

**RELATÓRIO  
DE  
ATIVIDADES  
E  
CONTAS DE GERÊNCIA  
2013**

**Cerciespinho**



---

**ÍNDICE**

<b>1) Introdução</b> .....	3
1.1 Convocatória.....	4
1.2 Órgãos sociais.....	5
1.3 Princípios de Ação.....	6
Lista de Siglas .....	7
<b>2) Relatório de Atividades</b> .....	8
2.1 Destaques.....	8
2.2 Análise dos resultados por objetivo.....	12
2.3 Análise complementar da avaliação do desempenho.....	15
2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade.....	16
2.3.2 Valor acrescentado das parcerias e impacto da Inovação e Melhoria Contínua.....	18
2.3.3 Recursos Humanos e Físicos.....	19
<b>3) Relatório do Departamento Administrativo Financeiro</b> .....	22
1. Balanço.....	24
2. Demonstração de Resultados por Naturezas.....	25
3. Demonstração de Fluxos de Caixa.....	26
4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais.....	27
5. Anexo às Demonstrações Financeiras .....	30
<b>Relatório e Parecer do Conselho Fiscal</b> .....	50
<b>5) Anexos</b>	
1) Votos .....	54
2) Relatório de Atividades do Departamento de Formação Profissional .....	57
3) Relatório de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais; .....	70
4) Relatório de Atividades do Centro Comunitário;.....	82
5) Relatório de Atividades do Serviço de Apoio Domiciliário; .....	100
6) Relatório de Atividades do Lar Residencial .....	116
7) Relatório de Atividades da Residência Autônoma.....	132
8) Relatório de Atividades do Projeto Multivivências.....	142

## 1. INTRODUÇÃO

A Direção apresenta o Relatório de Atividades e Contas de Gerência de 2013, num contexto de crise económica acentuada, demonstrando pelos resultados técnicos e financeiros a capacidade da organização de se adaptar às circunstâncias e assegurar os recursos necessários, através das sinergias com outras entidades e com a comunidade.

Este documento caracteriza e analisa o funcionamento e resultados dos seis departamentos e sete serviços, assegurados aos 2255 clientes diretos da Cerciespinho em 2013, revelando um cumprimento integral do Plano de Atividades e do Orçamento. Revela o resultado da melhoria contínua da intervenção a Cerciespinho na comunidade patente na diversidade e abrangência das nossas atividades que apoiam pessoas com deficiência, idosos e populações em situação de exclusão social através dos departamentos mas também dos serviços adicionais fornecidos aos clientes e à comunidade. Salientamos a renovação da Certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços, ao abrigo do Referencial EQUASS Assurance, que representa o reconhecimento externo da qualidade dos serviços oferecidos aos nossos clientes.

Apresenta e analisa, ainda, os resultados líquidos positivos de 862,51€, demonstradores de uma gestão cuidadosa e interventora para garantir os recursos necessários ao funcionamento e ao investimento. A este nível é de salientar que estando previsto em orçamento um resultado negativo foram desenvolvidos esforços significativos para obter um resultado líquido positivo, acrescido do facto de ter sido possível gerir a tesouraria sem um instrumento financeiro, tal como a conta caucionada que estava previsto.

Globalmente, o ano de 2013 ilustra o desempenho da organização, revelando dinâmica, integração no meio e resultados patenteadores do cumulativo de experiências, saberes, esforços e estabelecimento de redes que permitem assegurar o funcionamento e promover continuamente os direitos, a cidadania e qualidade de vida dos nossos clientes.

A Direção



Cooperativa de Educação e Reabilitação da Criança (Eradaprim), CRL  
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

## ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

### Convocatória

Em cumprimento da Art.º 45º do Código Cooperativo e Art.º 31.º alínea a) dos Estatutos, da Cercrespinho, convoca todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na sua sede social, sito à rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, nº 1496, na freguesia de Anta, cidade de Espinho, pelas 20 horas e 30 minutos, no dia 28 de Março de 2014, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior,
2. Apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades do ano de 2013,
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2013 bem como do Relatório e Parecer da Comissão Fiscal,
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cercrespinho.

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

Espinho, 7 de Março de 2014

O Presidente da Assembleia-Geral

  
(Valdemar Fernando Gomes da Costa)

Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, 1496 Anta - 4500-038 Espinho | Endereço Postal: Apart. 177 - 4501-909 Espinho  
Telefone: 227319061 | Telefax: 227398588 | E-mail: [cercrespinho@cercrespinho.org.pt](mailto:cercrespinho@cercrespinho.org.pt) [www.cercrespinho.org.pt](http://www.cercrespinho.org.pt)

## 1.2 ÓRGÃOS SOCIAIS

2013

### **Assembleia - Geral**

Presidente: Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Américo Gomes da Silva

Primeiro Secretário: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Segundo Secretário: Manuel Ferreira Pires

Terceiro Secretário: Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

### **Conselho Fiscal**

Presidente: Dr. Carlos Alves Ribeiro

Secretário: Carlos Ledo da Fonseca

Relator: Rita Elisabete Gomes de Carvalho

### **Direção**

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dra. Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dra. Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dra. Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Fernando Tavares Rodrigues Veiga

Primeiro Vogal: Dra. Ana Paula Pereira Belinha

Segundo Vogal: José Manuel da Bessa Rocha

Terceiro Vogal: Dr. Júlio Ferreira Milheiro Nunes



### 1.3 PRINCÍPIOS DE AÇÃO

#### **MISSÃO**

Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência mental e em situação de dependência e/ou exclusão social, fornecendo serviços, intervenções, estruturas e respostas sociais de qualidade

#### **VISÃO**

Ser uma entidade reconhecida na comunidade pela promoção de serviços e intervenções integrados, globais e de qualidade

#### **Política da qualidade**

##### Assumimos o compromisso da

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

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

#### **Princípios**

PRIMADO DAS PESSOAS

PRIMADO DOS RESULTADOS

PRIMADO DA INOVAÇÃO

PRIMADO DA COOPERAÇÃO

PRIMADO DA IGUALDADE



## Lista de Siglas

- AT - Autoridade Tributária
- ATI - atividades transversais de inclusão
- BAT- banco de ajudas técnicas
- BBVA - Banco Bilbao Viscaya e Argentaria
- BPI - Banco Português de Investimento
- CAO - centro de atividades ocupacionais
- CC-centro comunitário
- CFP - Centro de Formação Profissional
- CGD - Caixa Geral de Depósitos
- CMVMC - Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas
- CRO - Centro Residencial e Ocupacional
- DFP - departamento de formação profissional
- DR - departamento residencial
- ESNL - Entidades do Sector não Lucrativo
- IMI - Imposto Municipal sobre Imóveis
- IPSS- instituições particulares de solidariedade social
- ISS - Instituto de Segurança Social
- IUC - Imposto Único de Circulação
- MV- projeto Multivivências
- PDI/PI - plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção
- POPH - Programa Operacional Potencial Humano
- RA-residência autónoma
- SAD - serviço de apoio domiciliário
- SGQ- sistema de gestão da qualidade
- SNC - Sistema de Normalização Contabilística

## 2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### 2.1) DESTAQUES

- ✓ A intervenção em 2013 concretizou a missão através dos **2.255 clientes dos 6 departamentos e 7 serviços** promovidos pela Cerciespinho. Assim, beneficiaram de um ou mais serviço **250 pessoas com deficiência** ou incapacidades, **41 idosos e 1964 pessoas em situação de exclusão social, sendo que a taxa de satisfação é de 92.6%**. Acresce que **11.093 pessoas** integraram as **240 ações sociais, culturais e técnicas** realizadas representando um trabalho estruturado de apoios à comunidade, divulgação e sensibilização do público em geral, empresas, IPSS e entidades públicas. A intervenção com todas estas pessoas foi planificada, monitorizada e avaliada através de **261 reuniões internas e 269 reuniões** externas assegurando a participação de **486 clientes, 80 colaboradores e 182 parceiros** nos serviços. Foram, ainda, realizadas **313 Atividades transversais de inclusão e apoiadas 45 entidades. A renovação da Certificação da Qualidade da Gestão e dos serviços** ao abrigo do referencial EQUASS Assurance da Cerciespinho e dos 6 departamentos contribui para a prossecução da visão, nomeadamente, sermos reconhecidos como uma entidade com serviços integrados, globais e de qualidade. Salientamos, ainda, a conceção do novo site e a dinâmica de divulgação de atividades através das notícias mensais de todos os departamentos, publicadas no site e no facebook.
- ✓ Ao nível dos recursos humanos foram realizados **9 processos de seleção**, 6 internos e 3 externos que reforçaram os serviços do SAD e DR bem como asseguraram a capacidade de realização da manutenção das instalações, do equipamento informático e dos sistemas de comunicação. O quadro integrou **80 colaboradores** em média, tendo sido implementado o plano de saúde e segurança no trabalho. Os colaboradores beneficiaram de **48 ações de formação** verificando uma **frequência média de 32.4h por colaborador**. A **avaliação de desempenho** obteve resultados médios de **3.46, correspondendo a Bom (3)**, reconhecendo as competências, a atitude pessoal bem como os resultados por objetivos.
- ✓ Ao nível dos direitos, foram disseminadas as cartas de direitos dos clientes em linguagem fácil, verificando-se um **reforço na participação e autodeterminação dos clientes** em diversos níveis - escolha de atividades, atividades na comunidade, elaboração e revisão dos





PDI/PI, sugestões e reclamações, acesso e experiência em contextos culturais, lúdicos, económicos e desportivos. Salientamos, que globalmente todas as atividades contribuem para a tomada de decisão e promoção da autodeterminação dos clientes, especialmente, Atividades de Vida Diária, cidadania, empregabilidade, ATI, estágios, acompanhamento social, psicológico, etc.

