

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2016

ÍNDICE

CONVOCATÓRIA	3
ÓRGÃOS SOCIAIS	4
1 INTRODUÇÃO	5/6
2. PLANO DE ATIVIDADES	7
2.1.1. FATORES EXTERNOS	7/8
2.1.2. FATORES INTERNOS	8/9
2.1.3. ESTRATÉGIA	10/11
2.2 OBJETIVOS	11
2.3 SERVIÇOS E RECURSOS	11/12
2.4 ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA	13/14
2.5 Objetivos OPERACIONAIS	15/17
2.6 CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL	18
2.6.1 ORÇAMENTO: MEMÓRIA DESCRITIVA	
2.6.2 ORÇAMENTO SINTÉTICO POR DEPARTAMENTO/PROJETO	
2.6.3 CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL	
PARECER DO CONSELHO FISCAL	
ANEXOS	
1. Plano de Atividades Centro de Formação Profissional	
2. Plano de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais	
3. Plano de Atividades Centro Comunitário	
4. Plano de Atividades Serviço Apoio Domiciliário	
5. Plano de Atividades dos Serviços Residenciais - Lar Residencial	
6. Plano de Atividades dos Serviços Residenciais - Residência	
7. Plano de Atividades Projeto Multivivências	

SIGLAS

D - Direção

C- Coordenadores

T - Técnicos

TOC - Técnico Oficial de Contas

DAF - Departamento Administrativo-financeiro

CFP - Centro de Formação Profissional

CAO - Centro de Atividades Ocupacionais

CC - Centro Comunitário

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

SR - Serviços Residenciais (LR - Lar residencial; RA - Residência Autónoma)



Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Incapacitados, CRL
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

Convocatória

Em cumprimento do art. 45.º do Código Cooperativo e art. 31.º dos Estatutos da Cerciespinho, convoça todas as membros efectivas para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na sua sede social, sita à Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril n.º 1496, na União de freguesias de Anta-Gustim, Cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 30 de Novembro de 2015, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2016 e do Parecer do Conselho Fiscal;
3. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

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

Espinho, 11 de Novembro de 2015

O Presidente da Assembleia-Geral

Valdemar Fernando Gomes da Costa
(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: 227319061 | Telefax: 227348588 | E-mail: cerciespinho@cerciespinho.org.pt | www.cerciespinho.org.pt | /

ÓRGÃOS SOCIAIS
2014/2015/2016

Assembleia-geral

Presidente: Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Américo Gomes da Silva

Primeiro Secretário: Manuel Ferreira Pires

Segundo Secretário: Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Terceiro Secretário: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Direção

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dr.^a Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dr.^a Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dr.^a Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Dr.^a Ana Paula Pereira Belinha

Primeiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. Carlos Alves Ribeiro

Secretário: Carlos Ledo da Fonseca

Relator: Rita Elisabete Gomes Carvalho

1. INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades e Orçamento para 2016 traduz a continuidade dos serviços em funcionamento e enquadra-se no Plano estratégico do triénio 2014 a 2016, representando a operacionalização dos objetivos para este período. Apresenta, ainda, os desafios decorrentes de um novo quadro comunitário, Portugal 2020, e das necessidades identificadas quer ao nível de novos e mais serviços para os clientes quer de investimentos indispensáveis. Salientamos, ainda, as comemorações do 40º Aniversário da Cerciespinho, representantes de mais uma etapa na história da nossa organização, enquanto momento de reflexão e divulgação sobre o caminho feito e os resultados obtidos com o mote "Cerciespinho - A construir um mundo melhor há 40 anos".

Fundamenta-se na **Missão** da Cerciespinho de "Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade!" e na **Visão** "Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social"

Estrutura-se com a finalidade de cumprir a **política de qualidade** "Satisfação dos clientes e das outras partes interessadas através da produção de impactos e resultados provenientes dos serviços, das equipas multidisciplinares e das parcerias que implementamos, garantindo os direitos dos clientes e desenvolvendo a capacidade e o desempenho da organização, numa perspetiva de melhoria contínua e inovação. Defendemos o cumprimento, de forma criteriosa e exemplar, dos parâmetros de qualidade, através do envolvimento de todos os colaboradores, procurando a eficiência e eficácia das intervenções e serviços no cumprimento da Visão e da Missão da organização."

O documento, aqui submetido à aprovação da Assembleia - geral, construído num período de crise económica e escassa informação sobre os FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, revela as grandes linhas de força, consonantes com os princípios e valores na base de toda a intervenção realizada desde a fundação da Cerciespinho:

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

 **A sustentabilidade.**

A abertura do Novo Quadro de Fundos Sociais Europeus 2014-2020, permite novas oportunidades de apoios ao investimento para financiamentos de infraestruturas e equipamento. A este nível salienta-se a necessidade de encontrarmos uma solução de financiamento, para a construção de um Lar, no complexo da Idanha, reconvertendo a área destinada ao CAO III. Nesse sentido já foi iniciado o estudo prévio para um Lar com 30 camas no R/C do Centro Residencial e Ocupacional. Relativamente ao CAO, a Direção pretende submeter um pedido formal de realização de um acordo para o CAO III a implantar no terreno da Escola Anta 3, na Ponte de Anta. Acrescem as candidaturas, a submeter, para a formação profissional de pessoas com deficiência e outros públicos bem como o alargamento da equipa ELI, para a intervenção precoce, esta última a aguardar aprovação do Instituto da Segurança Social.

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

O Plano de Atividades e Orçamento para 2016 prioriza 3 eixos fundamentais:

1. Os clientes e os serviços - A missão da Cerciespinho operacionaliza-se nos serviços prestados às pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão, sendo a essência do planeamento a intervenção para assegurar a qualidade de vida e satisfação das necessidades dos clientes. O Plano de Atividades apresenta os serviços em funcionamento e identifica estratégias para a ampliação de alguns serviços, nomeadamente Lar e CAO por forma a darmos resposta às necessidades identificadas.

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

3. A sustentabilidade - A Cerciespinho tem uma estrutura de custos/receitas em estreita relação com os financiamentos públicos e dependente de uma gestão rigorosa e criteriosa para assegurar o equilíbrio. Acresce que os serviços em funcionamento e os que venhamos a implementar exigem investimentos sendo fundamental a criatividade na procura de soluções concretizáveis de angariação de fundos e utilização dos recursos locais por forma a garantir o equilíbrio financeiro da organização.

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

A Direção

2. PLANO DE ATIVIDADES

O plano de Atividade e Orçamento para 2016 tem por base o contexto nacional e local aos níveis político, económico e social. Esta vertente do planeamento é fundamental dado que perspetiva os limites e condicionantes que afetam o planeamento e a intervenção. Representam igualmente os desafios que temos que considerar na elaboração e particularmente na concretização do plano de atividades da Cerciespinho.

2.1.1 FATORES EXTERNOS

Política/Legal

- Instabilidade e desregulação do funcionamento ao nível das instâncias da União Europeia, patentes na gestão do processo da Grécia e no processo dos refugiados;
- Instabilidade governativa nacional; Indefinição de políticas e risco de alteração de políticas a vários níveis;
- Incerteza das prioridades ao nível dos apoios públicos e de alterações a ocorrer em vários serviços quer ao nível legislativo quer ao nível regulamentar, nomeadamente a revisão dos acordos de SAD, Centro Comunitário e outros serviços;
- Novo Quadro Comunitário 2014-2020 - FEEI (Fundos Europeus Estruturais e de Investimento) associado à Estratégia Europeia 2020 (crescimento inteligente, sustentável e inclusivo). Possibilidade de financiamentos de serviços, de investimentos em infraestruturas e equipamentos bem como priorização da área da inclusão social, nomeadamente o POISE Programa Operacional Temático Inclusão Social e Emprego. Potencial e sinergias entre os vários programas mas risco de financiamento estar dependente dos resultados, sendo que ainda não foram publicadas os regulamentos/ avisos de abertura das medidas do novo quadro comunitário.
- Atrasos significativos ao nível arranque do Portugal 2020, pese embora as grandes oportunidades de financiamento de serviços e de construção/remodelação de instalações.
- CCP - Código dos contratos públicos - exigência de cumprimento desta legislação complexa e com consequências na estrutura de custos da Cerciespinho.
- Oportunidades de cedência de instalações de escolas encerradas.

Económica

- Grande incerteza relativa ao Orçamento de Estado para 2016 e as alterações que poderá ter ou a manutenção de um governo de gestão;
- Recuperação lenta da economia e risco de inversão;

-
- Manutenção da taxa de desemprego elevada e insegurança no emprego;
 - Peso do setor solidário nas contas públicas e insegurança na continuidade dos financiamentos atuais;
 - Potencial de desenvolvimento económico local através da economia do mar com apoios dos fundos europeus.
 - Continuidade dos baixos rendimentos de grande parte da população, sendo necessário potenciar o empreendedorismo, a agricultura de subsistência e outras estratégias de aumento das receitas das famílias.
 - Redução dos donativos e da capacidade das organizações se autofinanciarem;
 - Aumento dos custos operacionais sem o correspondente aumento dos financiamentos públicos;

Social

- Acentuar dos fenómenos de exclusão social, patentes no abandono escolar, desemprego, inatividade de jovens e adultos, desemprego estrutural, disfuncionalidade familiar, etc.
- Envelhecimento da população e inversão da pirâmide etária;
- Novos serviços sociais decorrentes de alterações demográficas e sociais.
- Redução nos apoios sociais, quer patente nas prestações sociais quer no financiamento das respostas sociais com consequências ao nível do aumentar do desfavorecimento de muitos dos nossos clientes;
- Aumento da necessidade de apoios, frequentemente para satisfazer necessidades básicas;

Tecnológica/Ambiental

- Problema da acessibilidade aos sistemas tecnológicos (pessoas com deficiência, idosos e analfabetos funcionais);
- Universalidade da tecnologia (física e conceptual) e risco da concorrência (ex. formação para pessoas com deficiência);
- Necessidade de implementar processos de gestão racional dos recursos e de sensibilizar a população para esta necessidade;
- Reciclagem e reutilização como estratégias centrais de eficiência e defesa do ambiente;
- Potencial de integração de inovações tecnológicas nos serviços sociais;
- Potencial de incorporação de metodologias e estratégias científicas decorrentes da participação em estudos e investigações;
- Potencial de integração tecnológica com impacto ambiental e económico, nomeadamente painéis solares, viaturas a gás e eletricidade, etc.

2.1.2.FACTORES INTERNOS

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

ANÁLISE SWOT

<p><u>Pontos Fortes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dimensão da Cerciespinho, diversificação e complementaridade dos serviços; ➤ Especialização e polivalência dos Recursos humanos; ➤ Certificação de qualidade dos serviços e da gestão; ➤ Satisfação dos clientes e imagem pública positiva da organização; ➤ - Capacidade inovadora e adaptativa da organização 	<p><u>Pontos Fracos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Condições inadequadas das instalações da sede; ➤ Parque das viaturas envelhecido; ➤ Insuficiência dos recursos humanos; ➤ Ausência de resposta célere às listas de espera do CAO e do Lar ➤ Dependência do financiamento público, acrescido de famílias com baixos rendimentos e pouca capacidade de participar adequadamente nos serviços.
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quadro Comunitário 2014-2020 - FEEI - possibilidade de investimentos (Lar, CAO) de financiamento de novos serviços (fórum-socio ocupacional) e de financiamento de alguns dos atuais (formação) ➤ Alargar a capacidade de resposta do IP ➤ Aluguer do apartamento T3 na Ponte de Anta. ➤ Potencial de ampliar os serviços do Lar (70 pessoas) e do CAO (50 pessoas), decorrentes das listas de espera em cada área. 	<p><u>Vulnerabilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Redução de financiamento público, decorrente da crise económica; ➤ Redução da capacidade de geração própria de receitas e de angariação de fundos devido à crise económica. ➤ Legais - exigência crescente, mudança nas regras e dificuldade em cumprir todos os normativos; ➤ Discriminação dos nossos públicos-alvo.

