disponibilizado questionário de satisfação aos participantes e/ou beneficiários
- o 5.ª e 6.ª relações: Manter-se-ão ativas durante o ano 2018 (terminam em Julho de 2018). Após o término, será disponibilizado questionário de satisfação aos participantes e/ou beneficiários.

Avaliação de resultados: Desde 2015 foram estabelecidas 6 relações de tutoria. Esta atividade apresenta a 31 de Dezembro de 2017 uma taxa de sucesso de 67%. A 1.ª relação de tutoria findou em Setembro de 2016, uma vez que, a participante alterou a sua morada (Lisboa). Foram feitos contactos, com a escola (ensino à distância), no sentido de serem transferidas todas as informações relevantes ao processo educativo da jovem. A 2.ª relação manteve-se durante o ano de 2017 tendo como data de término o dia 8 de Janeiro de 2018. A 3.ª e 4.ª relações terminam a 28 de Fevereiro de 2018; A 5.ª e 6.ª relações terminam em Julho de 2018. Serão constituídas, durante o ano de 2018, 3 novas relações de tutoria.

Avaliação de impacto: Impacto (s) na (s) criança (s) quanto aos comportamentos das crianças e jovens: Redução do absentismo escolar, na primeira relação de tutoria (2015-2016); Importância da vinculação e trabalho de estilos comunicacionais na 2.ª relação estabelecida (2016-

2018); Trabalho de inclusão social, através do trabalho da língua portuguesa com as crianças da 3.ª e 4.ª relação de tutoria, bem como o fomento do gosto e importância do estudo enquanto fatores determinantes de uma saudável inclusão social. Criação de vinculação entre os intervenientes e demonstração da importância das mesmas (2017-2018); Incremento do gosto pelo estudo na 5.ª e 6.ª relação de tutoria (2017-2018); Aumento da bolsa de voluntários: 4 tutores foram incluídos na operação, procedendo-se à realização das respetivas fichas de participante.

A21 - Oficina da vida

Esta atividade, direcionada para crianças e jovens, tem como principal objetivo, a integração social e a promoção de competências básicas para o exercício da cidadania ativa.

No ano de 2016, o Eixo 2 do "Espinho Vivo", optou por dar mais enfoque a atividades que favorecessem a integração social e o desenvolvimento de competências de índole educativa. A escola constitui-se como um elemento fundamental, no que diz respeito à inclusão social dos cidadãos, como tal, optou-se por espoletar, junto das crianças e jovens, um maior interesse nas áreas da Matemática e Português. Assim, foram desenvolvidas atividades como: "Olimpíadas de Matemática" (concurso de matemática com comemoração do dia do "pi" - 14 de Março); "Era uma vez... Em Espinho" (concurso literário com exposição de trabalhos - Centro multimídias de Espinho); "Showcooking" de chocolate (dia mundial do chocolate: cuidados a ter com a ingestão de chocolate); Ação desenvolvida por profissional da área (Técnica de nutrição); No ano de 2017, o Eixo 2, procurou direcionar a sua intervenção para outro tipo de problemáticas sociais: a violência! No caso de crianças e jovens, a intervenção centrou-se nas relações que os mesmos estabelecem entre si e em relações de namoro. Para tal, contribuíram decisivamente, as parcerias estabelecidas: Universidade de Trás os Montes e Alto Douro (UTAD): implementação do "Violentómetro", que, numa primeira fase, se centrou na recolha de informação recorrendo a instrumento próprio (questionário). Numa segunda fase serão realizadas sessões com o intuito de serem corrigidas atitudes menos próprias. A última fase do processo pressupõe a análise de um medidor de violência (Régua "Violentómetro"), com a qual, os clientes poderão mensurar a violência existente entre jovens, em relações de namoro; Associação de Apoio à Vítima (APAV): Realização de uma sessão de esclarecimento junto de crianças e jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 18 anos. Nesta, os jovens foram esclarecidos sobre as questões que envolvem as relações de namoro. Comportamentos abusivos, linguagem imprópria e formas de relacionamento, foram também abordados nestas sessões.


Ainda durante o ano de 2017 foram desenvolvidas duas outras atividades: "II edição - Olimpíadas de Matemática" e "Vamos retratar o Nosso Bairro". A primeira deu continuidade à atividade iniciada em 2016, enquanto a segunda contribuiu para o reforço da autoestima de todos os

participantes. Todas as atividades, acima mencionadas, tiveram o envolvimento da Rede Social de Espinho, onde se destacam os parceiros do projeto (Centro Social de Paramos, Associação de Desenvolvimento do Concelho de Espinho, Cerciespinho).