- ✓ Ao nível da ética salientamos que não se verificaram situações nem reclamações relativas a abuso, quebra da confidencialidade, tendo-se cumprido o código de ética. Acresce que, foram implementados procedimentos ao nível da prevenção e dos cuidados da saúde, patentes nos 168 clientes apoiados, diariamente, ao nível da medicação, consultas, situações de emergência acrescidos da atuação em situações de ondas de calor, gripes, entre outras.
- ✓ A implementação dos serviços contou com **182 parceiros** que proporcionaram contributos ao nível das instalações, atividades, formação, inclusão social, saúde, emprego, estágios, angariação de fundos,...O investimento na rede de parcerias traduziu-se em **296 reuniões**, articulações e encaminhamentos. Alguns dos nossos serviços, atividades e recursos resultam destas parcerias quer com particulares, IPSS, empresas e entidades públicas e revelam também o nosso contributo para a sociedade quer em estágios, trabalho comunitário, participações em estudos, campanhas, entre outros.
- ✓ A participação é concretizada no **envolvimento dos clientes** através de **21 ações**, nomeadamente, na avaliação das necessidades, potenciais e expectativas dos clientes, na elaboração, monitorização e revisão dos PDI/PI, nos 12.1% de sugestões e nos 4.7% de reclamações de clientes e colaboradores, com provimento, na realização de tarefas e atividades na comunidade, nas propostas de ATI, na resolução de questões de saúde, financeiras, etc, na comunidade, revelando o empowerment dos clientes. Este está intrinsecamente dependente da autonomia dos diferentes clientes manifestando-se desde a escolha e proposta mais simples até à cidadania plena de gestão da vida pessoal, atividades, dinheiro e participação na vida comunitária. Acrescem as **40 campanhas** realizadas que envolveram **9003 pessoas**, as **27 visitas guiadas com 71 pessoas**, os **8 espetáculos** que tiveram **1003 pessoas a assistir**, as **17 participações em trabalhos académicos**, as 54 pessoas em estágios, trabalho comunitário e voluntários, as **313 atividades transversais de inclusão**, as 86 ações de envolvimento dos clientes e de melhoria da informação, etc.



- ✓ A orientação para o cliente é evidenciada pela **taxa de satisfação de 92.6% dos clientes** relativamente aos serviços fornecidos, na média das **taxas de execução dos objetivos dos PDI/PI de 92.9%** e na média da **taxa de concretização dos PDI/PI de 89.1%**. Acrescem as **313 ATI e 240 Ações de sensibilização** realizadas e os serviços complementares de alimentação, ajudas técnicas e outros recursos que foram fornecidos a 616 clientes dos 6 departamentos.
  
- ✓ Ao nível da abrangência destacamos os **2255 clientes diretos e 11093 pessoas da comunidade** envolvidas. Salientamos a **continuidade dos serviços para 2087 clientes** que beneficiam dos variados apoios da organização resultantes de sinergias e continuidade de apoios entre os diferentes departamentos bem como a abrangência dos PDI que inclui apoio alimentar, técnico, social, lúdico, etc, procurando atuar no maior número de dimensões da qualidade de vida do cliente. No entanto, existem cerca de **422 pessoas em lista de espera** ou que não foi possível dar continuidade à intervenção representando uma barreira decorrente da ausência ou redução de financiamento público, da maior dificuldade de as pessoas pagarem as comparticipações dos serviços, implicando que o acesso e usufruto de alguns direitos estão limitados. A imagem social negativa associada à população com deficiência e excluída tem um impacto muito severo na recetividade da população relativamente à integração de pessoas no nosso serviço, aspeto que também funciona como uma barreira.
  
- ✓ Ao nível dos resultados globais verifica-se que a **taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades para 2013 foi de 127%**, resultante de 4 dos 5 objetivos terem uma execução superior ao previsto. A este nível salientamos que foram ultrapassados os números de clientes previstos, o número de parceiros, reuniões e seminários, ações de formação, entre outras, reveladores da dinâmica da organização e da constante disponibilidade para assegurar respostas às necessidades identificadas. Acresce a **taxa média de execução dos objetivos dos planos de atividade dos departamentos de 109.8%**. As duas taxas demonstram a atenção contínua ao planeamento, monitorização e medição de todas as facetas da intervenção por forma a garantir os resultados previsto e a **satisfação dos clientes que atingiu os 92.6%**.
  
- ✓ Ao nível da melhoria contínua destacamos as **31 ações de melhoria** que visaram ajustar as atividades e o funcionamento às necessidades e expetativas dos clientes e dos



colaboradores, assegurando que os serviços, as infraestruturas, os colaboradores e os procedimentos de funcionamento se tornavam mais operacionais e eficazes. Realçamos a melhoria ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que implicou a revisão e implementação de novos processos e instruções de trabalho, entre outros elementos do SGQ. Foi, ainda, realizado um investimento significativo ao nível da **inovação com 15 ações** realizadas em todos os departamentos e que permitiram introduzir novas atividades e serviços para os clientes e para os colaboradores.

- ✓ Ao nível do orçamento apresentado e aprovado em assembleia-geral, verificamos que a execução do **orçamento em 2013 foi de mais de 1.7 milhões de euros, correspondendo a 96%** e tivemos um **resultado positivo de 862,51€**. A análise dos indicadores demonstra que se mantêm com valores muito próximos a 2012. Assim, a **autonomia financeira** da organização é de **76.8%**. O **endividamento é de 23.2% em 2013**. O **autofinanciamento de 14.3%, (representando cerca de 250.000€)** revelador do esforço necessário para assegurar os recursos para o equilíbrio da tesouraria e ainda da necessidade de realização de eventos e iniciativas de angariação de fundos. Outra vertente é o peso do **fornecimento de serviços externos de 24.3% e dos colaboradores de 64.3%**, demonstradores da estrutura fundamental de custos. Aqui salientamos que os custos com pessoal representam cerca de 1.126.457,58€ e os custos com o fornecimento de serviços externos de 426.217,95€ que ilustram claramente a estrutura central de custos da organização. Um outro indicador favorável é a **liquidez imediata de 1.33 em 2013 muito semelhante a 2012**. Salientamos, que foram necessários **mais de 140.000€ para pagamentos mensais**, sendo de referir que estes são realizados quase integralmente por transferência bancária. Por fim, as **receitas mensais regulares situam-se na ordem dos 85.000€, decorrente** de muitas das nossas receitas estarem dependentes **do sistema de reembolso**, que implica muito esforço e dinâmica do serviço de contabilidade para garantir a rápida contabilização e submissão de pedidos de reembolso bem como o constante monitorização dos pedidos de esclarecimento e dos prazos de pagamento.



## 2.2) ANÁLISE DOS RESULTADOS POR OBJETIVO

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de execução	Resultados
A) Promover a qualidade de vida dos clientes através de uma intervenção individualizada e da complementariedade e continuidade das respostas dos serviços	A1. Implementação do Programa de intervenção do Departamento de Formação Profissional	- N.º de Clientes = <b>1500</b>	<b>2255</b>	Em 2013 funcionaram os <b>6 departamentos e 7 serviços</b> previstos que apoiaram <b>2255 clientes diretos e 11093 pessoas decorrentes das 240 ações de sensibilização realizadas</b> (campanhas, espetáculos, visitas, estágios, reuniões, etc.). <b>A taxa de execução os objetivos dos departamentos é de 109.8%</b> , representando que se ultrapassou quer o número de clientes quer as atividades previstas. Ao nível da intervenção com cada cliente <b>atingiram-se 92,9% dos objetivos individuais e concretizaram-se 89,1% das atividades</b> previstas. Para atingir estes resultados <b>realizaram-se 240 reuniões</b> entre as equipas técnicas e os monitores e ainda 21 reuniões de coordenadores. Esta faceta revela a participação geral dos 80 colaboradores no planeamento, monitorização e avaliação da intervenção dirigida aos clientes que permitiu atingir <b>92,6% de taxa de satisfação dos clientes</b> . A taxa de <b>reclamações foi de 4,7%</b> tendo-se reduzido as reclamações em alguns departamentos. Foram implementadas <b>31 ações de melhoria e 16 de inovação</b> que permitiram melhorar a qualidade dos serviços e da higiene, saúde e segurança no trabalho e de inovação através da implementação de um projeto de qualificação dos recursos humanos da organização. Assim, asseguramos e concretizamos a nossa missão e visão através dos serviços e apoios fornecidos aos clientes.
	A2. Implementação do Programa de intervenção do Centro de Atividade Ocupacionais	- Grau de execução dos objetivos do PDI = <b>80%</b>	<b>92,9%</b>	
	A3. Implementação do Programa de intervenção do Centro Comunitário	- Grau médio de concretização do PDI/PI	<b>89,1%</b>	
	A4. Implementação do Programa de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário	- Taxa de reclamações por serviço < <b>5%</b>	<b>4,7%</b>	
	A5. Implementação do Programa de Intervenção do Departamento Residencial	- N.º de reuniões das equipas técnicas	<b>240</b>	
	A6. Implementação do Projeto Multivivências	- N.º de reuniões da equipa de gestão	<b>21</b>	
	A7. Implementação do Serviço - Banco de Ajudas Técnicas	- N.º de ações de melhoria	<b>2</b>	
	A8. Implementação do Serviço - Banco Alimentar e de Recursos	- n.º de ações de inovação	<b>1</b>	
	A9. Implementação do Serviço - Oficinas de Produção	- Taxa de execução dos objetivos/departamento	<b>111,4%</b>	
	A10. Implementação dos Serviços Educativos	- Impacto dos programas e serviços na sociedade	<b>n.a.</b>	
	A11. Implementação do Serviço de Produção e Formação Profissional	- N.º de Ações por tipo	<b>240</b>	
	A12. Realização de 5 Ações de Sensibilização.	- Taxa de satisfação > <b>90%</b>	<b>92,6%</b>	
	A13. Avaliação da satisfação dos clientes por departamento.			

Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações		Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
<b>B)</b> Promover a sustentabilidade e o desenvolvimento da organização	B1. Realizar procedimentos para o alargamento do Acordo de Cooperação com a Segurança Social para o CAO II e para a revisão do Acordo de Cooperação para o Centro Comunitário		- Alargamento/ revisão dos Acordos de Cooperação com a Segurança Social - N.º de iniciativas e total de receitas - N.º de pedidos > 5	<b>CAOII</b> <b>100%</b> <b>CC -</b> <b>0%</b>	No âmbito da sustentabilidade e do desenvolvimento da organização salientamos um conjunto de dados: a <b>revisão do Acordo de cooperação do CAO</b> ; o <b>resultado líquido positivo (862,51€)</b> bem como as <b>25 iniciativas de angariação de fundos</b> e <b>19 pedidos de apoios</b> que proporcionaram financiamento adicional bem como recursos humanos e materiais que representam poupanças relevantes para a organização. Acresce que a estrutura e dimensão da organização permite a <b>partilha de recursos bem como alguma estabilidade de fluxos financeiros</b> (nomeadamente da Segurança Social) aspetos que permitiram gerir a organização em 2013 sem o recurso previsto à conta caucionada ou outro instrumento de tesouraria. Estes factos foram possíveis devido à <b>monitorização</b> realizada quer através da análise dos balancetes, dos mapas de tesouraria bem como a análise e revisões das imputações na contabilidade. No entanto, não foi executada a revisão do acordo de Centro Comunitário dada a informação de risco de sermos prejudicados com este processo.
	B2. Realizar 5 iniciativas de angariação de fundos		- Total de apoios financeiros/materiais obtidos	<b>25</b>	
	B3. Submeter candidaturas a apoios de fundações, empresas e particulares que possibilitem patrocínios financeiros para o CRO.		- Reunião DAF para análise do Relatório Mensal de Análise Financeira	<b>19</b> <b>74.000€</b>	
	B4. Supervisionar e gerir os fluxos financeiros		- Tempo Médio de Submissão dos Pedidos de Reembolso	<b>12</b> <b>60 dias</b>	
	B5. Gerir os lançamentos contabilísticos para garantir a exequibilidade dos pedidos de reembolso nos prazos mínimos		- Resultados líquidos do exercício de - 14.698,94€	<b>862,51 €</b>	
	B6. Gerir a estrutura de custos e receitas globais da Cerciespinho adequando-as à envolvente económico-financeira				
<b>C)</b> Renovar a Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS Assurance	C1. Renovar a certificação da Qualidade	- Obter a Certificação da Qualidade ao abrigo do referencial EQUASS Assurance	<b>E</b>	Obtivemos a <b>renovação da Certificação da Qualidade</b> dos Serviços e da Gestão da Cerciespinho em todos os departamentos, válida por 2 anos, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance. Foram realizadas <b>5 auditorias internas</b> e tivemos <b>visitas de acompanhamento da Segurança Social ao Lar, RA, CAO, SAD e CC</b> . Estas avaliações externas foram positivas existindo recomendações que foram implementadas, permitindo a melhoria contínua dos serviços para os clientes.	
	C2. Monitorizar o SGQ.	- Monitorização do TB em Junho e Dez. - Monitorização do Mapa de indicadores em Dezembro; - Monitorização dos PDI	<b>2</b> <b>1</b> <b>n.a</b>		
	C3. Realizar 3 auditorias internas	- N.º de inconformidades detetadas ao nível do SGQ	<b>5</b> Auditoria		





Objetivos Estratégicos	Atividades / Ações	Indicador e meta	Taxa de Execução	Resultados
D) Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização	D1. Participar ativamente na Rede Social do Concelho de Espinho	- N.º de reuniões presenciadas = 2	49+110 +137	Os resultados obtidos com a intervenção realizada em 2013 relacionaram-se com os <b>182 parceiros ativos em 2013</b> que proporcionaram contributos ao nível das instalações, atividades, formação, inclusão social, saúde, emprego, estágios, angariação de fundos,...O investimento na rede de parcerias traduziu-se em <b>296 reuniões</b> , articulações e encaminhamentos. Alguns dos nossos serviços, atividades e recursos resultam destas parcerias quer com particulares, IPSS, empresas e entidades públicas. Ao nível da imagem e da comunicação foi elaborado um novo site e a publicação de informação divulgou a multiplicidade de atividades e resultados dos nossos serviços
	D2. Participar ativamente no Conselho Municipal de Educação	- N.º reuniões presenciadas		
	D3. Participar em seminários, conferências, encontros, etc.	- N.º de comunicações e de participações	2+6	
	D4. Consolidar e ampliar a rede de parcerias da Cerciespinho	- N.º de parceiros e N.º de reuniões com parceiros	182	
	D5. Avaliar a satisfação dos parceiros	-Taxa de satisfação dos parceiros > a 80%	n.a.	
	D6 Dinamização da imagem e divulgação dos serviços	- Manutenção do Site e N.º de Comunicações por parte interessada	5 Ações	
E) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e motivação dos colaboradores através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;	E1. Implementar o Plano de formação dos colaboradores	- N.º de ações de formação por área	48 Ações; 32.4 h	A Cerciespinho teve em média <b>80 colaboradores internos e mais de 35 externos</b> ao serviço. O projeto Q3 (qualificar o 3.º setor) permitiu ampliar o plano de formação para os colaboradores, tendo-se realizado <b>48 ações de formação</b> e tendo cada pessoa frequentado em <b>média 32 horas de formação</b> . A avaliação de desempenho resultou numa <b>classificação média de 3.46</b> , traduzindo um desempenho superior a <b>Bom (3)</b> . Este aspeto revela o empenho e dedicação dos colaboradores bem como os efeitos da formação contínua e <b>das 257 reuniões</b> de planeamento. Acrescem, os pequenos mas contínuos investimentos na manutenção das instalações e dos equipamentos que melhoram as condições de trabalho e de funcionamento dos serviços.
	E2. Identificar, selecionar e divulgar ações de formação externas	- N.º de ações externas frequentadas	35	
	E3. Realizar ações de manutenção das instalações e equipamentos;	-N.º e tipo de intervenções de manutenção		
	E4. Realizar a avaliação de desempenho	- Resultados da avaliação	3.46	
	E5. Realizar a avaliação da satisfação dos colaboradores	- Taxa de satisfação dos colaboradores =80%	73%	



## 2.3) ANÁLISE COMPLEMENTAR DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Indicadores	Departamentos	DFP	CAO	CC	SAD	Lar	RA	MV	Serviços	Total
Nº de clientes		121	88	1000	41	36	5	242	722	2255
Taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades 2013										127.1%
Taxa de execução dos objetivos (Departamentos)		95%	123%	115%	126%	104.75%	101%	104%		109.8%
Taxa de Satisfação dos clientes		97%	94%	94%	95%	95.5%	97%	75.7		92.6%
Taxa de satisfação dos colaboradores										73%
Taxa de execução dos objetivos do PDI/PI		89%	99%	66%	104%	99.4%	100%			92.9%
Taxa de concretização dos PDI/PI		93%	83.3%	58.6%	111%	99.5%	93%			89.1%
N.º de clientes envolvidos na revisão de programas e serviços		56	64	313	30	23	5			486
Taxa de sugestões		0.75%	17%		10.2%	22.1%	22.2%			12.1%
Taxa de reclamações		2.5%	2.8%	0	0	2.7%	20%			4.7%
N.º de Parceiros		40	20	22	14	18	15	10	43	182
N.º de Atividades Transversais de Inclusão/Ações de sensibilização		23	53	49	55	107	26		240	553
N.º de clientes com certificação e integrados no mercado de trabalho		22		3				69		94
Nº de famílias apoiadas		121	71	1000	41	36	5	242	310	1826
N.º de pessoas apoiadas ao nível alimentar			51	525						576
N.º Apoios do BAT									116	116
N.º de clientes com a continuidade dos serviços assegurada		82	88	1000	30	24	5	242	616	2087
N.º de entidades apoiadas		1	10	8	1	2			23	45
N.º pessoas abrangidas pelas ações de sensibilização										11093
Participação em trabalhos Académicos/comunicações			6	1	1	2			7	17
Oferta de emprego, estágios, voluntariado			12	5		3			20	40
N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços e para melhorar o rigor e a transparência da informação		20	21	18	26	18	6		5	117
Média das horas de formação por colaborador		Média de 25.7h formação interna; 32.4 h de formação int/ext								32.4 h
N.º de reuniões equipa técnica + equipa de gestão		39	42	31	20	39	36	29	25	261
N.º de ações de envolvimento dos clientes e de melhoria da informação		16	15	11	19	14	6		5	86
N.º de medidas de reciclagem e de poupança		13	5	4		4	4		7	37
Resultado da Avaliação de desempenho (75 colaboradores avaliados)		Média de 3.46 - 3.43 Objetivos; 3.43 Competências e 3.54 Atitude pessoal; 3 corresponde a Bom								3.46

### 2.3.1 Impacto dos programas e serviços na sociedade

O valor acrescentado pela Cerciespinho na sociedade revela-se em primeiro lugar nos **2.255 clientes** em 2013, comparativamente aos 2099 em 2012, que beneficiaram de um ou mais serviços fornecidos pela organização, tendo sido **assegurada a continuidade dos serviços a 2087 em 2013** superior aos 1853 clientes em 2012 e sendo **apoiadas 1.826 famílias** em 2013, valor superior às 1311 em 2012. Traduz-se, ainda, na promoção de **80 postos de trabalho**, de 30 pessoas na prestação de serviços e nos cerca de 160 fornecedores. Revela-se, também, no impacto junto da comunidade tendo-se conseguido envolver **11.093 pessoas da comunidade em 240 ações - 68 ações sociais** que envolveram **9202 pessoas**; **32 ações culturais**, que envolveram **1003 pessoas**, e **140 ações técnicas** que envolveram **538 pessoas**. É patente igualmente nos **182 parceiros e nas 313 atividades transversais de inclusão (ATI)** realizadas com para os clientes dos vários departamentos. Estas ações e pessoas envolvidas permitiram a sensibilização do público em geral, o dar a conhecer a intervenção realizada bem como as capacidades e competências dos nossos clientes, promovendo a imagem e reduzindo os preconceitos e ao mesmo tempo assegurando a inclusão dos nossos clientes nos diferentes contextos sociais. Ao nível interno fomentaram a reflexão sobre as práticas e modelos de intervenção, a revisão dos sistemas e processos de trabalho e a inovação e melhoria contínua, traduzidas nas **240 reuniões nos departamentos**, nas **21 reuniões de coordenadores**, que produziram estes resultados através da monitorização das atividades e da melhoria contínua.