O conjunto de aspetos do contexto externo e interno condicionam a definição dos fatores críticos na base do Plano de Atividades para 2016, tendo em consideração, ainda, os vetores definidos no Plano Estratégico para o triénio 2014/2016.

Assim, entendemos ser fundamental a definição de objetivos e ações ao nível dos clientes, processos, recursos humanos e financeiro, que determinem a capacidade de ultrapassar os condicionantes negativos, de risco e de incerteza, favorecendo as oportunidades existentes. Estes fatores são concretizados em objetivos operacionais e estratégias de materialização destes fatores em resultados e metas através das atividades existentes.

2.1.3 Estratégia:

Dimensões	Clientes	Processos Internos	Recursos Humanos	Financeiro
Fatores Críticos	Satisfação Qualidade de vida	Manutenção da Certificação EQUASS Assurance	Motivação Participação	Receitas
	Ampliação das respostas - Lar, CAO	Implementar planos de melhoria	Plano de formação do triénio	Sustentabilidade

Clientes

- Assegurar a satisfação das necessidades e a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e de qualidade e através da continuidade das respostas dos serviços
- Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do empowerment pelos clientes;
- Diligenciar as medidas necessárias para aumentar a capacidade das respostas do Lar e do CAO;
- Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização.
- Implementar o plano de atividades das comemorações do 40º Aniversário da Cerciespinho;
- Ampliar as instalações do centro Comunitário e adequar o modelo de intervenção em função da proposta de revisão do acordo de cooperação;
- Implementar novas estratégias para a renovação a frota.

Processos

- Manter a certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance, através do cumprimento Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar o cumprimento dos sistemas de qualidade específicos da Segurança Social e da formação profissional;

- Implementar os planos de melhoria da qualidade, da HSST e as MAP;
- Implementar os procedimentos de contratação pública;
- Melhorar a operacionalização do processo de manutenção das instalações e equipamentos.

Colaboradores

- Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e da motivação dos colaboradores através da formação e do envolvimento e participação em todos os níveis de planeamento;
- Sistematizar processos e critérios de gestão das carreiras;

Financeiro

- Fomentar o desenvolvimento e sustentabilidade da organização através da ampliação dos departamentos e serviços;
- Dinamizar estratégias de angariação de fundos/materiais para executar os investimentos necessários em viaturas, instalações e equipamentos e para assegurar a componente privada do financiamento.

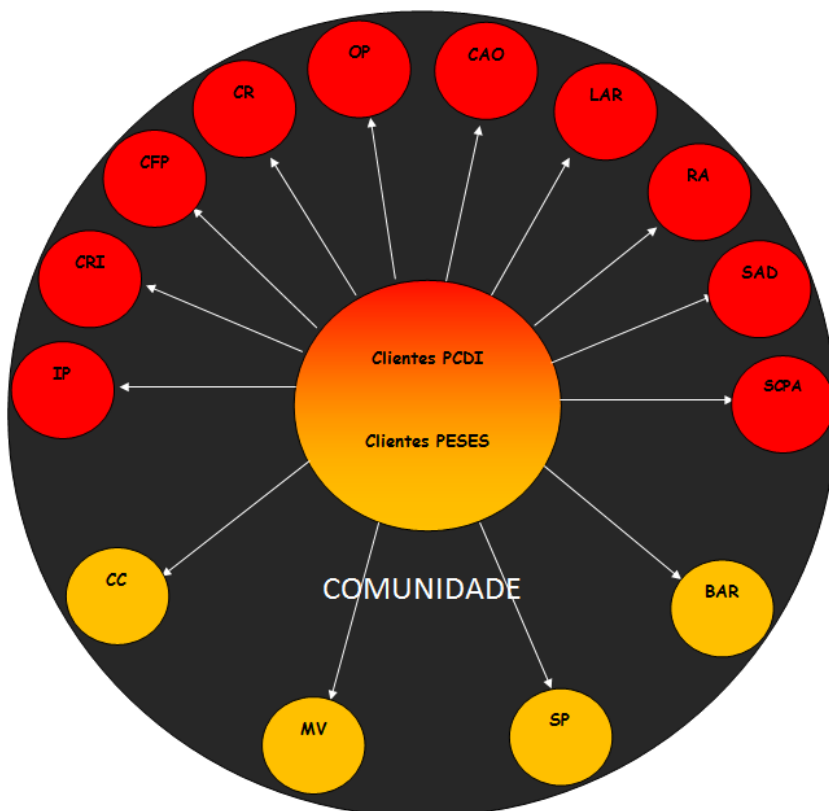
2.2. OBJETIVOS

- A) Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços;**
- B) Melhorar a disseminação e apropriação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders;**
- C) Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização:**
Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais
- D) Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance;**
- E) Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização;**
- F) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento.**

2.3 SERVIÇOS E RECURSOS

O Plano de Atividades e Orçamento para 2016 contempla objetivos operacionais e atividades a implementar pelos 14 serviços desenvolvidos pela Cerciespinho em 3 polos físicos distintos - Sede,

Complexo da Idanha e Bairro da Ponte de Anta. Estes serviços irão intervir junto de mais de 2000 clientes com deficiência e incapacidade, idosos e pessoas em situação de exclusão social. Estes locais estão providos de gabinetes, salas de atividades, materiais e equipamentos adequados às intervenções realizadas. Salientamos, ainda, o quadro de pessoal que integra cerca de 87 colaboradores internos e cerca de 30 externos fundamentais para a concretização das atividades. Ao nível dos recursos financeiros estes estão principalmente dependentes do financiamento público e são insuficientes para os serviços previstos, determinando estratégias de poupança / angariação a implementar.



PCDI - Pessoas com deficiência e incapacidade

PESES - Pessoas em situação de exclusão social

IP - intervenção Precoce; **CRI** - Centro de Recursos para a inclusão; **CFP** - Centro de formação profissional; **CR** - Centro de recurso do IIEFP; **OP** - Oficinas de produção; **CAO** - Centro de atividade ocupacionais; **LAR** - Lar residencial; **RA** - Residência autónoma; **SAD** - Serviço de apoio domiciliário; **SCPA** - Serviço de cedência de produtos de apoio; **CC** - Centro Comunitário; **MV** - Projeto Multivivências; **SP** - Serviços de Produção; **BAR** - Banco de alimentos e recursos

Sede

-Centro de Atividades Ocupacionais
 -Serviço de Apoio Domiciliário
 - Centro de Recursos para a Inclusão;
 - Intervenção Precoce;
 -Departamento Administrativo-financeiro

Rua 25 de
 Abril, n.º 1496,
 Anta

Telef.: 227319061 Fax: 227348588
cerciespinho@cerciespinho.org.pt

Complexo da Idanha -Centro de Formação e Reabilitação Profissional -Centro Residencial e Ocupacional	Rua do Louredo, n.º 90 a 144, Idanha, Anta	Telefone: 227318952 departamento.formacao.profissional@cerciespinho.org.pt lar.mantodesonhos@cerciespinho.org.pt
Bairro da Ponte de Anta Centro Comunitário do Bairro da Ponte de Anta Projeto Multivivências	Bairro da Ponte de Anta	Telefax: 227320166 Telef.: 220815127/8 centro.comunitario@cerciespinho.org.pt

2.4. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Ao nível da Inovação pretendemos em 2016 dar continuidade e aprofundar o trabalho, de forma concertada e abrangente relativo ao conceito de empowerment. Este conceito prende-se com capacitar e dar poder às pessoas com deficiência intelectual para fomentar a participação na sociedade.

Em 2014 e 2015 foi realizada a formação especializada sobre o conceito e várias ações de disseminação interna do conceito de cidadania e empowerment quer junto dos clientes quer junto dos colaboradores. A este nível pretende-se reforçar em todos os colaboradores e clientes da Cerciespinho da noção de empowerment e cidadania bem como permitir a apropriação das estratégias necessárias para assegurar que o conceito se transforma num mecanismo de criação de poder. Pretendemos continuar a identificar as situações e comportamentos reveladores de empowerment, nos clientes. Por fim, pretendemos continuar a identificar e promover situações e comportamentos, promotoras de empowerment, fomentados pela organização, identificando novas estratégias e metodologias de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelas pessoas com deficiência/organização que se traduzam num acréscimo de poder - psicológico, sociocultural, político e económico - e que permitam aumentar a eficácia da cidadania dos clientes. Por último, implementar as estratégias identificadas nas atividades dos vários serviços e aferir o impacto nos clientes e na comunidade. Esta última vertente será bastante dinamizada em 2016, pretendendo-se aumentar o conhecimento mútuo entre clientes e serviços públicos dotando ambos das competências necessárias para a resolução de necessidades e problemas sentidos por pessoas com deficiência e em situação de exclusão e pelos serviços que atendem estes públicos. Esta ação concertada visa capacitar o contexto local através de ações de sensibilização e informação, relativas à especificidade e problemáticas sobre a deficiência e de reconhecimento de direitos e deveres.

Ao nível das ações de melhoria contínua vão ser implementados o plano de melhoria da qualidade, o plano de higiene e segurança no trabalho, o plano de manutenção de equipamentos e instalações acrescido da implementação das MAP - Medidas de Autoproteção, associadas à prevenção de incêndio e situações de emergência, especificamente no âmbito do Centro de Formação Profissional.

Ao nível do plano de melhoria da qualidade, pretende-se dar resposta e implementar as propostas decorrentes da auditoria externa de Certificação da qualidade dos serviços e da gestão, realizada em Novembro de 2015.

Ao nível do Plano de melhoria da higiene e segurança no trabalho, pretende-se responder a todas as sugestões do relatório de higiene e segurança no trabalho, fornecido pela empresa que realizou a avaliação de todos os polos da organização.

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

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

Estão identificadas as necessidades de manutenção das instalações e equipamentos, nos 3 polos, sendo que a execução integral destas vertentes depende da capacidade de tesouraria da organização bem como da captação de apoios e financiamentos para algumas componentes. Acresce a necessidade de rever o sistema de manutenção, dotando-o de mecanismos e registos adequados bem como de um plano base de intervenção anual.

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

Os âmbitos de inovação e melhoria contínua, incluem em 2016 o plano de atividades das comemorações do 40º Aniversário da Cerciespinho, cooperativa de solidariedade social, fundada em 1976. As comemorações irão decorrer durante o ano de 2016 e irão envolver a organização, todos os seus serviços, os colaboradores e familiares bem como os parceiros e toda a comunidade numa celebração com o slogan " Cerciespinho - a construir um mundo melhor há 40 anos".

Pretende-se dar visibilidade às atividades realizadas pela organização que, desde 1976, defende os direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e em situação de exclusão social, promovendo os princípios e valores do cooperativismo - gestão democrática, participação, autonomia e independência, educação, informação e formação, intercooperação e interesse pela comunidade com base na solidariedade, responsabilidade, e igualdade.