 **Resultados (2015-2017):** Participantes: 50*; Beneficiários: 189**; Sessões: 17;

*-Serão contabilizados 41 participantes (fichas de participante), uma vez que é impossível a recolha de dados obrigatórios para o preenchimento do documento (Cartão de Cidadão, Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação de Segurança Social).

**- O número de beneficiários indica o nº de entradas na atividade (estão incluídos os participantes da atividade);

 **Avaliação de resultados:** A atividade teve, até ao final de 2017, uma taxa de realização de 54%. Durante o ano de 2018 será constituída comissão capaz de implementar as atividades. Serão realizadas fichas de resultado e será realizado o acompanhamento após a saída ("Follow-up"). Desenvolver-se-ão novas sessões, na prossecução de objetivos estabelecidos no início do programa. O combate à violência entre jovens e a violência de género, serão novamente abordadas. O incremento do gosto pelo estudo (Olimpíadas de Matemática) será, trabalhado no ano de 2018. Serão ainda realizadas sessões com o objetivo de promover uma mais eficaz e eficiente gestão económica.

A23 - Grupo de Filhos

O Grupo de filhos existe com o intuito de desenvolver competências familiares entre pais e filhos. Esta atividade realiza-se, em todos os complexos habitacionais do concelho, contudo, durante o ano de 2016, foi executada no Centro Comunitário da ponte de Anta e no Centro Comunitário de Paramos. No ano de 2016 no Complexo Habitacional de Paramos realizaram-se um conjunto de sessões promotoras de etilos comunicacionais adequados entre pais e filhos: "Estilos comunicacionais e saídas noturnas". Contou com a participação de 13 crianças e foram realizadas 6 sessões. Contou ainda, com a parceria de técnicos do Centro Comunitário de Paramos (Psicólogo e +educadora social) e com técnicos do Centro Comunitário da Ponte de Anta (Psicóloga).

Em 2016, foram realizadas 9 sessões, no complexo habitacional da Ponte de Anta, em parceria com a psicóloga do Centro Comunitário da Ponte de Anta da Cerciespinho.

Durante o ano 2017 foram realizadas duas ações. Estas, tiveram lugar nas instalações da Associação de Desenvolvimento do concelho de Espinho e nas instalações da junta de freguesia de Anta/Guetim. Os objetivos das ações de sensibilização incidiram, fundamentalmente, no autodiagnóstico familiar e respetivas soluções. A importância das relações para o desenvolvimento

individual e de grupo foram também trabalhadas. "Olhar, sentir e definir" e "8 etapas a ultrapassar para atingir uma relação e não uma ralação" foram os nomes atribuídos às ações.

Ao todo, durante o ano de 2017 foram realizadas 12 sessões, contando com a participação de 12 crianças e/ou jovens.

Com o objetivo de garantir uma participação, mais ativa, foram desenvolvidas algumas atividades que vão ao encontro de gostos e expetativas dos participantes: Jogos de memória; Jogos de estimulação cognitiva (estratégia); Dinâmicas de grupo; Outras dinâmicas estimuladoras de participação.

📌 Resultados (2015-2017): Crianças/jovens: 17*; Sessões: 27

*- Existem 24 participantes oficiais, todavia, 7 fichas carecem de informação necessária ao preenchimento das mesmas (Cartão de Cidadão, Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação de Segurança Social);

📌 Avaliação de resultados: No ano de 2016 foi fornecido, aos participantes, questionário de satisfação: A intervenção foi avaliada em termos de satisfação do cliente, tendo obtido uma classificação de 5 (numa escala de 1 a 5, sendo 1 - Mau e o 5 - Muito bom). A classificação média (avaliação global) cifrou-se nos 4.2 pontos, considerando-se que, para os destinatários, a ação de sensibilização atingiu o nível BOM. No ano de 2017, o questionário de avaliação sofreu alterações, tendo sido submetido aos participantes. Relativamente às sessões, os participantes classificaram-nas com 3.9, sendo que 1 era mau e 4 excelente. Importa salientar que todos os clientes responderam afirmativamente, na questão: "Aconselharia outra pessoa a fazer esta ação de sensibilização?".