A Cerciespinho possui **6 departamentos e 7 serviços complementares** que asseguram o contínuo de respostas às necessidades e expectativas dos clientes e conseguimos, desde 2011, aumentar a amplitude da intervenção que garante desde as necessidades alimentares e de roupa até à certificação escolar e formação qualificante, às atividades ocupacionais, à intervenção comunitária, apoio domiciliário e serviços residencial permitindo abarcar um conjunto significativo de pessoas oferecendo uma intervenção abrangente, integrada e global.

Assim, destacamos que **250 pessoas com deficiência** beneficiaram dos **serviços educativos (33)**, da **formação profissional (103)**, das **atividades ocupacionais (73)** e dos **serviços residenciais (41)** aos quais crescem outros apoios tais como as **oficinas de produção (11)**, os apoios do Banco de Recursos e Alimentos e do Banco de ajudas técnicas. A este grupo cresce os **41 idosos** que integraram o serviço de apoio domiciliário, beneficiando de 8651 refeições, 10294 serviços de higiene pessoal e habitacional e 579 serviços de tratamento de roupa e utilizando, ainda, outros serviços tais como apoio psicossocial, teleassistência, atividades socioculturais, entre outras. Por fim, **1964 pessoas em situação de exclusão social**, beneficiaram de **intervenção comunitária**





(1000), intervenção comunitária para a etnia cigana (242), de ajudas técnicas (116) e apoio alimentar e de outros recursos (576).

Esta faceta abrangente da intervenção realizada pela Cerciespinho, associada ao modelo de intervenção centrado nas necessidades, expectativas e potenciais do cliente, permite resultados evidentes ao nível da **qualidade de vida**, dada a cobertura alargada das dimensões da vida de cada cliente. **A individualização dos PDI associada à diversidade de oferta de serviços e à participação** dos clientes e familiares na construção, implementação e revisão do seu plano de desenvolvimento individual permite **ganhos significativos ao nível da autodeterminação e empowerment dos clientes**, dado que **participam e constroem a vida da organização de uma forma ativa**. As conquistas são patentes na frequência e apropriação das atividades, nas escolhas de participarem ou não, nas vitórias celebradas entusiasticamente com os resultados obtidos nas atividades e na contínua surpresa com a revelação de competências e capacidades. Pese embora o carácter individual e subjetivo, os sorrisos de vitória de uma medalha desportiva, a exultação do êxito uma atuação cultural, a felicidade de explicar o que se sabe e se aprendeu, o orgulho e sentimento positivo associado à frequência da Cerciespinho e o sentimento de verdadeiro afeto demonstrado por muitos colaboradores são evidências constatáveis por todos aqueles que trabalham e visitam a organização. A participação é concretizada no **envolvimento dos clientes** através de **21 ações**, nomeadamente, na avaliação das necessidades, potenciais e expectativas dos clientes, na elaboração, monitorização e revisão dos PDI/PI, nos 12.1% de sugestões e nos 4.7% de reclamações de clientes e colaboradores, com provimento, na realização de tarefas e atividades na comunidade, nas propostas de ATI, na resolução de questões de saúde, financeiras, etc, na comunidade, revelando o empowerment dos clientes.

A execução do Plano de Atividades corresponde a **127% de cumprimento dos objetivos gerais traçados**, revelando, ainda, que a média de **execução dos objetivos dos departamentos é de 109.8%**. Estes resultados revelam o planeamento, monitorização e avaliação contínua do desempenho da organização e dos departamentos bem como a orientação para os resultados. Acresce a **taxa 96% de execução do orçamento aprovado** no PA, revelando o rigor e a atenção às oportunidades e desafios que ao longo do ano vão surgindo e que representam maior intervenção e apoio à comunidade.

A qualidade dos serviços está patente na taxa **média de 92.9% de execução dos objetivos do PDI para cada cliente** evidenciada pela **taxa de satisfação de 92.6% dos clientes**. **As 4.7% reclamações** revelam o número reduzido de reclamações e correspondem a reclamações com provimento e que foram alvo de ações de melhoria para corrigir a sua causa. Representam, ainda, a

contínua capacidade de ultrapassar constrangimentos e de adequar os serviços às expectativas dos clientes.

**A taxa de 73% de satisfação dos colaboradores**, associada ao voluntariado realizado e empenho dos colaboradores, nas ações de sensibilização e de angariação de fundos demonstra que, os colaboradores continuam a avaliar positivamente a organização embora se mantenha a variável do reconhecimento e recompensa como a mais baixa, compreensível particularmente dada a ausência de aumentos salariais desde 2009,

**A eficácia na satisfação das necessidades da comunidade e relação com a população envolvente**, reveladora do impacto positivo do trabalho realizado pela Cerciespinho está patente nos dados globais apresentados - **2255 clientes**, com uma taxa de satisfação de 92.6%, **11.093 pessoas da comunidade envolvidas nas atividades**, **486 clientes envolvidos na revisão dos programas e serviços** **1826 famílias apoiadas**, **2087 clientes com a continuidade dos serviços assegurada**. Evidenciam, ainda, o contributo para a sociedade os **182 parceiros**, as **45 entidades apoiadas** pela Cerciespinho, as **576 pessoas que receberam apoio alimentar** e as **116 que beneficiaram de ajudas técnicas** bem como os **54 estágios, voluntariados e trabalho comunitário** e a nossa **participação em 17 estudos académicos**.

No entanto, existem cerca de **422 pessoas em lista de espera** ou que não foi possível dar continuidade à intervenção representando uma **barreira** decorrente da ausência ou redução de financiamento público, da maior dificuldade de as pessoas pagarem as comparticipações dos serviços, implicando que o acesso e usufruto de alguns direitos estão limitados. A imagem social negativa associada à população com deficiência e excluída contribui para a contínua dificuldade de inclusão social e mesmo para a reticência de muitas famílias em integrarem os seus filhos nos serviços da Cerciespinho.

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

Em 2013 foram realizadas 31 ações de melhoria e 16 ações de inovação correspondentes a uma estratégia concertada de monitorização das atividades e resultados na organização e identificação de áreas a reforçar a intervenção. Estas ações permitiram corrigir desvios, melhorar o funcionamento em diversos departamentos bem como introduzir novas atividades que respondem às necessidades e potenciais dos clientes.

Ao nível das **31 ações de melhoria** identificamos que cada departamento implementou entre 2 a 7 ações de melhoria que atuaram nas atividades promovidas para os clientes, nas várias dimensões do funcionamento (colaboradores, instalações...) e na área da qualidade. As ações



definidas foram monitorizadas e permitiram intervir de forma estruturada na área da higiene segurança no trabalho, na área técnica e na área da qualidade, resultando, nesta última, na renovação da Certificação da Qualidade da Gestão e dos Serviços.

Ao nível das **16 ações de inovação** estas visaram a formação para os colaboradores, uma intervenção estruturada ao nível dos idosos na freguesia de Anta, a implementação de um novo curso para pessoas com deficiência e novos serviços para os clientes de diversas áreas bem como a área da qualidade que está continuamente a ser analisada e melhorada.

A implementação dos serviços contou com **182 parceiros** que proporcionaram contributos ao nível das instalações, atividades, formação, inclusão social, saúde, emprego, estágios, angariação de fundos,...O investimento na rede de parcerias traduziu-se em **296 reuniões**, articulações e encaminhamentos. Alguns dos nossos serviços, atividades e recursos resultam destas parcerias quer com particulares, IPSS, empresas e entidades públicas e revelam também o nosso contributo para a sociedade quer em estágios, trabalho comunitário, participações em estudos, campanhas, entre outros.

### 2.3.3 Recursos Humanos

#### Caracterização

Recursos Humanos	Licenciados	Bacharelato	12º Ano	9º Ano	6º Ano	4º Ano	20/30 Anos	31/40 Anos	41/50 Anos	+ 50 Anos	- 10 Anos	10/19 Anos	20/29 Anos	+ 30 Anos
Habilitações	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>7</b>								
Idade							<b>10</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>19</b>				
Antiguidade											<b>54</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

A Cerciespinho possui um quadro de pessoal de cerca de 80 pessoas em 2013 tendo-se verificada alguma variação decorrente dos 8 processos de seleção realizadas. Estes incluíram processos internos, que permitiram que os colaboradores pudessem aceder a outros postos de trabalho, nomeadamente, colaboradores do lar que integraram os serviços de apoio domiciliário e centro de atividades ocupacionais. Permitiram, ainda, a entrada de recursos humanos necessários em função da saída de alguns colaboradores. O quadro apresentado demonstra que **32% dos recursos humanos possuem licenciatura e que 18% possuem o 12º ano**, demonstrando que a Cerciespinho possui um quadro de colaboradores qualificados e com formação significativa. Por outro lado, a análise da antiguidade demonstra que **68% trabalha na organização há menos de 10 anos**, resultante do crescimento do quadro de pessoal após a abertura do Departamento Residencial. Em



termos de idade **63% têm idades entre os 31 aos 50 anos** representando colaboradores com experiência e traduzindo a política de contratação igualitária em termos de idade dos candidatos. Ao nível de outras características o quadro de pessoal da Cerciespinho **tem 63 pessoas do sexo feminino e 16 do masculino e 44 pessoas em contrato sem termo e 35 pessoas em contrato com termo certo**. Este último dado revela mais uma vez a política de integração dos colaboradores, oferecendo estabilidade e segurança, que contribui para um bom desempenho, integração e sentimento de missão, patentes nos colaboradores da Cerciespinho.