2.5 OBJETIVOS OPERACIONAIS

O quadro que se segue operacionaliza os objetivos propostos para 2016, identificando para cada objetivo as atividades a realizar, os indicadores e metas a atingir e os responsáveis e período de execução previsto.

Objetivo estratégico A		
Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade e continuidade das respostas dos serviços		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Responsáveis
A1. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Formação Profissional	- N.º de Clientes = 2000 - Impacto dos programas e serviços na sociedade - Grau de execução dos objetivos do PDI = 80% - Grau médio de concretização do PDI/PI - Taxa de reclamações por serviço < 5% - N.º de reuniões da equipa de gestão - 11 reuniões /ano - N.º de ações de melhoria - 3 - N.º de ações de inovação - 1 - N.º de Ações por tipo - => 80	Jan /Dez DG, C,T Colaboradores
A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais		
A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário		
A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário		
A5. Implementação do Programa de Intervenção dos Serviços Residenciais		
A6. Candidatura e Implementação do Projeto Multivivências		
A7. Implementação do Serviço de cedência de produtos de apoio		
A8. Implementação do Serviço de Banco Alimentar e de Recursos		
A9. Implementação do Serviço de Oficinas de Produção		
A10. Implementação do Centro de Recursos do IEFP		
A11. Implementação dos Serviços Educativos - Centro de Recursos para a Inclusão		
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.		

Objetivo estratégico B		
Melhorar a disseminação e apropriação do conceito de empowerment pelos clientes e outros stakeholders;		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Responsáveis
B1. Ações de disseminação/formação do conceito de empowerment e cidadania para clientes, colaboradores e outros stakeholders	N.º ações disseminação: => 11 Ações clientes; 3 Ações colaboradores; 2 Ações - outros stakeholders	Jan/Dez, - DG,C; T,M
B2. Identificação e reforço de comportamentos, situações e atividades reveladoras da apropriação do conceito de empowerment;	N.º de situações por tipo: afetividade; orientação religiosa, participação em associações; participação em atividades na comunidade - 1 /por tipo/departam	Jan/Dez, - DG,C; T, M
B3. Identificação e reforço de comportamentos, situações e atividades promotoras de empowerment, realizadas pela Cerciespinho.	N.º situações, atividades promotoras de empowerment realizadas pela organização: 3 ações / departamento	Jan/Dez, - DG,C; T
Objetivo estratégico C		
Promover o desenvolvimento e a sustentabilidade da organização		
Ampliar a capacidade das respostas de Lar e CAO		
C1. Ampliar a capacidade de resposta do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais	- Elaboração do projeto de arquitetura e aprovação na Segurança Social e na Câmara Municipal de Espinho.	J/D - D; DG;
C2. Adquirir uma viatura de passageiros	- Aquisição de uma carrinha de 9 lugares	J/D - D; DG;
C3. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos	- N.º de iniciativas e total de receitas - => 5 iniciativas	Jan/Dez, D, DG,C
C4. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios para os investimentos.	- N.º de pedidos >8 - Total de apoios financeiros/materiais obtidos	Jan/ Dez D; DG
C5. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros	- Reunião DAF para análise do Rel. Men. de Anál. Finan	J/D-DG,TOC, Tesou.
C6. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos	- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	Jan/ Dez DG,DAF
C7. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho	- Resultados líquidos do exercício	J/ DG, DAF

Objetivo estratégico D		
Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Responsáveis
D1. Cumprir o SGQ e preparar a auditoria	- Implementar o plano de melhoria da qualidade - Taxa de cumprimento de 100% - Implementação do Plano de disseminação e envolvimento	Jan/ Dez DG, C,
D2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dezembro - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI por departamento em função dos prazos definidos no MP;	Jan. a Dez DG, C, T, Colaboradores
D3. Realizar 1 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do PD08 - 0 inconformidades	Set./Out., DG e C
Objetivo estratégico E		
Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período Responsáveis
E1. Participar ativamente nas estruturas (Rede, Escolas, NLI...)	- N.º de reuniões presenciadas => 10	Jan /Dez, DG, C, T
E2. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações => 3	Jan /Dez, DG, C, T
E3. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros => 100 ; e N.º de reuniões com parceiros	Jan /Dez ,DG, C, T
E4. Elaborar e implementar o plano de atividades do 40º Aniversário	- N.º de Atividades realizadas => 5	JG /Dez, C, T
E5 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações;	Jan /Dez DG, C, T
Objetivo estratégico F		
Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;		
Atividades / Ações	Indicador e meta	Período/Responsáveis
F1. Implementar o diagnóstico de necessidades formativas	- 80% colaboradores inquiridos	Jan DG, C
F2. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	Jan /Dez DG, C
F3. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	Jan /Dez DG, C
F4. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	- Planos de melhoria HSST e MAP executados	Jan /Dez DG, C
F5. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação Média de desempenho = 3.5	Nov. /DG, C
F6. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores = 75%	Dez /C

CONTA
DE
EXPLORAÇÃO
PREVISIONAL

ORÇAMENTO 2016
CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL
MEMÓRIA DESCRITIVA

1. O orçamento para o ano 2016 é elaborado em pressupostos de continuidade das atividades dos vários serviços. Tal como nos anos anteriores a contenção de gastos é uma prioridade, por forma a conseguir-se gerir da melhor forma as verbas públicas e privadas recebidas pela Organização para fazer face às despesas.
2. O valor do orçamento global de gastos é de € **1.984.133,08** e o valor do orçamento global de Rendimentos é de € **1.988.286,82**. O resultado ascende a € **4.153,74**.
3. Relativamente ao ano anterior apresenta-se orçamento para um serviço novo iniciado em fevereiro de 2015 que é a Intervenção Precoce, resultante de um Acordo Atípico celebrado com a Segurança Social, para 80 crianças dos 0 aos 6 anos.
4. Não foram estimados aumentos no financiamento dos serviços por parte da Segurança Social para Centro de Atividades Ocupacionais, Apoio Domiciliário, Lar Residencial, Residência Autónoma, Intervenção Precoce e Centro Comunitário, apenas se contemplou o acréscimo de 0,4% correspondente ao aumento da taxa social única em 2016.
5. A candidatura ao Fundo Social Europeu no âmbito da tipologia "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades" ainda não foi elaborada, uma vez que até à data não foram publicados os regulamentos. Desta forma, o orçamento apresentado para o serviço de formação profissional foi elaborado com base numa estimativa com valores equivalentes aos do ano anterior. Relativamente ao Centro de Recursos e IAOQE o orçamento foi submetido ao Instituto de Emprego e Formação Profissional e aguarda aprovação.
6. Há um novo financiamento com orçamento aprovado desde outubro para um projeto no âmbito do CLDS (Contrato Local de Desenvolvimento Social) que foi submetido ao POI SE pela ADCE e em que a Cerciespinho e o Centro Social de Paramos são instituições parceiras. Cada entidade é detentora de um orçamento para gerir as atividades a que se candidatou. O projeto vai funcionar

desde novembro de 2015 a outubro de 2018. O orçamento aqui divulgado contempla somente os valores do ano 2016.

7. A candidatura ao programa Escolhas foi submetida este mês, para o triénio 2016-2018 e aguarda aprovação. O orçamento aqui divulgado contempla somente os valores do ano 2016.
8. A candidatura ao Ministério da Educação para o serviço "Centro de Recursos para a Inclusão" está a funcionar desde setembro no Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida e Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira e termina em julho de 2016. O orçamento considera os valores a serem executados de janeiro a julho.
9. O orçamento de "Resultados Financeiros" prevê gastos com o pagamento dos juros referentes ao empréstimo bancário de 400.000 euros contraído em 2010. Prevê-se pagar, em média, cerca de 480 euros/mês de juros. Está também previsto o pagamento de juros associado ao crédito obtido junto da Mercedes Benz Financial Services aquando da compra da viatura Mercedes de 9 lugares, em agosto de 2015. Este encargo ronda mensalmente a média de 180 euros.
Por outro lado, e à semelhança deste ano, em que se conseguiram fazer algumas aplicações a curto prazo, foi estimado um valor equivalente a receber de rendimentos de juros, partindo do princípio que, em 2016, se possa manter essas aplicações sempre que a tesouraria o permita.
10. Os pressupostos orientadores para a elaboração deste orçamento foram os seguintes:

Compras/Fornecimento e serviços externos- os gastos com funcionamento foram calculados com base nos valores médios de despesa até setembro de 2015.

Gastos com pessoal- o cálculo dos ordenados foi feito sem qualquer percentagem de aumentos, uma vez que os mesmos foram objeto de aumento este ano. Teve-se apenas em conta as alterações relativas a diuturnidades e subidas de escalão decorrentes dos anos de serviço; os encargos sociais obrigatórios a cargo da entidade empregadora foram calculados à taxa de 22%, o que representa um aumento de 0,4% desta despesa no próximo ano. O seguro de acidentes de trabalho foi calculado à taxa de 1,5%.

Gastos de Depreciação e de Amortização- estes gastos foram calculados tendo em conta as depreciações feitas em dezembro de 2014, bem como as decorrentes da aquisição das duas viaturas em agosto deste ano.

Outros Gastos e Perdas- estes gastos, de natureza variada, foram calculados ou com base nos valores médios de despesa deste ano, seja o IMI, as cotizações, as gratificações a clientes ou a campanha pirilampo mágico.

Gastos e Perdas de Financiamento- o cálculo é referente ao pagamento de juros sobre o empréstimo bancário de 400.000 euros junto do BBVA e tem como base o valor médio pago, que ronda os 480 euros/mês. Contempla também o pagamento de juros pelo financiamento da viatura Mercedes através de crédito, que rondam os 180 euros/mês, bem como os juros pelo financiamento através de leasing da viatura Ford ao serviço da Intervenção Precoce, que ascende a cerca de 60 euros/mês.

Vendas e Prestação de serviços - o cálculo foi feito com base no valor expectável de vendas dos produtos de CAO e Centro Comunitário e do valor a receber de mensalidades referente aos departamentos de CAO, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro Comunitário, Lar, Residência Autónoma e Oficinas de Produção.

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

- ❖ Segurança Social- CAO, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro Comunitário, Lar, Residência Autónoma e Intervenção Precoce.

As participações financeiras foram calculadas tendo em conta unicamente o acerto dos 0,4% do aumento dos encargos sociais obrigatórios de 21,6% para 22% em 2016;

- ❖ DREN- Centro de Recursos para a Inclusão
Este serviço foi objeto de uma candidatura e o seu valor de financiamento está aprovado desde setembro deste ano;
- ❖ FSE- um projeto no âmbito da "Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades", o Centro de Recursos protocolado com o IEFP e o projeto CLDS (já aprovado).

❖ Programa Escolhas

O financiamento ao programa Escolhas foi submetido e aguarda aprovação.

❖ Instituto de Turismo de Portugal

Este financiamento resultante das verbas do jogo foi estimado no montante de 10.000 euros. Não é um financiamento diretamente relacionado com qualquer serviço ou projeto, mas muito importante para a tesouraria.

Outros rendimentos e Ganhos- destacam-se os principais, como: serviços sociais (serviço de bar), aluguer de equipamento (Serviço de Cedência de Produtos de Apoio, Campanha Pirlampo Mágico, Exposições/Eventos/Festas de angariação de fundos, quotizações de associados, donativos, imputação de subsídios ao investimento e receitas provenientes de estágios de formandos. Estes rendimentos foram calculados com base nos valores médios recebidos até setembro de 2015.