A24 - Alfabetização e literacia

Quanto ao desenvolvimento de competências nas famílias e pessoas, foram dinamizadas sessões para o desenvolvimento de competências de literacia funcional, em todos os complexos habitacionais de Espinho e respetivos centros comunitários.

Dando cumprimento aos seus objetivos operacionais, foi identificada uma professora/formadora devidamente credenciada e com competências específicas nas áreas de literacia funcional.

Tendo em conta o baixo nível de literacia da população dos CHS, alargou-se a intervenção para participantes cujas idades variassem entre os 20 e os 75 anos de idade.

📌 Resultados: Participantes: 23*; Beneficiários: 0; Sessões: 18

*- Existem 26 participantes, todavia 3 fichas não se encontram totalmente preenchidas (Cartão de cidadão, Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação da Segurança Social)

📌 Avaliação de resultados: O número de participantes e/ou clientes, previstos no plano de 2016, não foi totalmente cumprido, em virtude de se terem verificado 4 desistências durante a ação



de sensibilização. A todos os finalistas foi emitido certificado de participação e ficha de avaliação da ação que constam do DTA. Em 2017 optou-se por dar continuidade aos grupos que haviam frequentado a ação no ano anterior. Verificou-se, então, o reinício da ação de sensibilização no Complexo Habitacional da Ponte de Anta, todavia, apenas 7 participantes decidiram dar continuidade à ação. O motivo da continuidade prendeu-se com o facto de garantir um maior aprofundamento de conhecimentos.

A25 - Ateliê de aprendizagem

Esta atividade visa o desenvolvimento e aquisição de competências pessoais e sociais, na população adulta. Foram, durante o ano de 2016, encetadas e/ou desenvolvidas um conjunto de sessões promotoras de mudanças sociais e que contribuíram para uma progressiva inclusão social. Exemplos disso mesmo são as ações relativas ao "mês do pensamento", ao "dia mundial dos oceanos", ao "dia internacional do turismo" "às eleições presidenciais", à "consciencialização da importância da mulher na sociedade".

No ano de 2017, foram realizadas 10 sessões de sensibilização para mudança de atitudes e comportamentos. 6 Sessões, tiveram lugar no complexo habitacional de Silvalde, enquanto, as restantes se desenvolveram no complexo habitacional de Anta. Nestas sessões, foram abordadas questões relacionadas com a constituição de relações familiares sólidas e estilos comunicacionais a utilizar (assertivo preferencialmente), sessão realizada seguindo os requisitos da parceria estabelecida com a APAV (Associação de Proteção e Apoio à Vítima).

Além do desenvolvimento de ações de sensibilização e/ou formação, fomentou-se a realização de atividades que envolvessem a comunidade em geral e algumas instituições do Concelho. Caso disso foram: "Direito e dever de voto" - Eleições para Presidência da República; "O Dia Mundial dos Oceanos" - Cuidados a ter com alimentação, conceitos relacionados com economia; "Dia da mulher" - Violência doméstica; "Dia Mundial do Turismo" - onde foram trabalhadas áreas como estilos de vida saudáveis; o turismo acessível; fotografia e turismo; Símbolos de identificação - Marionetas - Técnicos de Intervenção do Eixo 2, vestiram os fatos e visitaram 3 complexos habitacionais; Parceria com FACE; Cidadania em Portugal - Violência de género - candidatura realizada à ANIMAR e em parceria com a CME; APAV - Sessão desenvolvida por técnicos especializados, no Complexo Habitacional da Ponte de Anta; O Técnico de Intervenção participou em ação promovida pela Área Metropolitana do Porto (Violência doméstica e violência de género).

 **Resultados:** Participantes: 55*; Beneficiários: 0; Sessões: 9

*- Ao longo dos dois anos 55 pessoas participaram nas atividades, todavia apenas 19 facultaram os dados de preenchimento obrigatório (Cartão de Cidadão, Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação da Segurança Social).

📌 **Avaliação de resultados (2015-2017):** Uma vez que, as atividades realizadas abrangeram todas as freguesias de Espinho, o número de participantes subiu exponencialmente. Neste sentido, a procura passou a ser superior à oferta, todavia, foi promovida a participação de todos os interessados. A taxa de sucesso, desta atividade encontra-se nos 40%.