### Plano de Formação

Ao nível do Plano de formação foram frequentadas **48 ações de formação** que permitiram que **em média os colaboradores frequentassem 32.4 horas durante 2013**. Salientamos a este nível que a maior parte da formação interna decorreu de um projeto - Q3, Qualificar o 3º Setor - que implicou um diagnóstico profundo na base da definição das áreas e temáticas a ministrar. Este projeto irá decorrer ainda em 2014 mas os resultados são já patentes dado que a formação foi ao encontro das necessidades detetadas.

### **Físicos**

Ao nível dos recursos físicos, foram implementadas 59 ações quer no âmbito da Higiene e segurança no trabalho quer ao nível da manutenção das instalações e equipamentos. A Taxa de cumprimento do plano de intervenção é de 60% revelando um esforço significativo de investimento para que as condições das instalações e equipamentos sejam as mais adequadas possíveis às necessidades dos clientes e ao cumprimento da legislação em vigor. A este nível salientamos que a organização possui e utiliza um número elevada de instalações sendo cada vez mais significativo os custos de manutenção destes espaços, seja por causa de serem antigos e precisarem de muitas reparações seja porque são recentes e obrigam a manutenção muito especializada e com custos elevados.

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

<b>POLOS</b>	<b>DEPARTAMENTOS / SERVIÇOS</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO ESPAÇOS</b>	<b>MORADA</b>
<b>Sede</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços de Educação</li><li>• Centro de atividades ocupacionais I</li><li>• Serviço de Apoio Domiciliário</li><li>• Banco de ajudas técnicas</li></ul>	11 Salas de atividades; 1 Ginásio; 8 Gabinetes 10 WC; 5 Espaços de armazenamento Espaço de convívio e lúdico interno e externo	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Alimentar</li> <li>• Ações de sensibilização</li> <li>• Departamento Administrativo-financeiro</li> </ul>	1 Refeitório 1 Lavandaria	
<b>Complexo Idanha</b>	<b>Centro de Formação e Reabilitação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Formação Profissional</li> <li>• Serviços de Produção e Formação</li> <li>• Oficinas de Produção</li> </ul>	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaços de armazenamento Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
	<b>Centro Residencial Ocupacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento Residencial</li> <li>• Serviço de Apoio Domiciliário</li> <li>• Centro de Atividades Ocupacionais II</li> </ul>	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Atividades 1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório 2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
<b>Bairro da Ponte de Anta</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Comunitário</li> <li>• Projeto Multivivências</li> </ul>	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 1 Ginásio 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	Bairro da Ponte de Anta

Ao nível dos equipamentos salientamos os custos decorrentes da manutenção das viaturas, dos equipamentos do Centro Residencial e Ocupacional (aquecimento central, máquinas de lavandaria, elevadores) e da formação profissional. Acresce, ainda, a manutenção do sistema de alarmes, dos extintores bem como das vistorias aos sistemas de gás, aspetos que são comuns a quase todos os departamentos.

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

**Viaturas** - 1 autocarro de 36 lugares; 4 viaturas de 9 lugares; 1 viatura de 7 lugares e de transporte de materiais; 2 viaturas de 2 lugares e transporte de materiais

**RELATÓRIO**  
**DEPARTAMENTO**  
**ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO**  
**2013**

**Cerciespinho**



## ÍNDICE

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



I. CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL				
BALANÇO	Período	31/12/2013 - 31/12/2012	NIF Moeda	500638870 Euro
Rubricas		Notas	2013	2012
<b>ACTIVO</b>				
<b>Ativo não corrente</b>				
Ativos fixos tangíveis		3	2.150.844,63	2.224.811,30
Bens do património histórico e cultural				
Propriedades de investimento		5	8.031,61	8.161,85
Ativos intangíveis		4		
Investimentos financeiros		12	5,44	
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros				
			<b>2.158.881,68</b>	<b>2.232.973,15</b>
<b>Ativo corrente</b>				
Inventários		7	11.386,15	8.202,22
Clientes		8,12	10.413,08	20.800,41
Adiantamentos a fornecedores				
Estado e outros entes públicos				
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros			246,00	166,00
Outras contas a receber		2, 12	117.217,02	164.325,88
Diferimentos			1.850,29	
Outros ativos financeiros				
Caixa e Depósitos à ordem		12, 14	141.646,78	81.814,00
			<b>282.759,32</b>	<b>275.308,51</b>
<b>TOTAL DO ACTIVO</b>			<b>2.441.641,00</b>	<b>2.508.281,66</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>				
<b>Fundos Patrimoniais</b>				
Fundos			10.465,00	10.450,00
Excedentes técnicos				
Reservas			1.004.154,12	993.780,66
Resultados transitados			1.744,05	1.744,05
Excedentes de revalorização				
Outras variações nos fundos patrimoniais		10	857.436,43	866.479,92
			<b>1.873.799,60</b>	<b>1.872.454,63</b>
Resultado líquido do período		11	862,51	10.373,46
			<b>862,51</b>	<b>10.373,46</b>
<b>TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL</b>			<b>1.874.662,11</b>	<b>1.882.828,09</b>
<b>Passivo</b>				
<b>Passivo não corrente</b>				
Provisões				
Provisões específicas				
Financiamentos obtidos		6	315.636,52	374.619,19
Outras Contas a pagar				
			<b>315.636,52</b>	<b>374.619,19</b>
<b>Passivo corrente</b>				
Fornecedores		12	22.113,87	24.303,62
Adiantamentos de clientes				
Estado e outros entes públicos		15	30.460,52	29.711,28
Fundadores/Benem./Doadores/Assoc./Membros				
Financiamentos obtidos				
Diferimentos				
Outras contas a pagar		12	198.767,98	196.819,48
Outros passivos financeiros				
			<b>251.342,37</b>	<b>250.834,38</b>





<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>566.978,89</b>	<b>625.453,57</b>
<b>TOTAL FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>		<b>2.441.641,00</b>	<b>2.508.281,66</b>

<b>II. CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL</b>			
<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZAS</b>		<b>NIF</b>	<b>500638870</b>
<b>Período</b>	<b>31/12/2013 - 31/12/2012</b>	<b>Moeda</b>	<b>Euro</b>
<b>Rubricas</b>	<b>Notas</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>			
Vendas e prestações de serviços	8	140.713,25	138.720,34
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1.504.386,66	1.447.336,88
Variações nos inventários da produção	7	-358,50	268,00
Trabalhos para a própria entidade			
CMVMC	7	-27.613,20	-23.717,98
Fornecimentos e serviços externos	15	-426.217,95	-422.945,22
Gastos com pessoal	13	-1.126.457,58	-1.106.402,68
Ajustamento de inventários (perdas/reversões)			
Imparidades de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Outras imparidades (perdas/reversões)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos	15	110.134,54	138.207,11
Outros gastos e perdas	15	-82.955,16	-57.979,89
<b>Resultado antes depreciações, gastos financiamento, impostos</b>		<b>91.632,06</b>	<b>113.486,56</b>
Gastos /reversões de depreciação e amortização	3,4,5	-83.766,72	-81.784,74
<b>Resultado operacional (antes gastos financiamento, impostos)</b>		<b>7.865,34</b>	<b>31.701,82</b>
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	6	-7.002,83	-21.328,36
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>11</b>	<b>862,51</b>	<b>10.373,46</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>11</b>	<b>862,51</b>	<b>10.373,46</b>



III. CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL				
DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA			NIF	500638870
Período	31/12/2013 - 31/12/2012		Moeda	Euro
Rubricas	Notas	2013	2012	
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>				
Recebimentos de clientes e utentes		137.110,48	114.640,40	
Pagamento de subsídios				
Pagamento de bolsas		-42.727,85		
Pagamento de fornecedores		-300.083,89	-448.657,01	
Pagamento ao pessoal		-747.630,93	-753.110,03	
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		<b>-953.332,19</b>	<b>-1.087.126,64</b>	
Pagamento/recebimento do imposto sobre rendimento				
Outros recebimentos/pagamentos		1.058.589,33	1.004.659,18	
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais (1)</b>	14	<b>105.257,14</b>	<b>-82.467,46</b>	
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>				
Pagamentos respeitantes a:				
Ativos fixos tangíveis		-7.592,42		
Ativos intangíveis		-449,90		
Investimentos financeiros		-2,04		
Outros ativos				
Recebimentos provenientes de:				
Ativos fixos tangíveis				
Ativos intangíveis				
Investimentos financeiros				
Outros ativos			895,06	
Subsídios ao investimento	10	28.565,00	100.000,00	
Juros e rendimentos similares				
Dividendos				
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimentos (2)</b>	14	<b>20.520,64</b>	<b>100.895,06</b>	
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>				
Recebimentos provenientes de:				
Financiamentos obtidos				
Realização de fundos		15,00		
Cobertura de prejuízos				
Doações				
Outras operações de financiamento				
Pagamentos respeitantes a:				
Financiamentos obtidos	6	-58.982,67	-36.730,81	
Juros e gastos similares	6	-6.977,33	-21.263,17	
Dividendos				
Redução de fundos				
Outras operações de financiamento				
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)</b>	14	<b>-65.945,00</b>	<b>-57.993,98</b>	
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>	14	<b>59.832,78</b>	<b>-39.566,38</b>	
Efeitos das diferenças de câmbio				
Caixa e seus equivalentes no início do período		81.814,00	121.380,38	
Caixa e seus equivalentes no fim do período		141.646,78	81.814,00	