Estimou-se também uma verba relativa ao rendimento que possa ser obtido com a venda das propriedades de Ermesinde, sendo que ainda está em fase de negociação esta venda e não é definitivo que ocorra.

Orçamento Sintético por Serviço

	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO
CAO I	223.032,84	225.025,60	1.992,76
CAO II	194.175,87	194.379,08	203,21
Serviço Apoio Domiciliário	179.337,55	180.490,64	1.153,09
Centro Comunitário	139.125,13	105.790,97	-33.334,16
Centro de Recursos para a Inclusão	24.056,22	24.056,22	0,00
Resultados Financeiros	7.920,00	300,00	-7.620,00
FP- Qualif.Pessoas com Defic.e Incapac.	420.437,75	420.437,75	0,00
Centro de Recursos	43.153,65	43.153,65	0,00
CLDS (Contrato Local de Desenvolvimento Social)	44.096,15	44.096,15	0,00
Intervenção Precoce	101.111,05	101.127,18	16,13
Lar Residencial	342.635,91	348.168,28	5.532,37
Residência Autônoma	83.958,20	73.582,68	- 10.375,52
Escolhas	63.648,74	63.648,74	0,00
Serviços Complementares	11.340,00	40.120,00	28.780,00
Outros Gastos e Rendimentos	102.800,00	121.500,00	18.700,00
Estágios Profissionais	3.304,02	2.409,88	-894,14
TOTAL	1.984.133,08	1.988.286,82	4.153,74

PARECER
DO
CONSELHO FISCAL

CERCIESPINHO

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

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

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Sobre o plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2016 da CERCIESPINHO – Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.

De acordo com as normas legais em vigor, foi apresentado, pela Direção da CERCIESPINHO, a este Conselho Fiscal, o Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2016, a fim de emitirmos Parecer sobre os mesmos.

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

Este PLANO, como o do ano anterior, é elaborado num período de crise económica e escassa informação sobre os FUNDOS EUROPEUS ESTRUTURAIS e de INVESTIMENTO (FEEI), estando, contudo, dotado de grandes linhas de força, das quais, entre outras, salientamos os seguintes factores internos:

- a) A necessidade de encontrarmos uma solução de financiamento, para a construção de um LAR, no complexo da Idanha, tendo sido iniciado estudo prévio para o mesmo;
- b) O PLANO dá prioridade a três eixos fundamentais: os Clientes e os serviços, a Qualidade dos serviços e da gestão, e a Sustentabilidade;
- c) A nível positivo a qualidade e a abrangência da intervenção e a nível negativo a insuficiência do financiamento público.

Como factores externos salientamos a instabilidade governativa e a mutação frequente da legislação aplicável, quer a nível nacional, quer a nível europeu.

De salientar, ainda, as comemorações, em 2016, do 40º ANIVERSÁRIO DA CERCIESPINHO, com o mote "CERCIESPINHO – A CONSTRUIR UM MUNDO MELHOR HÁ 40 ANOS" o que representa um marco histórico na Instituição.

Analisando a CONTA de EXPLORAÇÃO PREVISIONAL para 2016, verificamos a previsão de um Resultado Líquido de 4.153,74 euros, sendo o total de Gastos de 1.984.133,08 euros e o total de Rendimentos de 1.988.286,82 euros.


2015/NOV/12

CERCIESPINHO


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

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

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

Espinho, 12 de Novembro de 2015.

O CONSELHO FISCAL










Dr. Carlos Alves Ribeiro – Presidente

Carlos Lêdo da Fonseca – Secretário

Dra. Rita Elisabete Gomes Carvalho – Relatora

ANEXOS

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

CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CFP)**PLANO DE ATIVIDADES 2016**

O Centro de Formação Profissional (CFP) tem como objetivo primordial, no âmbito da sua intervenção, promover ações que potenciem a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais de modo a proporcionar a empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade e de jovens e adultos com baixos níveis de habilitações escolares e com baixas qualificações profissionais, desempregados (DLD e não DLD), mulheres com dificuldades acrescidas na inserção profissional, jovens em situação de abandono escolar e/ou de trabalho infantil, jovens à procura do 1.º emprego, ex. reclusos, ex. toxicod dependentes, alcoólicos, sem abrigo, minorias étnicas e ativos empregados.

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

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

clientes (advocacy) e para a promoção da igualdade de oportunidades, da autodeterminação e da inclusão social.

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

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

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

Por último, pode referir-se que o CFP tenta sempre adaptar-se às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do centro de formação, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação, numa perspetiva de melhoria contínua. Perante este desafio, torna-se fundamental que a estratégia deste centro para 2016 assente nos seguintes eixos:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Centro;
2. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS Assurance;

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)

4. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do Centro, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços;

5. Execução do projeto BPI Capacitar 2015 ao nível das oficinas de jardinagem e serralharia;

6. Disseminação do conceito "empowerment" e sua apropriação e utilização por parte dos clientes e colaboradores.

Objetivos	Atividades	Indicadores/Metas	Recursos	Período	Responsáveis
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Centro	<ul style="list-style-type: none"> - Formação Profissional Inicial (Tapeçaria e Gestão de Serviços Domésticos); - Formação Profissional de Dupla Certificação (Operador de Acabamentos de Madeira e Mobiliário, Serralharia Civil, Empregado de Andares e Operador/a de Jardinagem); - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE); - Apoio à colocação; - Acompanhamento pós-colocação; - Ação Social; - Intervenção Psicológica; - Refeições; - Transportes; - Atividades Transversais de Inclusão (ATI); (Participação em provas/torneios/atividades desportivas; Exposições/vendas; Espetáculos/atuações públicas; Abertura à comunidade/visitas de estudo; Ações de informação e sensibilização/campanhas; Passeios/ações de socialização/colónias de férias; Festas tradicionais/eventos especiais). 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de inscrições/avaliações - 22 candidatos - N.º de clientes - 75 clientes - N.º de clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) - 24 clientes - N.º de integrações - 5 clientes - N.º Horas de formação previstas/executadas - Taxa de execução PDI - 95% - Taxa de execução dos objetivos do PDI - 90% - Volume de Formação - N.º de certificados emitidos - 36 certificados - Taxa de satisfação das partes interessadas - 85% - N.º reclamações/Sugestões - 4 - N.º Ações de melhoria - 5 ações 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Humanos; - Recursos Físicos: instalações, equipamentos e transportes, - Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado 	Janeiro a Dezembro	Coordenadora e equipa técnica
2. Contribuir ativamente para a manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar/envolver todos os/as colaboradores/as nos procedimentos de gestão: - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores/as - 4 ações; - N.º de ações com 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadora; - Equipa Técnica; - Monitores/as e 	Janeiro a Dezembro	Coordenadora e equipa técnica

<p>EQUASS Assurance;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os/as colaboradores/as e clientes. <p>Monitorização e Avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. <p>Implementação/Revisão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção; 	<p>clientes - 4 ações;</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º de monitorizações/ avaliação TB - 2 ações; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores - 1 avaliação; - N.º de ações de melhoria e inovação - 3 ações; - N.º de processos revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos elaborados. 	<p>formadores/as;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restantes colaboradores/as; - Clientes. 		
<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos documentais exigidos pela DGERT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Renovação do processo de acreditação por parte da DGERT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadora; - Equipa Técnica; - Monitores/as e formadores/as; - Restantes colaboradores/as 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e equipa técnica</p>
<p>4. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do centro, através da promoção de novos serviços para a população com deficiência e incapacidade, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de candidaturas às medidas disponibilizadas pelo POISE/IEFP para a população com deficiência e incapacidade e para a população alvo de exclusão social. 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de novas ações implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadora - Equipa Técnica; - Monitores/as e Formadores/as; - Restantes 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e equipa técnica</p>

assim a continuidade dos serviços	- Implementação de ações de formação e/ou desenvolvimento subordinadas ao tema "empowerment" para os/as colaboradores/as do centro;	N.º ações desenvolvidas com os/as colaboradores/as - 3	- Coordenadora colaboradores/as		
6. Disseminação do conceito empowerment e sua execução do projeto BPI e sua capacitar 2015 ao nível das oficinas de jardinagem e parte dos/as clientes e Serralheira colaboradores/as.	- Aquisição e utilização dos equipamentos aprovados no âmbito da candidatura os/as clientes, no sentido de promover o "empowerment", capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva.	- Taxa de execução do projeto. - N.º atividades desenvolvidas com os/as clientes - 5 atividades	- Equipa Técnica; - Verba disponibilizada e para BPI - Restantes colaboradores/as	Janeiro a Dezembro	Coordenadora e equipa Coordenadora

Ao longo do ano de 2016 prevê-se concretizar o plano formativo que se apresenta no quadro seguinte. No entanto, convém salientar que o mesmo se encontra dependente de candidatura e aprovação em fase de abertura. De salientar que o CFP está atento e recetivo a novos projetos que eventualmente possam ser disponibilizados no âmbito das entidades financiadoras.

Curso ⁱ	Eixo/Tipologia de Intervenção	Modalidade de Formação	Objetivos	Destinatários	N.º de Horas
Tapeçaria	PORTUGAL 2020 - Quadro de Referência Estratégico Nacional 2014/2020	Formação Profissional Inicial - Percursos Individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)	Promover a integração no mercado de trabalho e acesso a bens e serviços socialmente relevantes das pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidades.	Pessoas portadoras de deficiência e incapacidade.	2900h
Gestão de Serviços Domésticos					
Operador (a) de Acabamento de Madeira e Mobiliário (OAMM II)	POISE Programa Operacional Temático Inclusão Social e Emprego	Formação Profissional Inicial - Percursos Individualizados com base nos Referenciais de Formação Adaptados do CNQ			3600h
Empregado/a de Andares (EA)					
Serralheiro/a Civil					
Operador/a de Jardinagem	Eixo Prioritário 3 - Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação				

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS
PLANO DE ATIVIDADES - 2016

O presente Plano de Atividades apresenta os objetivos orientadores e áreas prioritárias de intervenção do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho para o ano 2016. A resposta social é composta por dois centros, o CAO I que iniciou o seu funcionamento a 2 de Novembro de 1992 e que garante uma resposta a 35 clientes e o CAO II que iniciou a sua atividade a 1 de Abril de 2000 com um acordo para 30 clientes. O serviço tem como principal finalidade a ocupação, bem como a manutenção e desenvolvimento de competências da pessoa com deficiência intelectual e incapacidade através da disponibilização de atividades, serviços e intervenções em domínios fundamentais do desenvolvimento e promotoras da qualidade de vida, de empowerment e da inclusão social.

Os objetivos estratégicos estão alinhados com os princípios da qualidade da organização e vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes e seus significativos, assim como da comunidade. Mais precisamente e tal como em anos anteriores, o cumprimento do Programa de Intervenção é um dos objetivos propostos, sendo decisivo para a continuidade do serviço, o seu desenvolvimento e inovação, utilizando os recursos de forma mais eficiente possível e numa estrutura financeira equilibrada. Ou seja, assegurar um conjunto de intervenções integradas, com especial atenção para os clientes mais envelhecidos, cujas necessidades exigem espaços e cuidados diferenciados.