A26 - Rastreios de saúde

A consciencialização da população, em relação aos melhores cuidados de saúde a ter, a prevenção e elucidação dos estados de saúde dos clientes, bem como a diagnose de patologias, constituem-se como objetivos principais, na realização desta atividade. Foi celebrada uma parceria com a Universidade Fernando Pessoa, pelo que a realização de todos os rastreios foi da responsabilidade desta. Durante o ano de 2016, foram realizados 5 rastreios, no Complexo habitacional da Ponte de Anta, tendo sido atendidos 88 clientes. Esta atividade obteve uma taxa de sucesso de 120%. Estavam previstos 3 rastreios anuais. Uma vez que, foram realizados 5, a taxa de sucesso é de 167% relativamente a este indicador.

Durante o ano de 2017, foram realizados 5 rastreios, no Complexo habitacional da Ponte de Anta, tendo sido atendidos 78 clientes. Esta atividade obteve uma taxa de sucesso de 104%. Estavam previstos 3 rastreios anuais. Uma vez que, foram realizados 5, a taxa de sucesso é de 167% relativamente a este indicador.

📌 **Resultados:** Participantes: 166; Beneficiários: 213; Situações de saúde identificadas e acompanhadas: 73 patologias

📌 **Avaliação de resultados:** O sucesso da atividade teve em conta o parceiro identificado e a divulgação realizada nos diversos meios disponíveis. (facebook, Centro Comunitário Ponte de Anta, flyers).

📌 **Avaliação de Impacto:** Os documentos comprovativos de patologias foram entregues aos clientes. 26 Clientes foram encaminhados para serviços de medicina dentária, estando, atualmente, a cumprir com um programa de tratamento.

Os/as Técnicos/as de Intervenção

Rui Jorge

Marisa Cruz

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO
2017

1- ENQUADRAMENTO

O Centro de recursos para a Inclusão (CRI) é um serviço da Cerciespinho no âmbito da educação que, em 2012, substituiu a Escola de Ensino Especial, em funcionamento desde 1976. O serviço integra duas componentes - fornecimento dos serviços de técnicos especializados a parte dos alunos abrangidos pela atual legislação de educação especial, nomeadamente Psicólogo, Terapeuta Ocupacional, Terapeuta de Fala e Fisioterapeuta. Acresce a oferta de realização e acompanhamento dos PIT - Planos individuais de transição, para alunos com mais de 15 anos, para preparar a sua posterior integração em CAO ou em formação e no mercado de trabalho. O modelo de intervenção foi alterado em 2016, sendo que se pretendia alterar a intervenção terapêutica dos técnicos para uma intervenção pedagógica, ou seja, colocarem as suas metodologias, estratégias e atividades ao serviço da atividade pedagógica dos professores, potenciando os resultados escolares destes alunos.

Em 2017 tivemos em funcionamento dois anos letivos - 2015/2016 e 2016/2017, sendo que o primeiro abarca os meses de janeiro a julho e o segundo de setembro a dezembro. O modelo alterado foi de difícil implementação no ano letivo de 2015/2016, por desconhecimento e resistência por parte de muitos professores. Desta forma realizamos duas ações de formação dirigidas a pessoal não docente, em julho de 2017, com a duração de 6 horas cada, e duas sessões de reflexão, dirigidas a todos os docentes de educação especial e de outras áreas que trabalham com alunos da educação especial, com a duração de 2 horas, em outubro, por forma a sensibilizar para a importância da capacitação do contexto e dos benefícios do trabalho colaborativo entre professores e técnicos. Verificamos alguma melhoria, sendo que mais professores articulam com os técnicos a implementação de atividades pedagógicas. No entanto para alguns alunos mantém-se a intervenção terapêutica direta verificando-se pouca partilha de informações pedagógicas para ser possível a articulação e a implementação do modelo pedagógico.

2- CARATERIZAÇÃO DOS ALUNOS E ATIVIDADES

O quadro que se segue caracteriza os alunos apoiados pelo CRI nos dois anos letivos, num total de 133 alunos, distribuídos pelos Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira (AEML), que integra as Escolas básicas de Anta, o Jardim-de-infância e Escola do 1º Ciclo de Guetim, a Escola Primária Espinho 3, a Escola EB2/3 Sá Couto e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira. com 88 alunos apoiados, O Agrupamento de Escola Dr. Manuel Gomes de Almeida (AEMGA), integra as Escolas Básicas de Silvalde e Paramos, a Escola Primária Espinho 2, a EB 2/3 Domingos Capela e a Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, com 37 alunos apoiados. Existem 8 outros alunos apoiados, do Agrupamento de Argoncilhe e do Colégio de Lamas) que realizam PIT na Cerciespinho.