IV.  
CerciespinhoDEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS  
2012

Valores em Euros

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe										Interesses minoritários	Total do Capital Próprio
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reserva Legal	Outras Reservas	Resultados transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações nos Fundos Patrimoniais	Resultado líquido do período	Total		
<b>POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO</b>	1	10.465,00		23.207,73	948.195,82	1.744,05			800.989,18	22.377,11	1.806.978,89	0,00	1.806.978,89
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>											0,00		0,00
Primeira adoção de novo referencial contabilístico											0,00		0,00
Alterações de políticas contabilísticas											0,00		0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras											0,00		0,00
Realização do excedente de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis											0,00		0,00
Excedentes de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis e respetivas variações											0,00		0,00
Ajustamentos por impostos diferidos											0,00		0,00
Outras alterações reconhecidas nos Fundos Patrimoniais		-15,00			22.377,11				65.490,74	-22.377,11	65.475,74		65.475,74
	2	-15,00	0,00	0,00	22.377,11	0,00	0,00	0,00	65.490,74	-22.377,11	65.475,74	0,00	65.475,74
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	3									10.373,46	10.373,46		10.373,46
<b>RESULTADO EXTENSIVO</b>	4=2+3									-12.003,65	75.849,20	0,00	75.849,20
<b>OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO</b>													
Fundos											0,00		0,00
Subsídios, doações e legados											0,00		0,00
Outras operações											0,00		0,00
	5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO</b>	6=1+2+3+5	10.450,00	0,00	23.207,73	970.572,93	1.744,05	0,00	0,00	866.479,92	10.373,46	1.882.828,09	0,00	1.882.828,09

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS  
2013

Valores em Euros

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe									Interesses minoritários	Total do Capital Próprio	
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reserva Legal	Outras Reservas	Resultados transitados	Ajustamentos em activos financeiros	Excedentes de revalorização	Outras variações nos Fundos Patrimoniais	Resultado líquido do período			Total
<b>POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO</b>	6	10.450,00	0,00	23.207,73	970.572,93	1.744,05	0,00	0,00	866.479,92	10.373,46	1.882.828,09	0,00	1.882.828,09
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>											0,00		0,00
Primeira adoção de novo referencial contabilístico											0,00		0,00
Alterações de políticas contabilísticas											0,00		0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras											0,00		0,00
Realização do excedente de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis											0,00		0,00
Excedentes de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis e respetivas variações											0,00		0,00
Ajustamentos por impostos diferidos											0,00		0,00
Outras alterações reconhecidas nos Fundos Patrimoniais				518,67	9.854,79				-9.043,49	-10.373,46	-9.043,49		-9.043,49
	7	0,00	0,00	518,67	9.854,79	0,00	0,00	0,00	-9.043,49	-10.373,46	-9.043,49	0,00	-9.043,49
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	8									862,51	862,51		862,51
<b>RESULTADO EXTENSIVO</b>	9=7+8									-9.510,95	-8.180,98	0,00	-8.180,98
<b>OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO</b>													
Fundos		15,00									15,00		15,00
Subsídios, doações e legados											0,00		0,00
Outras operações											0,00		0,00
	10	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,00	0,00	15,00
<b>POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO</b>	6+7+8+10	10.465,00	0,00	23.726,40	980.427,72	1.744,05	0,00	0,00	857.436,43	862,51	1.874.662,11	0,00	1.874.662,11

O Técnico Oficial de Contas

A Direção



**V. Anexo às Demonstrações Financeiras do período findo em 31.12.2013****Identificação:**

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

**1.Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras**

O Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março aprovou o regime da normalização contabilística (SNC) para as Entidades do Sector Não Lucrativo (ESNL). Esta legislação corresponde à criação de regras contabilísticas próprias, aplicáveis especificamente às entidades que prossigam, a título principal, atividades sem fins lucrativos e que não possam distribuir aos seus membros qualquer ganho económico. Contudo, só em 2013, através do Orçamento de Estado (Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro), as cooperativas de solidariedade social (que até então estavam enquadradas no Sistema de Normalização Contabilística geral) passaram a ter o enquadramento legal contabilístico correto, ficando obrigadas ao disposto para as ESNL.

Desta forma, as demonstrações financeiras referentes ao ano 2013 foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do setor não lucrativo.

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

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

Para efeitos de comparabilidade todas as peças das demonstrações financeiras apresentadas foram objeto de ajustamentos decorrentes da transição do normativo SNC para o SNC- ESNL.

Esta transição não afetou as demonstrações financeiras, nem o desempenho financeiro. Afetou apenas a red denominação de algumas contas, nomeadamente a conta de "Fundadores/Beneméritos/Doadores/Associados/Membros", a conta "Fundos Patrimoniais" e a conta "Subsídios, doações e legados à exploração".

**2.Principais políticas contabilísticas**

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

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

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



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

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

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

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

### **3. Ativos Fixos Tangíveis**

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

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

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

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

<b>RUBRICAS</b>	<b>Terrenos/Edifícios/Eq. Básico/Eq. Transp./ Eq. Admin./Out. AFT</b>
<b>ATIVO BRUTO</b>	
Saldo inicial a 1.1.13	3.515.173,13
Aumentos	9.219,91
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.13 (1)	3.524.393,04

**DEPRECIACÕES**

Saldo inicial a 1.1.13	1.290.361,83
Depreciações do exercício	83.186,58
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.13 (2)	1.373.548,41
<b>Valor líquido dos Ativos F. Tangíveis (1-2)</b>	<b>2.150.844,63</b>

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

<b>FONTE DE FINANCIAMENTO DO ATIVO FIXO TANGIVEL</b>	<b>VALOR</b>
PROGRAMA ESCOLHAS MEDIDA IV	4.260,18
FENACERCI- OPERAÇÃO ALEGRIA	1.627,49
CERCIESPINHO	3.332,24
<b>TOTAL</b>	<b>9.219,91</b>

Deva referir-se ainda que, relativamente a restrições na titularidade de bens, existe desde 2010 a hipoteca do edifício Centro Residencial e Ocupacional, realizada a favor do BBVA como garantia do empréstimo de 400.000 euros para a construção do mesmo.

**4. Ativos Intangíveis**

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

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

<b>ATIVO FIXO INTANGÍVEL</b>	<b>VIDA ÚTIL ESTIMADA</b>
Programas de computador	3 anos

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

<b>RUBRICAS</b>	<b>Programas de computador</b>
<b>ATIVO BRUTO</b>	
Saldo inicial a 1.1.13	1.699,34
Aumentos	449,90
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.13 (1)	2.149,24
<b>AMORTIZAÇÕES</b>	
Saldo inicial a 1.1.13	1.699,34
Depreciações do exercício	449,90





Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.13 (2)	2.149,24
<b>Valor líquido dos Ativos Intangíveis (1-2)</b>	<b>0,00</b>

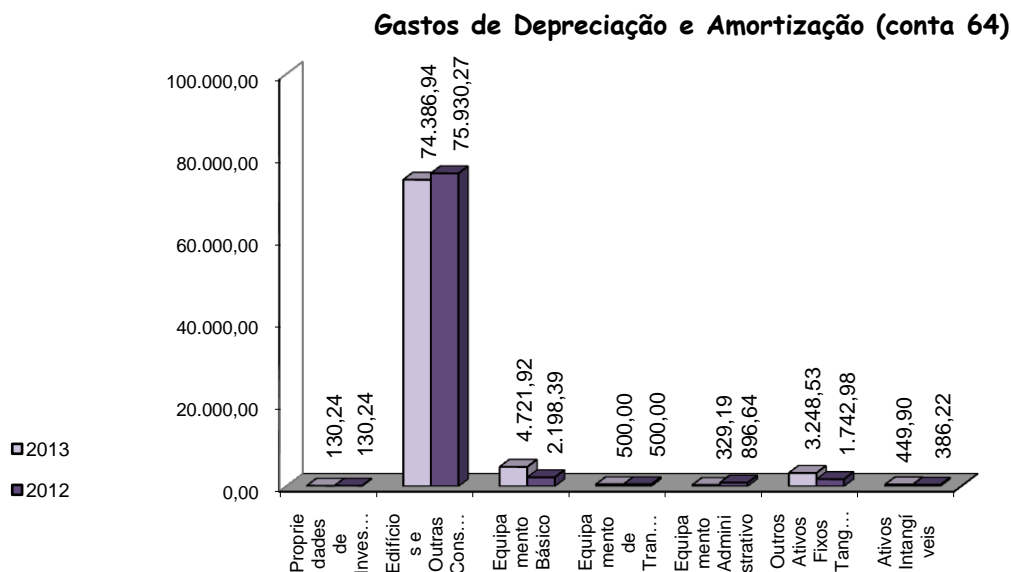
**5. Propriedades de Investimento**

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

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

RUBRICAS	Propriedades de Investimento
<b>ATIVO BRUTO</b>	
Saldo inicial a 1.1.13	8.682,81
Aumentos	0,00
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.13 (1)	8.682,81
<b>DEPRECIAÇÕES</b>	
Saldo inicial a 1.1.13	520,96
Depreciações do exercício	130,24
Transferências, Abates e Regularizações	0,00
Saldo final a 31.12.13 (2)	651,20
<b>Valor líquido das Prop. Investimento (1-2)</b>	<b>8.031,61</b>

O detalhe de Gastos de Depreciação e Amortização é apresentado no gráfico do comparativo 2012/2013:



**6. Custos de Empréstimos Obtidos**

O detalhe do financiamento obtido é o seguinte:

RUBRICAS	Ano em que foi contraído	Prazo	Valor Total	Amortizações no ano	Valor a 31.12.2013
Empréstimo mútuo - BBVA	2010	15 anos	400.000,00	58.982,67	315.636,52