No âmbito da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance, pretende-se a manutenção da certificação. Considera-se que se trata de um processo sistemático capaz de garantir a qualidade dos serviços prestados, a avaliação do desempenho da resposta e a sua melhoria contínua. Um dos principais focos nesta área estruturante, são as reuniões de disseminação e de planeamento/monitorização da intervenção, implicando a responsabilização e o envolvimento de todos nestes procedimentos, potenciando a melhoria do desempenho das equipas.

Em 2015, tendo como referência novos normativos e de acordo com as orientações da entidade financiadora e reguladora (*Circular n.º 4 da DGSS, de 16 de Dezembro de 2014 e Circular n.º 5 da DGSS, de 23 de Dezembro de 2014*), reformularam-se documentos orientadores da intervenção: o *Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços*. A principal alteração relaciona-se com o cálculo das comparticipações familiares. Neste sentido propõe-se a revisão das mensalidades familiares, com base nas novas circulares de orientação. Contudo, refere-se que não poderão resultar aumentos superiores a 5% e que a equipa técnica manter-se-á atenta às contingências do atual contexto das famílias.

No próximo ano, será igualmente uma prioridade, facilitar e encorajar o envolvimento de todas as partes interessadas (clientes, significativos e colaboradores) em diferentes níveis do serviço, uma vez que se considera que os mesmos são parte ativa e determinante para o sucesso da intervenção. Com vista no aumento da participação equitativa das diferentes partes, o CAO pretende consolidar procedimentos que promovam o envolvimento, nomeadamente através de reuniões e momentos regulares de trabalho para planeamento e avaliação (planeamento individual e geral) e sobretudo, estratégias que facilitem o empowerment dos clientes, respeitando o seu contributo individual.

Face ao exposto, descreve-se a seguir sucintamente os objetivos estratégicos anuais:

- 1.º Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do serviço;
- 2.º Manter a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance;
- 3.º Atualização das comparticipações familiares mensais (de acordo com os novos normativos);
- 4.º Melhorar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas (no caso dos clientes privilegiando a apropriação e utilização do empowerment).

Em conclusão, este documento sistematiza as propostas de ação e as mesmas são monitorizadas e avaliadas semestralmente (Tableu de Bord). A medição e avaliação dos resultados são procedimentos importantes dos processos de melhoria contínua, transparência e responsabilização. Destaca-se no entanto, que poderão decorrer ajustes ao planeamento com a finalidade de ultrapassar dificuldades que possam condicionar a prossecução dos objetivos, ou inclusivamente por oportunidades de melhoria que possam surgir.

O quadro a seguir operacionaliza os objetivos referidos, cuja atuação se considera prioritária, correlacionando cada área estratégica às atividades e indicadores que concorrem para a execução das mesmas.

P' Coordenadora

Sara Martins Freitas

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>1.º Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do serviço.</p>	<p>Cumprimento do Programa de Intervenção: Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios: - Atividades Estritamente Ocupacionais; - Atividades Socialmente Úteis; - Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social; - Atividades Lúdico -terapêuticas; - Atividades Transversais de Inclusão. Serviços de suporte: - Alimentação e Nutrição; - Transportes; - Administração Terapêutica; - Apoio/Orientação de terceira pessoa. Planeamento, implementação, monitorização e avaliação das atividades/serviços: - Calendário de Funcionamento; - Horários dos clientes, atividades e colaboradores; - Cronogramas (transportes, refeições, administração terapêutica, e entre outros); - Cronograma das Atividades Transversais de Inclusão - Anual; - Plano de Atividades dos Tempos Livres - Julho e Agosto; - Planos de Desenvolvimento Individual; - Registos diários de monitorização; - Reuniões com os colaboradores (monitores/técnicos); - Contatos e reuniões com os clientes; - Articulação/contactos com os significativos e parcerias.</p>	<p>- N.º de inscrições; - N.º de clientes = 65; - N.º de famílias acompanhadas; - N.º clientes em lista de espera; - N.º de atividades previstas e executadas = 26; - N.º de ATI realizadas = 36; - N.º de refeições servidas; - N.º de clientes que usufruem de transportes diariamente; - N.º de clientes que lhes é administrada medicação; - N.º de clientes que usufruem apoio/orientação de 3ª pessoa; - N.º de dias de funcionamento; - Grau de execução dos objetivos do PDI ≥90%; - Grau médio de concretização do PDI ≥80%; - N.º de parcerias = 22.</p>	<p>- Humanos: Coordenadora, Equipa Técnica, Monitores e restantes colaboradores. - Físicos: Instalações, transportes e equipamentos. - Parcerias.</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora e Equipa Técnica.</p>

<p>2.º Manter a certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance</p>	<p>Envolvimento da equipa nos procedimentos de gestão: - Planeamento dos procedimentos de comunicação interna; - Reuniões de disseminação de informação/documentação (MQ; CE; MP; MGRH; e entre outros). Monitorização e Avaliação: - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. Implementação/Revisão: - Garantir o cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT´s, registos diários e revisão, caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção; - Cumprimento de medidas delineadas no plano de melhoria da qualidade.</p>	<p>- N.º de ações de disseminação com colaboradores = 6; - Taxa de colaboradores envolvidos = 100% (equipa técnica + equipa de monitores 16); - N.º de ações de disseminação com clientes; - N.º de avaliações PDI= 65 (em dois momentos anuais); - N.º de monitorizações/avaliação TB = 2; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores = 1; - N.º de ações de melhoria e inovação; - N.º de documentos revistos; - N.º de processos/IT´s revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos; - Grau de cumprimento dos requisitos da Norma = 100%.</p>	<p>Coordenadora, Equipa Técnica, Monitores, restantes colaboradores e clientes.</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Diretora Geral, Coordenadora e Equipa Técnica.</p>
<p>3.º Atualização das participações familiares mensais.</p>	<p>- Atualização das participações familiares de acordo com a legislação/normativos em vigor (Normas estabelecidas na Circular de Orientação Técnica n.º4/2014 de 16 de Dezembro da DGSS, que regulamenta as participações familiares); - Assegurar o cumprimento do pagamento das mensalidades por parte das famílias.</p>	<p>- N.º de participações familiares atualizadas = 65; - N.º de participações familiares que sofreram alteração; - N.º famílias com dívida ao serviço; - Média das mensalidades dos serviços: CAO I = 45€ e CAO II = 52€.</p>	<p>Coordenadora, Equipa Técnica.</p>	<p>Julho a Dezembro</p>	<p>Coordenadora.</p>
<p>4.º Melhorar os</p>	<p>Estratégias de envolvimento e de participação dos</p>	<p>- N.º de reuniões com o grupo de</p>	<p>Coordenadora,</p>	<p>Janeiro</p>	<p>Coordenadora</p>

<p>procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas (no caso dos clientes privilegiando a apropriação e utilização do empowerment).</p>	<p>clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de planeamento e reuniões com o grupo de autorrepresentação - Voz Ativa; - Cronograma de planeamento e reuniões com o grupo de pais; - Cronograma de planeamento e reuniões com os colaboradores; - Análise e revisão do planeamento individual (clientes, significativos, colaboradores); - Questionário de satisfação dos clientes e colaboradores; - Sistema interno de sugestões/ reclamações; <p>Disseminação do conceito e apropriação e utilização do "Empowerment" - clientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ações de disseminação específicas do conceito; b) Identificação e reforço de comportamentos, situações e atividades reveladoras da apropriação do conceito de empowerment, nas seguintes áreas: <i>Desenvolvimento Pessoal; Bem-Estar e Inclusão Social.</i> 	<p>autorrepresentação;</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º de clientes envolvidos $\geq 20\%$; - N.º de reuniões com o grupo de pais = 10; - N.º de reuniões de equipa CAO = 11; - Taxa de satisfação dos clientes = $\geq 80\%$; - Taxa de satisfação dos colaboradores = $\geq 70\%$; - N.º de sugestões/ reclamações; - N.º de ações de disseminação específicas = 15 - N.º de evidências e por tipo de comportamentais reveladores de empowerment; - N.º de atividades realizadas. 	<p>Equipa Técnica.</p>	<p>a Dezembro</p>	<p>e Equipa Técnica.</p>
---	---	--	------------------------	-----------------------	------------------------------

25 de Novembro de 2016

CENTRO COMUNITÁRIO DO BAIRRO DA PONTE DE ANTA**Plano de Atividades - 2016**

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

A sua zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, conta atualmente com 584 fogos. O Centro Comunitário apoia 972 clientes através das atividades desenvolvidas no Centro Comunitário e registados na Carta Social.

O bairro caracteriza-se por uma construção toda ela em altura verticalizada, composto por um conjunto de blocos em sequência, com carências ao nível de infraestruturas sociais e arquitetónicas. Esta população caracteriza-se pelos seguintes fatores:

- População heterogénea com diferentes culturas e modelos de vida;
- Comportamentos marginais;
- Acentuado insucesso escolar;
- Baixa qualificação profissional;
- Elevada taxa de desemprego e existência de trabalho irregular/precário;
- Habitações sobrecarregadas (existência de vários agregados no mesmo espaço habitacional);
- Famílias monoparentais com baixos rendimentos;
- Situações de pobreza e deficiente gestão dos recursos económicos;
- População idosa em situação de isolamento.

Esta resposta constitui um importante e único recurso local que possibilita o acompanhamento da população do Bairro da Ponte de Anta e disponibiliza às famílias um apoio efetivo que lhes possibilita o exercício das suas atividades profissionais e a gestão da vida quotidiana. É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto. Disponibiliza acompanhamento social e psicológico, apoio escolar, grupos de desenvolvimento de competências pessoais e parentais, proporciona ainda atividades culturais, desportivas e recreativas. Tem uma mediateca onde se disponibiliza uma grande variedade de recursos, jogos, brinquedos, livros, novas tecnologias e uma grande diversidade de atividades de ocupação dos tempos livres. Facilita o encaminhamento para outras instituições, através da sua rede de parcerias. Fornece também informação variada e promove a cidadania.

O Centro Comunitário da Ponte de Anta é um espaço de formação e lazer, um centro de vida social e cultural, um espaço gerador de dinâmicas na coletividade. Procura atenuar as desigualdades

através de um conjunto de serviços, metodologias e estratégias e, também, criar sistemas de informação e métodos de intervenção que apoiem os indivíduos na realização dos seus projetos de vida.

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

Os serviços e atividades disponíveis no Centro Comunitário são criados, essencialmente a partir das necessidades sentidas na população e de acordo com os objetivos gerais do serviço: promoção e capacitação da comunidade, da família e do indivíduo para a cidadania; para a integração social, escolar e laboral; para a saúde e bem-estar; para o equilíbrio económico e para a qualidade de vida. Tendo em conta este pressuposto os serviços e as atividades foram sendo alterados ao longo do tempo de existência do Centro, procurando-se adaptar em primeiro lugar às necessidades dos/as clientes, decorrentes da realidade socioeconómica, mas também às novidades culturais, científicas e tecnológicas.

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

As restantes atividades são de trabalho em grupo - Sala de Apoio ao Estudo, Higiene e Saúde Oral, Clube de Artes Decorativas, Grupo de Mediação, Colónias de férias, Atelier de Modelismo, Mediateca & Espaço Internet, Atividades Socioculturais, Vidas em partilha e Espaço de Convívio.