Agrupamento	Ano letivo	N.º alunos	Masculino	Feminino	Intervenção dos técnicos (IT)					PIT	Total		Total	
					Total	P	TO	TF	F		horas IT	horas PIT	Mês	Ano
													Mês	Ano
AEML	2015/2016	43	31	12	27	15	18	23	12	16	196	1176	58	540
	2016/2017	45	33	12	45	24	27	30	15	17	180	348	66	198
AEMGA	2015/2016	20	16	4	15	5	6	9	1	5	72	432	58	222
	2016/2017	17	14	3	15	3	11	9	1	3	84	348	86	258
Outros	2015/2016	3	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0		
Agrupamentos	2016/2017	5	3	2	0	0	0	0	0	5	0	0		
Total		133	100	33	102	47	62	71	29	49	2304h		1218h	

• P - psicóloga, TO - terapeuta Ocupacional; TF - Terapeuta de Fala; F - Fisioterapeuta

3- CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES E RESULTADOS

Verificamos globalmente que 75% dos alunos são do sexo masculino e 77% beneficiaram de intervenção dos técnicos enquanto 39% beneficiaram de PIT, seja desenvolvido no CAO ou na formação profissional, conforme as características dos alunos. Em termos da intervenção técnica, verificamos grandes diferenças entre os Agrupamentos, dado que no AEML existem mais unidades que apoiam os alunos mais dependentes de Autismo e Multifideliência. Assim, a intervenção com os alunos foi exclusivamente de 30 minutos por aluno/semana na AEMGA, enquanto no AEML quase 50% dos alunos tiveram um técnico com 60 minutos/semana. Verificamos, ainda que, os técnicos tem horários semanais entre 30% (F), 40% (P), 50% (TO) e 60% (TF), sendo que nenhum está a tempo inteiro e somente uma das técnicas - fisioterapeuta - está integrada noutros 2 serviços, completando o horário de trabalho. Verificamos, ainda que, a maioria dos alunos mantém o apoio de um ano para o seguinte, e anualmente integramos novos alunos, por vezes implicando a decisão de não dar continuidade ao apoio de alguns alunos que beneficiaram dele no ano letivo anterior. Os apoios prestados são maioritariamente dirigidos aos alunos que integram as Unidades de Apoio Especializado para a Educação a Alunos com Multifideliência de 1º e 2º ciclo e as Unidades de Ensino Estruturado para a Educação de Alunos com Perturbações do Espectro do Autismo de 1º e 2º ciclo. No entanto, os técnicos intervêm igualmente com alunos de 2º e 3º ciclo e alguns alunos do Secundário, em menor número. Os alunos que realizam PIT, tem mais de 15 anos distribuem-se pelo CAO e CFP conforme o potencial, sendo que muitos são encaminhados para lista de espera do CAO ou para frequentar cursos de formação profissional.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

INTERVENÇÃO PRECOCE

2017

1- ENQUADRAMENTO

A Intervenção Precoce (IP), serviço em funcionamento na Cerciespinho desde 2015, funciona ao abrigo do Modelo do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) que a nível nacional enquadra esta intervenção capacitadora dos contextos de vida de criança do 0 aos 6 anos. Assim, este serviço intervém prioritariamente com crianças, pais, amas, educadoras e todos aqueles que acompanham crianças com problemas de desenvolvimento e deficiência. A Cerciespinho integra as Equipas Locais de Intervenção (ELI) da Feira/Arouca e de Espinho, ELI estas que são comportas por representantes de 3 Ministérios - Ministério da Saúde, que coordena a equipa, Ministério da Educação e Ministério do Trabalho da Solidariedade e da Segurança Social. A nossa equipa de 5 técnicas - psicóloga, terapeuta ocupacional, terapeuta de fala, técnica de serviço social e fisioterapeuta - é financiada por acordo de cooperação pela Segurança Social de Aveiro, para uma tipologia B, para 80 crianças.