As amortizações ao empréstimo decompõem-se da seguinte forma:

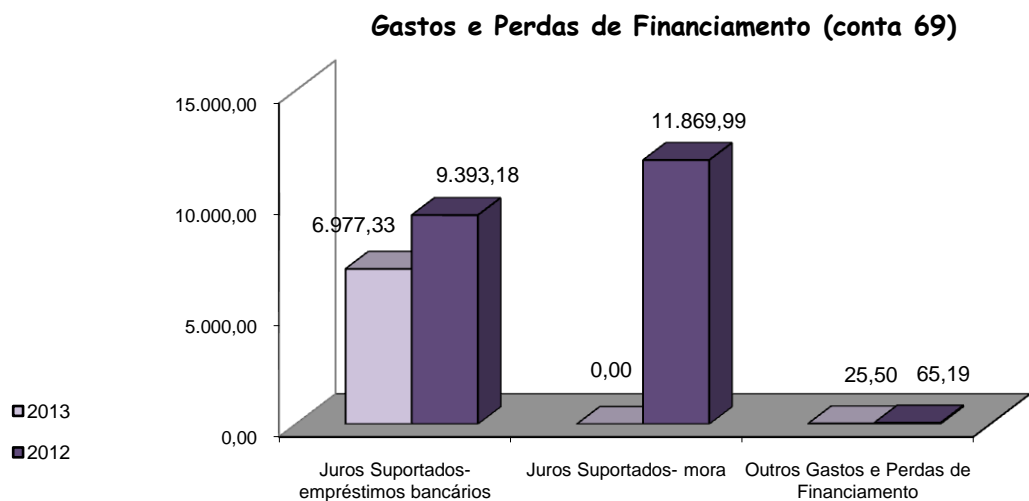
AMORTIZAÇÕES NO ANO	ORIGEM DA VERBA	VALOR
PRESTAÇÃO MENSAL	CERCIESPINHO	23.982,67
AMORTIZAÇÃO PARCIAL	CERCIESPINHO	983,51
AMORTIZAÇÃO PARCIAL	FUNDO SOCORRO SOCIAL	34.016,49
<b>TOTAL</b>		<b>58.982,67</b>

Os custos suportados com o financiamento obtido são:

RUBRICAS	Juros suportados	Taxa
Empréstimo mútuo - BBVA	6.977,33	Indexada à Euribor a 1 mês acrescida de um spread de 2%

Os juros bancários suportados vencem no último dia de cada mês e são contabilizados como gastos de financiamento do período. A média mensal paga situou-se nos 580 euros, enquanto no ano 2012 o valor era cerca de 800 euros. O abatimento de 35.000 euros contribuiu para a diminuição da dívida e conseqüente decréscimo do valor de juros a pagar.

O detalhe de Gastos e Perdas de Financiamento é apresentado no gráfico do comparativo 2012/2013:



## 7. Inventários

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

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

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

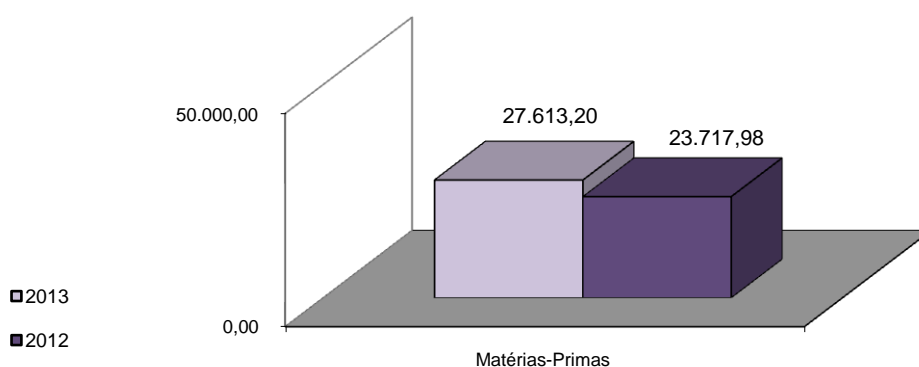
O detalhe dos inventários é o seguinte:

RUBRICAS	Valor inicial a 1.1.13	Valor final a 31.12.13	Variação
Matérias-primas	7.077,22	10.619,65	+3.542,43
Produtos acabados	1.125,00	766,50	-358,50
<b>Total</b>	<b>8.202,22</b>	<b>11.386,15</b>	<b>3.183,93</b>

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

O detalhe do CMVMC é apresentado no seguinte gráfico do comparativo 2012/2013:

### Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas (conta 61)



## 8. Rédito

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

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

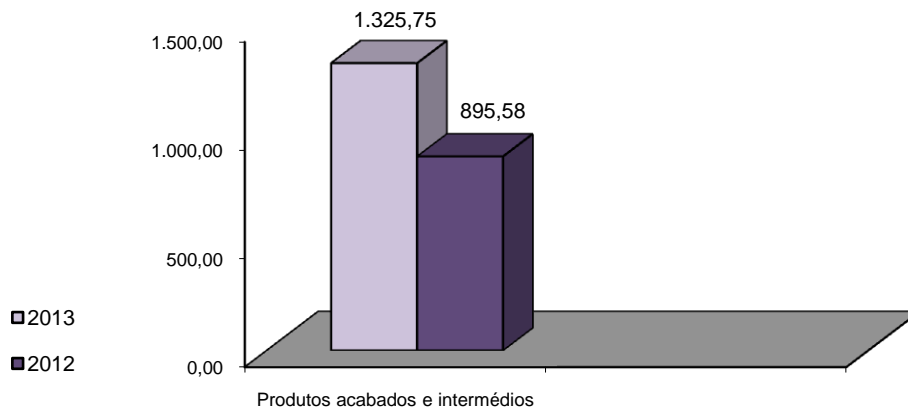
O rédito proveniente das vendas de bens é mensurado pelo justo valor da retribuição recebida.

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

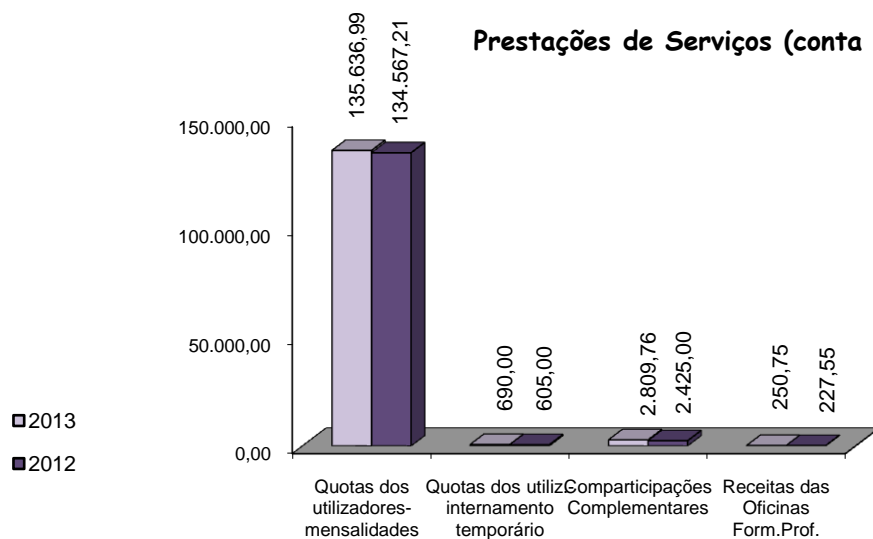
O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber e é reconhecido no momento da emissão dos recibos em pagamento e não no momento da sua cobrança. Inclui os rendimentos obtidos com a prestação do serviço e que correspondem às mensalidades de clientes; as verbas recebidas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

O detalhe do rédito é apresentado nos seguintes gráficos do comparativo 2012/2013:

### Vendas (conta 71)



### Prestações de Serviços (conta 72)



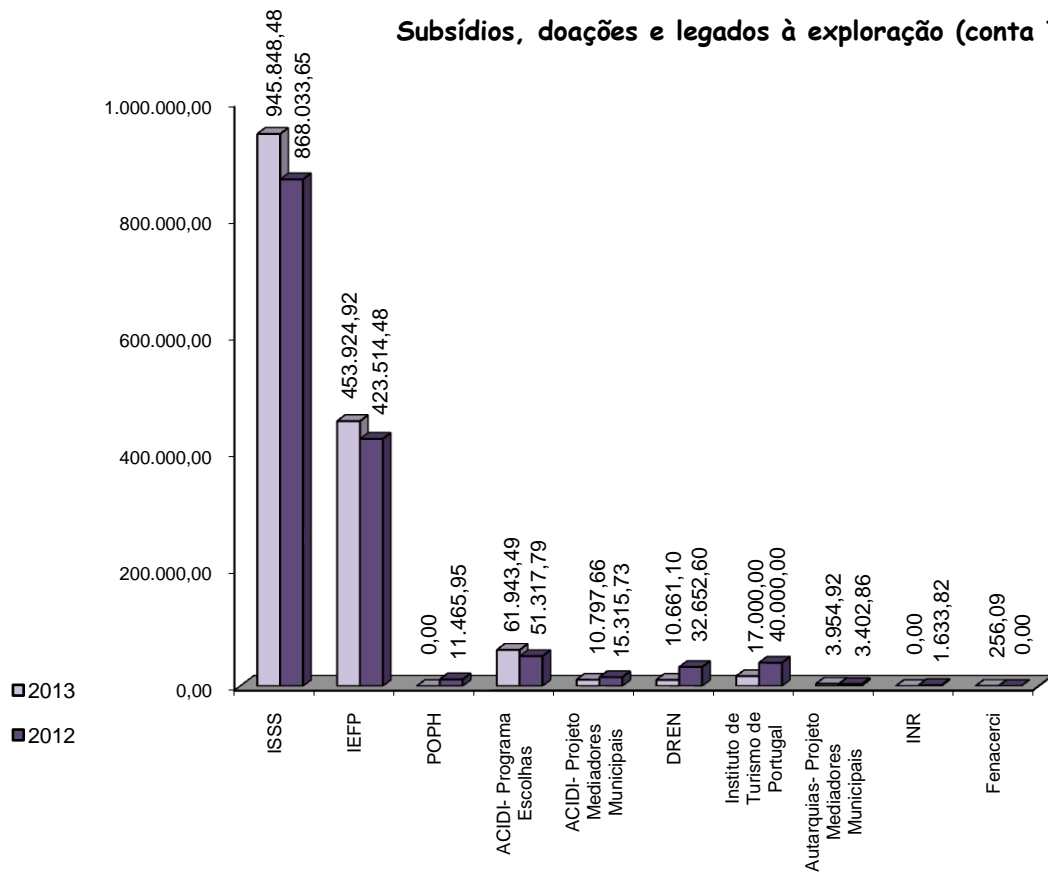
**9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes**