Por último, o Centro Comunitário tenta adaptar-se às necessidades do/a cliente e da comunidade, tentando utilizar os recursos de forma eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços numa perspetiva de melhoria contínua, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. A sustentabilidade é uma estrutura de princípios, uma filosofia da prática que envolve

níveis, locais e culturas múltiplos numa abordagem sistemática com vista a gerar uma melhor saúde ambiental e social, procurando, em simultâneo, melhorias económicas. Assim a estratégia desta resposta social para o ano de 2016 assenta nos seguintes objetivos:

1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço;
2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão;
3. Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes;
4. Promover a qualidade de vida dos idosos através do acompanhamento em AAS;
5. Restruturação do Centro Comunitário da Ponte de Anta.

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

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

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

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

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

O coordenador
Lino Alberto Silva Rodrigues

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço</p>	<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 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º total de inscrições; - N.º total de clientes =<1000; - N.º de dias de funcionamento; - N.º de processos do GAI ativos; - N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI); - N.º de processos do GAI encerrados; - N.º de atendimentos => 900; - N.º de processos do GAP em Curso; - N.º de processos do GAP encerrados; - N.º de apoios complementares; - N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados; - N.º de clientes em lista de espera - GAP; - N.º de ações previstas e executadas; - Grau de execução do PI; - Grau de execução dos objetivos do PI; - N.º de clientes envolvidos na revisão do PI; - Grau de execução dos objetivos do plano de atividades; - Grau de satisfação dos clientes => 90%; - N.º de famílias acompanhadas; - N.º de visitas domiciliárias; - N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGIR; - N.º de idosos acompanhados => 300; - N.º de visitas de acompanhamento aos idosos; - N.º de reclamações/sugestões; - N.º de reuniões da equipa técnica => 12; - N.º de novas atividades não previstas; - N.º de Parceiros; - N.º de reuniões; - N.º de encaminhamentos; - Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipa técnica - Colaboradores - Voluntárias - Parcerias - Instalações - Equipamentos - Materiais 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador - Equipa técnica - Colaboradores - Voluntárias

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
- Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão	- Disseminação - Monitorização - Avaliação - Revisão	- N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores; - N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes => 4 ações; - TB: Junho e Dezembro; - Avaliações Intermédias do PI; - Avaliação Global do PI: Anualmente; - Mapa de Indicadores: Dezembro; - Satisfação dos Clientes: Dezembro; - N.º de ações de melhoria e inovação.	- Equipa Técnica - Colaboradores	- Janeiro a Dezembro	- Coordenador - Equipa técnica
- Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes	- 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; - N.º de ações de formação/Desenvolvimento subordinadas ao tema Empowerment para colaboradores => 2ações.	- Coordenador - Equipa técnica	Janeiro a Dezembro	- Coordenador - Equipa técnica
- Promover a qualidade de vida dos idosos isolados e/ou a viver com outro idoso através do acompanhamento em AAS	- Espaço de Convívio - Vidas em partilha - GAI - Mediateca	- N.º de sessões do Espaço de convívio; - N.º de idosos acompanhados no GAI; - N.º de visitas domiciliárias efetuadas; - N.º de pedidos de integração em ERPI; - N.º de pedidos de interdição/inabilitação; - N.º de idosos em situação de tutoria; - N.º de reuniões externas.	- Equipa Técnica - Voluntárias	Janeiro a Dezembro	- Coordenador - Equipa técnica
- Restruturação do Centro Comunitário da Ponte de Anta	- Reuniões de Trabalho	- N.º de reuniões.	- Coordenador - Equipa técnica	- Janeiro a Dezembro	- Coordenador - Equipa técnica

O coordenador
Lino Alberto Silva Rodrigues

Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.)

PLANO DE ATIVIDADES – 2016

O Plano Anual de Atividades assume-se como um documento de planeamento que define os objetivos, as formas de organização e de preparação de atividades bem como, a identificação de recursos necessários à sua execução.

A sua elaboração resulta de uma análise crítica do funcionamento e da identificação das necessidades, das oportunidades e das vulnerabilidades do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.).

O Plano de Atividades constitui-se como instrumento orientador da nossa atuação ao longo do ano, é um programa que contém as linhas gerais que irão guiar as atividades e os projetos do SAD, com vista ao cumprimento da missão da Cerciespinho.

O S.A.D. caracteriza-se como um serviço especializado que pretende proporcionar a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, sempre que os idosos, adultos ou famílias, por motivo de doença, deficiência e/ou incapacidades, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, mantendo os/as clientes pelo maior tempo possível no seu meio natural de vida.

É nosso objetivo prestar serviços, de acordo com os normativos legais em vigor e segundo as orientações da Segurança Social: fornecimento e apoio na refeição; cuidados pessoais e de saúde (cuidados de higiene e imagem; administração terapêutica; cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação estritamente os orientados pela equipa de saúde); apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana (arrumação e pequenas limpezas no domicílio; lavagem e tratamento de roupa; adaptação do espaço e pequenas reparações; serviços externos); atividades transversais de inclusão (animação/socialização); apoio psicossocial, formativo/informativo e serviço de teleassistência.

No SAD, procura-se promover por um lado, a satisfação das necessidades básicas, contribuindo assim para retardar ou evitar a institucionalização do/a idoso/a. Por outro lado, propõe-se criar condições para a autonomia e prevenção de situações de dependência, potenciar a sua autonomia, prestando cuidados de ordem física e de apoio psicossocial com vista ao equilíbrio e bem-estar geral, contrariando assim os efeitos nefastos que se verificam devido à progressiva

alteração fisiológica, cognitiva e psicossocial. Neste sentido, constitui-se como uma melhoria na qualidade de vida dos seniores e as suas famílias.

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

Passamos a descrever os principais objetivos do Plano de Atividades no decurso do ano de 2016:

■ O principal compromisso do serviço, contando com o envolvimento ativo de todos os clientes, significativos e colaboradores, será o de garantir o cumprimento do programa de intervenção através da realização com qualidade de cuidados e serviços individualizados e personalizados.

■ Paralelamente, o SAD irá continuar a reger-se e a orientar-se, pelos princípios da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantir a aplicação do Modelo, dos critérios de qualidade e assegurar os seus procedimentos. Face à 2ª renovação da certificação da norma EQUASS, irá ser elaborado um plano de melhoria contínua do SGQ, que contempla ações pelas quais o serviço também terá que exercer ações de melhoria, nomeadamente fomentar melhores oportunidades de *empowerment* nos clientes.

■ Outro objetivo a cumprir será o de dar continuidade a ações de apoio psicossocial e facultar oportunidades ao nível da participação nas ATI's pois, pretende-se proporcionar aos/às clientes vivências de qualidade que os ajudem a enfrentar a passividade, o isolamento social, a deterioração cognitiva e a depressão, contribuindo assim para um envelhecimento ativo e saudável.

Paralelamente face às consequências do acentuado envelhecimento, o serviço continua a constatar um elevado desgaste físico e psicológico dos cuidadores informais dos/as clientes do serviço. Face ao exposto, iremos em parceria com outras entidades e recursos do concelho, continuar a promover ações de formação e sensibilização e programas de apoio que permitam reduzir significativamente o impacto destas evidências.

Durante o ano de 2016, iremos procurar proporcionar o acesso ao Serviço de Teleassistência a todos os/as clientes que verdadeiramente dele carecem. Este serviço inovador irá procurar

ajudar a limitar as consequências de um acidente ou mesmo salvar uma vida; prolongar a permanência dos/as clientes no seu domicílio, já que procurará garantir maior autonomia de pessoas dependentes; ajudar a reduzir o impacto psicológico e o nível de stress associado a uma situação de emergência ou simplesmente ajudar a combater a solidão.

📌 Dada a sua importância e por ser considerado uma ação de melhoria a implementar no ano de 2016, o SAD irá continuar a traçar como objetivo de intervenção o envolvimento e a capacitação dos/as clientes ao nível do *empowerment* continuando a dar-lhes oportunidade de decidirem os cuidados e serviços que necessitam, expressarem as suas opiniões e sugestões, terem consciência dos seus direitos e deveres e sentirem-se envolvidos ativamente no funcionamento do serviço e na comunidade. As principais estratégias que o serviço irá continuar a procurar implementar no sentido de potenciar o *empowerment* nos clientes são: o reforço da disseminação do conceito de *empowerment*; a identificação dos comportamentos reveladores de *empowerment* e identificação das atividades promovidas pelo serviço, promotoras de *empowerment*, concretização de "desejos" manifestados pelos/as clientes, entre outros.

O cumprimento destes objetivos poderá ser influenciado por fatores externos e /ou internos, suscetíveis de condicionar a sua normal prossecução, pelo que, ao longo do ano, poderão ser adotadas algumas alterações que venham a revelar-se necessárias, de acordo com os acontecimentos não programados e com novas atividades, provenientes das parcerias estabelecidas na comunidade, quer formais quer informais.

O Plano de Atividades do SAD é para os clientes/significativos, os colaboradores e a comunidade em geral, o compromisso de um trabalho que vá ao encontro das necessidades mais prementes, expectativas de promoção, inclusão e bem-estar de todos os seus intervenientes.

Assim, o SAD continua a trabalhar no sentido de corresponder às necessidades e expectativas dos/as clientes, dos/as colaboradores e da comunidade em geral elevando de forma contínua os seus padrões de qualidade, sendo sua pretensão que este Plano de Atividades seja um reflexo disso mesmo.

Face ao atrás exposto, passamos a apresentar na tabela a seguir apresentada, os objetivos estratégicos para o ano de 2016 e respetivas atividades, indicadores, responsáveis e recursos necessários para o seu cumprimento:

- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço;
- Assegurar que o serviço continue a reger-se e a orientar-se pelo Sistema de Gestão da Qualidade do referencial EQUASS Assurance;
- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão através do trabalho em rede e em parceria;
- Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do *empowerment* pelos clientes.