2- CARATERIZAÇÃO DAS CRIANÇAS E ATIVIDADES

Em 2017, a IP da Cerciespinho interveio junto de 317 crianças residentes nos Concelhos de Arouca, Feira e Espinho, fazendo uma cobertura de mais de 566 Km² e uma população de 192.000 pessoas. No total intervieram com 258 crianças na Eli Feira/Arouca e 59 crianças na ELI Espinho, sendo maioritariamente do sexo masculino - 67% e 80% respetivamente. Cerca de 65% das crianças tinham entre 3 a 5 anos. O serviço prestado inclui um conjunto de atividades sendo a mais importante a mediação de casos, processo em que um técnico da equipa, assume a responsabilidade de gerir a capacitação do contexto e implementar os objetivos definidos com a família, transferindo as técnicas, atividades e metodologias que os elementos da ELI aferiram como relevantes para a situação descrita. Assim, esta técnica recebe estratégias das enfermeiras, educadoras, psicóloga, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional e de fala ou da técnica de serviço social e desenvolve um plano de atividades para os responsáveis da criança implementarem. Assim, transfere conhecimentos e garante a continuidade das atividades para além do tempo semanal que tenha com a criança. Globalmente em 2017 a equipa da IP da Cerciespinho assumiram a responsabilidade de mediação de caso com 129 crianças (cerca de 40%), realizando 130 acolhimentos, 364 avaliações 1259 intervenções diretas e 1515 articulações e encaminhamentos. Percorreram entre 2.800 km (técnica em part-time) a 12.000km (técnica a tempo inteiro) para intervirem com as crianças e famílias, na sua casa, escola, infantário ou outros locais que frequentam, por forma a desenvolver os conhecimentos em todos aqueles que se relacionam com a criança e promover melhores condições de desenvolvimento da criança, melhorando as condições de atuação e conhecimentos de todos os envolvidos.

IP 2017	Crianças	Responsável de caso		Elemento PPIP	Intervenção direta	Acolhimento	Avaliação	Acompanhamento articulação	Reuniões	Total	Total F+E
		Direta	Vigilância								
Psicóloga 100%	Feira/Arouca	6	11	123	59	21	81	395	223	779	1079
	Espinho	8	1	24	74	8	19	153	46	300	
TO 100%	Feira/Arouca	17	1	63	257	16	40	303	100	710	892
	Espinho	6	0	12	68	1	10	80	23	182	
TF 100%	Feira/Arouca	16	6	70	280	18	82	252	132	764	1014
	Espinho	8	2	25	92	12	24	77	45	250	
F 50%	Feira/Arouca	8	8	39	77	7	44	29	50	207	304
	Espinho	3	1	14	34	5	19	23	16	97	
F*	Feira/Arouca	5	0	17	13	0	17	32	6	68	72
	Espinho	0	0	2	0	0	2	2	0	4	
TSS 50%	Feira/Arouca	14	3	58	216	26	18	119	149	528	733
	Espinho	3	2	23	89	16	8	50	42	205	
Totais	Feira/Arouca	66	29	370	902	88	282	1130	660	3056	4094
	Espinho	28	6	100	357	42	82	385	172	1038	
	Totais	94	35		1259	130	364	1515	832	4094	

- *Substitui a Fisioterapeuta em licença de maternidade; P - psicóloga, TO - terapeuta Ocupacional; TF - Terapeuta de Fala; F - Fisioterapeuta; TSS - Técnica de Serviço Social

3- CARATERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES E RESULTADOS

Ao nível dos resultados verificamos que as duas ELI correspondem a territórios gigantescos e integram um número de crianças muito elevado, Salientamos que os 566Km2 dos 3 Concelhos, correspondem a uma área enorme implicando grandes períodos de deslocação para intervir junto de algumas crianças e suas famílias ou acompanhantes, sendo que será urgente criar o novo território previsto, nomeadamente Espinho e as freguesias norte da Feira, dividindo de forma diferente as duas Eli e ficando cada uma com uma equipa de técnicas financiados pela Segurança Social, situação prevista desde 2015 e que ainda não se concretizou. O quadro anterior, apresenta uma extensa caracterização dos serviços prestados pela equipa da IP da Cerciespinho, concluindo-se pela impossibilidade de manutenção deste ritmo e exigência, considerando que se pretende não ter lista de espera e fornecer acompanhamento adequado a todos os casos referenciados e avaliados, vertente cada vez mais difícil considerando a dimensão da população e do território a cobrir.