P´ Coordenadora,
Helena Magalhães

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço</p>	<p>Implementação e cumprimento do Programa de Intervenção: Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados Pessoais e de Saúde (cuidados de higiene e imagem; administração terapêutica; cuidados médicos, enfermagem e de reabilitação, de acordo com indicações técnicas); • Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica; • Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (arrumação e pequenas limpezas no domicílio; lavagem e tratamento de roupa; identificação de adaptações que minimizem riscos de queda; adaptação do espaço; pequenas reparações no domicílio e serviços externos tais como, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, entre outros; • Atividades transversais de inclusão, designadamente, animação, lazer, cultura, atividades ocupacionais, reabilitação cognitiva e funcional; • Formação e sensibilização dos familiares e/ou cuidadores formais e informais para prestação de cuidados aos clientes; • Serviço de teleassistência; • Apoio/Acompanhamento Psicossocial e Informativo. <p>Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades/serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendário de Funcionamento; • Análise Plano Semanal de Serviços; • Análise dos Mapas de Serviços; • Análise das Fichas de Ocorrências; • Análise das Fichas de Diligências; • Análise do Caderno de Registos do Serviço; • Análise do Caderno de Registo de Mudança de Equipa; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de candidatos em lista de espera; - N.º total de clientes (30); - N.º de clientes por serviços; - N.º de dias de funcionamento (362); - N.º de serviços previstas (7); - N.º de serviços executadas (7); - N.º de clientes apoiados no Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA) e Banco de Alimentos e Recursos (BAR) (alimentos, mobiliário, roupa, artigos de higiene pessoal, etc) - N.º de ATI realizadas (47); - N.º de ações de apoio psicossocial realizadas (24); - Taxa de concretização dos objetivos do PDI (100%); - Taxa de execução dos objetivos do PDI (90%); - Taxa de satisfação dos clientes (90%) e colaboradores (75%); - N.º e tipo de reclamações/sugestões; - N.º de reuniões com ajudantes de ação direta (12); - N.º de contactos significativos; - N.º de ações de melhoria (3); - N.º de ações de inovação (1); - N.º de parcerias (11) 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora; Equipa Técnica; Ajudantes de Ação Direta; restantes colaboradores; clientes e significativos; - Físicos: Instalações, equipamentos e transportes; - Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) (avaliação, revisão e monitorização); • Lista Anual de ATI's; • Reuniões com as ajudantes de ação direta; • Articulação/contactos e reuniões com clientes, significativos e parcerias; • Outros registos 				
<p>- Assegurar que o serviço continue a reger-se pelo Sistema de Gestão da Qualidade do referencial EQUASS Assurance;</p>	<p>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Elaboração e respetivos resultados do Plano de desenvolvimento da qualidade; - Reuniões com os colaboradores, clientes e significativos. <p>Monitorização e Avaliação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorização PDI (mensal); - Avaliações PDI (semestral e anual); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. <p>Implementação/Revisão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na melhoria da prática da intervenção 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores; - N.º de ações com clientes/significativos; - N.º de monitorizações do PDI; - N.º de avaliações do PDI; - N.º de ações de melhoria do plano de desenvolvimento da qualidade; - N.º de monitorizações/avaliação TB; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores; - N.º de ações de melhoria e inovação; - N.º de processos revistos; - N.º de impressos revistos; - N.º de novos impressos elaborados. - Formação e revisão de conceitos 	<p>- Humanos: Coordenadora, Equipa Técnica, Ajudantes de Ação Direta, clientes/significativos</p> <p>- Físicos: Instalações e equipamentos</p> <p>- Recursos Externos: parcerias e articulações com os recursos da comunidade local</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora</p>
<p>- Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ações de Apoio Psicossocial - Atividades Transversais de Inclusão <p>Planeamento, Conceção, Monitorização e Avaliação das atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendário de Funcionamento; • Reuniões com as ajudantes de ação direta; • Articulação/contactos e reuniões com clientes, significativos e entidades/parcerias; 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de apoio psicossocial (24); - N.º de atividades transversais de inclusão (47); - N.º de ações em rede e parceria (10); - N.º de ações dirigidas aos clientes (4); - N.º de ações dirigidas aos 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenadora, Equipa técnica, Ajudantes de ação direta e clientes/significativos <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalações 	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora</p>

<p>inclusão através do trabalho em rede e em parceria;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista Anual de ATI' s. 	<p>cuidadores formais/ significativos (10);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamentos - Transporte <p>Recursos externos: Parcerias e articulações com recursos da comunidade</p>		
<p>- Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelos clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Articulação/contactos, reuniões e ações com clientes/significativos • Sistema de reclamações/sugestões • Questionário de satisfação clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de clientes contratualizados (30); - N.º de clientes por serviços; - N.º e tipo de reclamações/ sugestões; - N.º de contactos significativos; - Taxa de satisfação clientes (90%); - N.º de ações de <i>empowerment</i> dos clientes (11); - N.º de ações de disseminação do conceito e aplicação de <i>empowerment</i> com os clientes (direitos, deveres, medidas de segurança, saúde, ...) (4); - N.º de ações de disseminação do conceito e aplicação de <i>empowerment</i> com os colaboradores (3). 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenadora, equipa técnica, clientes/ significativos, ajudantes de ação direta; <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalações - Equipamentos - Transporte <p>Recursos externos: Parcerias e articulações com os recursos da comunidade local</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Coordenadora</p>

LAR RESIDENCIAL
PLANO DE ATIVIDADES - 2016

O Lar Residencial " Manto de Sonhos", é uma resposta social, destinado a 25 pessoas com deficiência de idade igual ou superior a 16 anos, desenvolvida em equipamento, destinado a acolher pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no meio familiar.

O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 38 anos, com idades compreendidas entre 14 e 67 anos.

Na sua maioria, os clientes, estavam integrados em famílias com cuidadores muito idosos já muito desgastados física e emocionalmente e outros ainda sem retaguarda familiar.

O serviço disponibiliza:

Alojamento (internamento permanente ou temporário)

Cuidados de Higiene e Imagem

Administração Terapêutica

Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação

Alimentação e Nutrição

Arrumação e Limpezas

Lavagem e Tratamento de Roupa

Serviços Externos

Atividades Socioculturais

Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo

Atividades Transversais de Inclusão:

Transportes;

Apoio de terceira pessoa.

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

A intervenção do Lar Residencial está interligada com outros serviços da Cerciespinho, nomeadamente com a Formação Profissional e CAO, uma vez que tem clientes comuns.

O cumprimento do programa de intervenção constitui o objetivo central para o próximo ano e implicará o envolvimento de todas as partes interessadas - clientes, famílias, colaboradores e parceiros, no sentido de garantir a qualidade de vida dos clientes.

Em consonância com os restantes departamentos da Cerciespinho, este departamento é orientado pelos princípios da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, no sentido de garantir a aplicação do Modelo e dos critérios de qualidade e assegurar os procedimentos que o consubstanciam. Este serviço foi certificado em 2013, com a marca EQUASS, participando no plano de melhoramento contínuo do SGQ, e foi sujeito a nova auditoria para renovação da marca de qualidade a 2 e 3 de Novembro de 2015. Em 2016, o Lar Residencial pretende contribuir ativamente para a manutenção e melhoria da qualidade dos seus serviços e gestão através da aplicação do referencial EQUASS.

Em 2016, os Serviços Residenciais pretendem continuar a investir na saúde dos cuidadores formais, Ajudantes de Ação Direta, no sentido de evitar /controlar o surgimento de patologia osteoarticulares e musculares, serão feitos ensinamentos e exercícios para estimulação do sistema muscular. Estes procedimentos permitem melhorar o estado de saúde e são feitos nos turnos da manhã e tarde.

A equipa técnica tem a responsabilidade de orientar para boas práticas nos cuidados com os clientes, nomeadamente, nos posicionamentos e transferências cama/cadeira dos clientes. Esta intervenção prevê o bem-estar e segurança dos clientes bem como a prevenção de doenças profissionais.

Ainda nesta temática a utilização de transporte com rampa elétrica, vem reforçar questões de segurança e evitar esforços desnecessários.

De acordo com as diretivas do Instituto de Segurança Social, o Lar terá de atualizar em 2016 as mensalidades dos clientes, de acordo com circulares emanadas daquela Organização (circular nº 4 de 16 de Dezembro de 2014 da DGSS). As novas orientações levaram a reformulação do regulamento interno da resposta social bem como o contrato. Serão contactados os clientes e /ou significativos destes, para recolher documentação e aplicando as novas orientações recalcular as comparticipações devidas.

Serão implementadas atividades de animação sociocultural que promovam a participação dos clientes do Lar, por técnico especializado. A equipa do Lar Residencial deve contar com um profissional de animação sociocultural, de acordo com a portaria nº 59/2015 de 2 de março, que se será uma mais valia no sentido de ocupação lúdica e de manutenção e desenvolvimento de competências.

A dinamização do grupo de auto representante dos Serviços Residenciais (Porta Voz), criado em 2012, continuará a ser um espaço privilegiado de oportunidades aos clientes de expressar as suas opiniões e sugestões, discutir direitos e deveres e participar ativamente na vida do departamento.

A dinamização do grupo Porta Voz terá como objetivo potenciar o seu papel ativo na participação na vida de serviços, pretende-se fomentar experiências que lhes possibilitem uma maior capacitação integração na comunidade e o aperfeiçoamento de competências, nomeadamente no desenvolvimento de atividades que promovidas pelos clientes e sugestões de melhoria dos serviços.

Pelo exposto, após ter sido efetuado o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, propomos para o ano de 2016 o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir o cumprimento do programa de intervenção do departamento;
- Manutenção da certificação da qualidade dos serviços e da gestão através do referencial EQUASS;
- Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais
- Atualizar as mensalidades dos clientes
- Implementar atividades de animação sociocultural que promovam a participação dos clientes do Lar
- Dinamização do grupo de Auto representantes dos Serviços Residenciais

A Coordenadora do Lar Residencial

Teresa Ramos

Objetivos	Atividades	Indicadores/ metas	Recursos	Período	Responsáveis
Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	<p>Atividades desenvolvidas nos seguintes domínios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alojamento permanente - Cuidados de Higiene e Imagem - Administração Terapêutica - Cuidados Médicos, Enfermagem e de Reabilitação - Serviço de alimentação - Arrumação e Limpezas - Lavagem e Tratamento de Roupa - Serviços Externos - Atividades Socioculturais - Apoio/ Acompanhamento Social e Informativo - Atividades Transversais de Inclusão: - Transportes; - Apoio de terceira pessoa. <p>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendário de Funcionamento; - Cronograma; - Análise dos Mapas de Serviços; 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº clientes/ nº de vagas;24 - Nº de atividades previstas / executadas;13 - Grau de execução dos objetivos do PDI; sup a 75% - Nº de reclamações/ sugestões; - Nº de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços; 7 - Nº de Atividades Socioculturais previstas / executadas;40 - Nº de ações de melhoria;1 - Taxa de satisfação dos clientes; superior a 60% - Nº de parceiros envolvidos; 18 - Nº de reuniões de equipa 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordenadora Equipa Técnica; Ajudantes de Ação Direta (AAD), Clientes e significativos; <p>- Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instalações, equipamentos e transporte; <p>- Parcerias:</p> <ul style="list-style-type: none"> No sentido de potenciar e complementar o serviço Prestado; 	Janeiro a Dezembro de 2016	Coordenadora Equipa Técnica e Colaboradores

	<ul style="list-style-type: none"> - Analise das Ocorrências; - Registos de Turno; - Reuniões com colaboradores; - Contactos com clientes e significativos - Plano de Atividades dos Tempos Livres (Agosto); - Planeamento, conceção, desenvolvimento, monitorização e avaliação dos serviços; - Outros Registos; 	<p>previstas / executadas; 40</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º de reuniões de Coordenadores;20 - N.º de reuniões com auxiliares previstas / executadas;40 - N.º de contactos /entrevistas com significativos. - N.º de refeições servidas previstas / executadas;16.244 - N.º de refeições servidas adequadas a necessidades de clientes previstas / executadas; 7550 - N.º de clientes que usufruem de transportes previstas / executadas; 24 - N.º de clientes que lhes é administrada medicação previstas / executadas; 18 -N.º de consultas acompanhadas previstas / executadas; 24 - N.º de clientes que usufruem 			
--	--	---	--	--	--

		<p>Apoio /orientação de 3ª pessoa previstas / executadas;24</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º de grandes dependentes; 11 - N.º de utentes acompanhados pelo Dentista 4; - N.º de utentes avaliados pelos Podologista;24 - N.º de clientes que beneficiaram de serviço de transporte; 24 - N.º de parcerias. 18 - N.º de visitas de familiares e significativos; 			
<p>Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;</p>	<p>Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. <p>Monitorização e Avaliação:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores previstas / executadas; 3 - N.º de ações de disseminação com clientes previstas / executadas; 3 - N.º de avaliações PDI;2 - N.º de monitorizações/avaliação TB 	<p>- Humanos:</p> <p>Coordenadora Equipa técnica; AAD; Clientes</p> <p>- Físicos:</p> <p>Instalações e equipamentos;</p> <p>- Parcerias;</p>	Janeiro a Dezembro de 2016	Coordenadora e Equipa Técnica

	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. <p>Implementação/Revisão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT's, registos diários e revisão caso necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção; 	<p>previstas / executadas;2</p> <ul style="list-style-type: none"> - N.º de avaliações Mapa de Indicadores previstas / executadas;1 - N.º de ações de melhoria e inovação;1 			
<p>Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais</p>	<p>Sessões de alongamentos;</p> <p>Ensinos de transferências e posicionamentos;</p> <p>Uso da carrinha com elevador automático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de sessões dadas a auxiliares de ação direta e técnicos previstas / executadas; 3 - n.º de ações realizadas pelas ADD's previstas / executadas; 365 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenadora Equipa Técnica AAD; - Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias; 	<p>Janeiro a Dezembro de 2016</p>	<p>Equipa Técnica Colaboradores</p>

<p>Atualizar as participações dos clientes</p>	<p>Recolha de informação relativa a documentos para cálculo de participações;</p>	<p>Nº de participações revistas previstas / executadas;24</p>	<p>Humanos: Coordenadora Equipa Técnica; AAD; - Físicos: Instalações e equipamentos;</p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2016;</p>	<p>Coordenadora, Equipa Técnica e Colaboradores</p>
<p>Implementar atividades de animação socio-cultural que promovam a participação dos clientes do Lar</p>	<p>Contratação de Animadora Socio - Cultural</p>	<p>- Nº de atividades de animação sociocultural previstas / executadas; 20 - Nº de clientes envolvidos nas ATI´s previstas / executadas; 24</p>	<p>Humanos: Coordenadora, Equipa Técnica; AAD; - Físicos: Instalações e equipamentos Parcerias;</p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2016</p>	<p>Equipa Técnica e Colaboradores</p>
<p>Dinamização do grupo de Auto representantes dos Serviços Residenciais,</p>	<p>- Reuniões com o Grupo de Auto Representantes Porta Voz - Sistema interno de sugestões/ reclamações</p>	<p>- Nº de reuniões previstas /realizadas; 12 - Nº de atividades/tipo realizadas previstas;5 - Nº de sugestões/reclamações; - Nº de artigos escritos por clientes;5 - Nº de emails enviados pelo Grupo Porta Voz;</p>	<p>- Humanos: Equipa Técnica Clientes; - Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias;</p>	<p>Janeiro a Dezembro de 2016</p>	<p>Técnicos e clientes</p>

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA
PLANO DE ATIVIDADES - 2016

A Residência Autónoma (RA) destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 18 anos que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma.

A RA procura proporcionar igualdade de oportunidades a cada cliente, facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais, de acordo com o projeto de vida de cada um. O desenvolvimento de competências pessoais e sociais e a capacitação de viver de forma independente assenta nos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade dos residentes.

Para isso, são organizadas atividades instrumentais da vida quotidiana, designadamente relacionados com a alimentação e a higiene, a realizar pelos clientes no sentido de promover a autonomização. A intervenção prevê ainda a promoção do relacionamento entre os clientes, incentivando sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo.

A RA continua a funcionar em estreita articulação com outros serviços da Cerciespinho, dos quais se destaca o Centro de Formação Profissional, que possibilita a participação da maioria dos clientes em atividades socialmente útil. Da área social, da saúde, da cultura, do lazer e da empregabilidade, destacam-se os seguintes parceiros: Unidade de Saúde Familiar de Anta, Hospital de Vila Nova de Gaia/Espinho, Segurança Social de Espinho, Câmara Municipal e juntas de Freguesia do Concelho de Espinho, associações desportivas e recreativas locais e o Centro de Emprego de Vila Nova de Gaia. O trabalho em parceria potencia a autonomização e inclusão social dos clientes da RA, através de uma intervenção integrada e global, tendo em consideração as necessidades individuais de cada um.

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

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

Para 2016, como vem sendo habitual, o cumprimento do programa de intervenção constitui o primeiro objetivo, implicando o envolvimento de todas as partes interessadas - clientes, famílias, colaboradores e parceiros. Para facilitar os procedimentos de registo, monitorização e avaliação dos serviços da RA vai iniciar-se a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação, a título experimental.

A RA continuará a pautar a dinâmica da intervenção de acordo com os princípios do Sistema de Gestão da Qualidade da Cerciespinho, de modo a cumprir os critérios de qualidade na prestação dos serviços. Simultaneamente, procurar-se-á manter a adequação aos critérios do modelo da qualidade do referencial da Segurança Social.

O Serviço Residencial (SR), do qual é parte integrante a RA, pretende continuar a investir na saúde dos seus colaboradores, Ajudantes de Ação Direta. De modo a evitar/controlar o surgimento de patologia osteoarticulares e musculares, serão mantidos as orientações para a realização de exercícios para estimulação do sistema muscular.

A orientação para novos serviços, internos ou externos à organização, continua a ser determinante para o próximo ano. A conclusão de percursos formativos de dois clientes, no decorrer de 2015, e projetos formativos de outros clientes são motivos para a continuidade do apoio na definição e implementação de escolhas vocacionais. A transição de atividades ocupacionais, formativos ou de apoio à colocação deve ser planeada em articulação com os clientes, de modo a garantir a inclusão social e bem-estar emocional. Para o sucesso destas mudanças e aumentar o sentido de inclusão social, a promoção do *empowerment* é fundamental. A autonomização dos clientes passa, inevitavelmente, pelo desenvolvimento de capacidades que permitem a autossuficiência e participação plena na comunidade. O envolvimento no funcionamento da organização e a utilização e participação nos serviços disponíveis na comunidade são indicadores fidedignos do *empowerment* dos clientes.

O grupo de auto representante do SR (Porta-Voz) teve avanços significativos no ano de 2015. Para 2016, a participação autónoma do grupo nas atividades do SR é o novo desafio dos clientes que o compõem. A consciencialização dos direitos e a capacitação para a tomada de decisão são estratégias determinantes para o sucesso da participação autónoma na organização e comunidade.

Pelo exposto e de acordo com o levantamento das necessidades, analisadas as oportunidades e consideradas as vulnerabilidades, para o ano de 2016 propomos o seguinte Plano de Atividades:

- Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço;

- Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS;
- Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais doenças profissionais;
- Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio á colocação no mercado de trabalho;
- Dinamização do grupo de Auto representantes do Serviço;

O Coordenador da Residência Autónoma

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
<p>Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço</p>	<p>Autonomização nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão da economia pessoal e familiar; • Higiene pessoal e imagem; • Alimentação; • Higienização dos espaços; • Tratamento de roupa; • Aquisição de bens e serviços; • Gestão doméstica e convivência em grupo. <p>Inclusão Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construção de projetos de vida; • Orientação/Acompanhamento individual para a promoção da integração social (na formação profissional, no mercado de trabalho e/ou em atividades socialmente úteis); • Orientação para os serviços da comunidade; • Atividades Transversais de Inclusão ATI (Atividades Socioculturais); • Apoio na realização de atividades para desenvolvimento de competências profissionais e pessoais (por exemplo: Horticultura). <p>Organização e Acompanhamento das Atividades e Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas (AIVQ, Auxiliares de 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º clientes/ n.º de vagas; - N.º de AIVQ previstas/ executadas; - Grau de participação dos clientes na AIVQ; - Grau de execução dos objetivos do PDI; - N.º de reclamações/sugestões; - N.º de sugestões relativas ao PDI; - N.º de ATI previstas/realizadas; - N.º de ações de melhoria; - Taxa de satisfação dos clientes; - N.º de parceiros envolvidos; - N.º de reuniões de equipa previstas/executadas; - N.º de reuniões com ADD previstas/executadas; - N.º de reuniões com clientes previstas/executadas; - N.º de refeições servidas previstas / executadas; - N.º de clientes que usufruem de transportes previstas / executadas; - N.º de clientes que lhes é administrada medicação previstas / executadas; 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenador; Equipa Técnica; Ajudantes de Ação Direta; Auxiliares de Serviços Gerais e clientes - Físicos: Instalações e equipamentos. - Parceiros. 	<p>Janeiro a Dezembro de 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de Ação Direta.

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
	<p>Ação Direta, refeições, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registos de monitorização (AIVQ, administração terapêutica, etc.); • Registos de ocorrência; • Plano de Desenvolvimento Individual (PDI); • Atas de reuniões com colaboradores e clientes; • Outros registos. 	<p>-Nº de consultas acompanhadas previstas / executadas;</p>			
<p>Contribuir ativamente para a manutenção da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar/envolver todos os colaboradores nos procedimentos de gestão: <ul style="list-style-type: none"> - Disseminação dos procedimentos (Manual de Processos); - Disseminação de documentos (Manual da Qualidade, Código de Ética, Manual de Gestão de Recursos Humanos); - Reuniões com os colaboradores e clientes. • Monitorização e Avaliação: <ul style="list-style-type: none"> - Avaliações PDI (semestral); - Monitorização/ avaliação TB (semestral); - Mapa de Indicadores (anual); - Ações de melhoria e inovação. • Implementação/Revisão: <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos procedimentos de gestão documental; - Análise crítica dos processos, IT´s, registos diários e revisão caso 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de ações de disseminação com colaboradores previstas/executadas; - N.º de ações com clientes previstas/executadas; - N.º de avaliações PDI; - N.º de monitorizações/avaliação TB previstas/executadas; - N.º de avaliações Mapa de Indicadores previstas/executadas; - N.º de ações de melhoria e inovação; 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: Coordenador; Equipa Técnica; Auxiliares de Ação Direta; Ajudantes de Serviços Gerais e clientes - Físicos: Instalações e equipamentos. - Parceiros. 	<p>Janeiro a Dezembro de 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador; - Equipa Técnica; - Ajudantes de ação direta.

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
	necessário, com base no conhecimento e na prática da intervenção.				
Orientar os colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> Sessões de alongamentos; Ensinos de transferências e posicionamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de sessões dadas a auxiliares de ação direta e técnicos previstas / executadas; n.º de ações realizadas pelas ADD's previstas / executadas; 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Equipa Técnica; Ajudantes de ação direta; Físicos: Instalações e equipamentos; Parcerias. 	Janeiro a Dezembro de 2016.	- Equipa Técnica.
Orientação dos clientes para novos serviços, nomeadamente ocupacional, formativo e de apoio á colocação no mercado de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões de clientes e reuniões individuais; Contacto com entidades parceiras (serviços de formação, de apoio à colocação e ao emprego, associações e empresas locais). 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de contacto formais N.º de inscrições/encaminhamentos; N.º de integrações 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Equipa Técnica Clientes; Físicos: Instalações e equipamentos; Parcerias; Entidades e empresas que possam proporcionar atividades ocupacionais, escolares, formativas e/ou laborais. 	Janeiro a Dezembro de 2016.	- Coordenador; - Equipa Técnica.
Dinamização do grupo de Auto representantes do	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões com o grupo de Auto representantes Sistema interno de sugestões/ 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de reuniões previstas/realizadas; N.º de atividades realizadas 	<ul style="list-style-type: none"> Humanos: Equipa Técnica Clientes; 	Janeiro a Dezembro de 2016.	- Coordenador; - Equipa técnica;

Objetivos	Atividades	Indicadores	Recursos	Período	Responsáveis
Serviço;	reclamações	previstas /realizadas - N° de sugestões/reclamações; - N° de artigos escritos por clientes - N° de emails enviados	- Físicos: Instalações e equipamentos; - Parcerias.		- Clientes.

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