Passivo contingente-

À data de 31 de dezembro, a entidade tinha um processo em tribunal interposto pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) relativo ao pagamento a 4 colaboradores do departamento de formação profissional de diferenciais de vencimento e diuturnidades desde o ano 2000 a 2012. Nesta data não se tinha qualquer conhecimento sobre a decisão que o tribunal tomaria e qual a sentença. Dada a complexidade do processo em si e legislação aplicável, o valor do exfluxo de recursos que a organização terá que despende no caso de sentença desfavorável, é pouco preciso e fidedigno no momento.

**10. Subsídios e outros apoios**

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



SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO	2012	2013
ISS - Fundo de Socorro Social	100.000,00	0,00
BPI- Prémio BPI Capacitar	0,00	23.357,00
ESCOLHAS- Medida IV	0,00	5.208,00
<b>Total</b>	<b>100.000,00</b>	<b>28.565,00</b>



Estes subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios.

O prémio BPI Capacitar no valor de 23.357,00 foi atribuído em dezembro e destina-se especificamente à aquisição de equipamentos novos para a área de lavandaria, processo este a desenvolver durante o ano 2014.

O Programa Escolhas, no âmbito da Medida IV, à qual nos candidatamos pela primeira vez em 2013, financia equipamento informático, de vídeo e mobiliário. O investimento já foi efetivado em 2013.

### 11. Impostos sobre o rendimento

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

### 12. Instrumentos financeiros

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

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

No período foram anuladas mensalidades de clientes de Lar no valor de 14.000,61 euros. O motivo da anulação deveu-se ao facto da entidade entender que não seria possível receber esses valores, uma vez que os clientes não reuniam as condições ou económicas ou legais (regularização da situação das próprias pensões e questões de tutoria) para assumir esse encargo.

Foi contabilizada como dívida incobrável e levada a gastos a quantia de 8.519,21 euros relativa a mensalidades processadas no ano 2012. O restante valor de 5.481,40, relativo ao ano 2013, foi levado diretamente à conta de prestações de serviços- mensalidades, reduzindo assim ao rendimento.

Relativamente à rubrica de Investimentos Financeiros, estes dizem respeito ao pagamento para o Fundo de compensação do trabalho referente à contratação de uma colaboradora no mês de novembro.

O detalhe dos ativos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

RUBRICAS	2012	2013
<b>Ativo corrente</b>		
Cientes	20.800,41	10.413,08
Fund/Patroc/Doad/Assoc/Membros	166,00	246,00
Outras contas a receber	164.325,88	117.217,02
• Financiadores	• 162.114,55	• 114.505,19
• Donativos/Campanhas	• 500,00	• 60,00
• ISS- Subsídios eventuais	• 1.681,30	• 2.621,80
• Outros devedores- subs.eventuais	• 30,00	• 30,00
• Pares	• 0,03	• 0,03
Caixa e depósitos à ordem	81.814,00	141.646,78
Ativo não corrente	0,00	5,44
Investimentos financeiros	0,00	5,44
<b>Total</b>	<b>267.106,29</b>	<b>269.522,88</b>



O detalhe dos passivos financeiros é apresentado no quadro seguinte:

RUBRICAS	2012	2013
<b>Passivo corrente</b>		
Fornecedores	24.303,62	22.113,87
Outras contas a pagar	196.819,48	198.767,98
• Credores por acréscimo de gastos	150.479,26	150.432,67
• Financiadores	46.161,02	46.161,02
• Clientes	179,20	179,20
• Pessoal	0,00	97,50
• Devedores e credores diversos	0,00	1.897,59
<b>Passivo não corrente</b>		
Financiamentos obtidos	374.619,19	315.636,52
<b>Total</b>	<b>595.742,29</b>	<b>536.518,37</b>

### 13. Benefícios dos empregados

As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diuturnidades, subsídio de férias, subsídio de natal, subsídio de turno e subsídio de alimentação. Eventualmente podem ser atribuídos prémios que podem ter razões diversas, sejam prémios de coordenação, de prevenção ou outros. Não houve aumentos salariais.

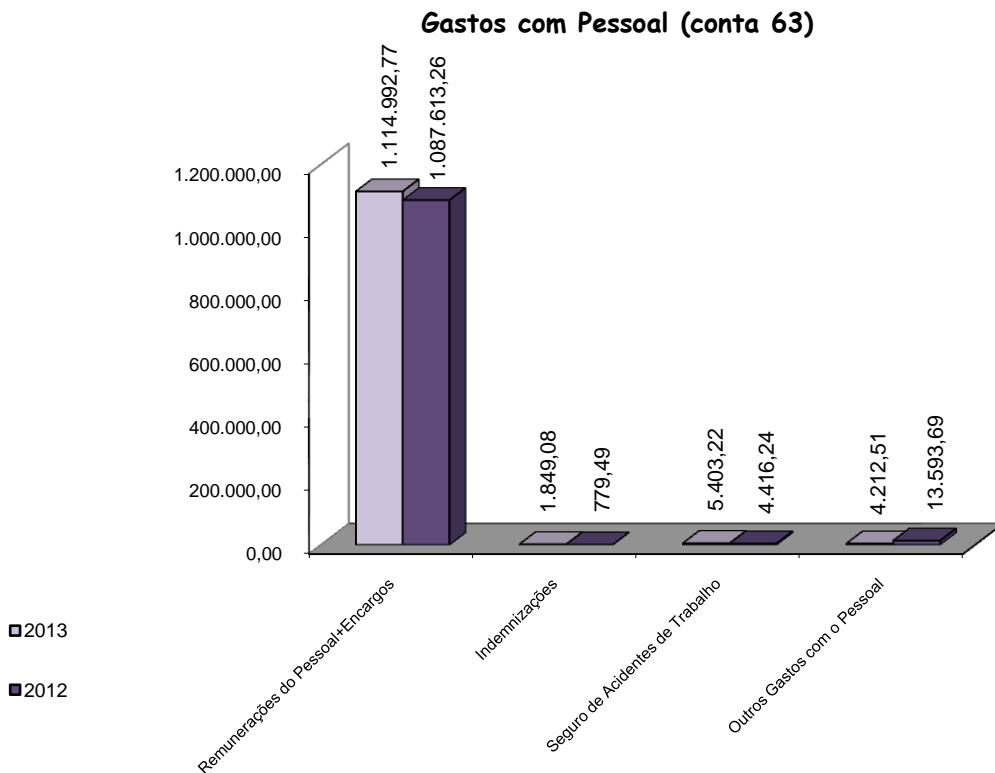
A rubrica de outros gastos com pessoal referem-se a: formação profissional, fardamentos e medicina no trabalho.

#### Pessoas ao serviço e horas trabalhadas

DESCRIÇÃO	NUMERO MÉDIO DE PESSOAS
- Pessoas a tempo completo	76
- Pessoas a tempo parcial	3
-----	
- Homens	16
- Mulheres	63
<b>Total de pessoas ao serviço</b>	<b>79</b>
<b>Numero de horas trabalhadas</b>	<b>123.100 H</b>

O número médio de colaboradores ao serviço, em 2013, foi de 79. Em 2012 foi de 74, Regista-se assim um acréscimo de 5 colaboradores, correspondendo a 1,8% de aumento no valor total de Gastos com Pessoal de 2012 para 2013.

O detalhe de Gastos com Pessoal é apresentado no gráfico do comparativo 2012/2013:



**14. Fluxos de Caixa**

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

São incluídas nas atividades operacionais os recebimentos de clientes, pagamento de bolsas, pagamentos a fornecedores e ao pessoal, assim como todos os restantes recebimentos e pagamentos relativos à atividade operacional da organização; são incluídas nas atividades de investimento todos os pagamentos e recebimentos respeitantes a investimento relacionado com ativos financeiros ou não financeiros e incluem, neste caso, os pagamentos referentes à aquisição de ativos fixos tangíveis, ativos intangíveis e investimentos financeiros, assim como o recebimento de subsídios ao investimento do Programa Escolhas e BPI; os fluxos de caixa referentes a atividades de financiamento incluem a amortização de capital referente ao empréstimo bancário do BBVA e o respetivo pagamento de juros.

A totalidade dos valores inscritos na rubrica de caixa e seus equivalentes são imediatamente mobilizáveis e portanto, disponíveis para uso.

O quadro seguinte faz a análise comparativa, 2012/2013, da variação da situação patrimonial financeira de Caixa e seus equivalentes:

MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2012	31.DEZ.2013	VARIAÇÃO
CAIXA	4.819,68	4.919,53	+ 99,85
DEPÓSITOS À ORDEM	76.994,32	136.727,25	+ 59.732,93
TOTAL	81.814,00	141.646,78	+ 59.832,78
<b>VARIAÇÃO 2012/2013 (%)</b>			<b>+ 73,1%</b>



**15. Outras informações**

Em 2013 o número de cooperantes era de 120 e o número de associados era de 368.

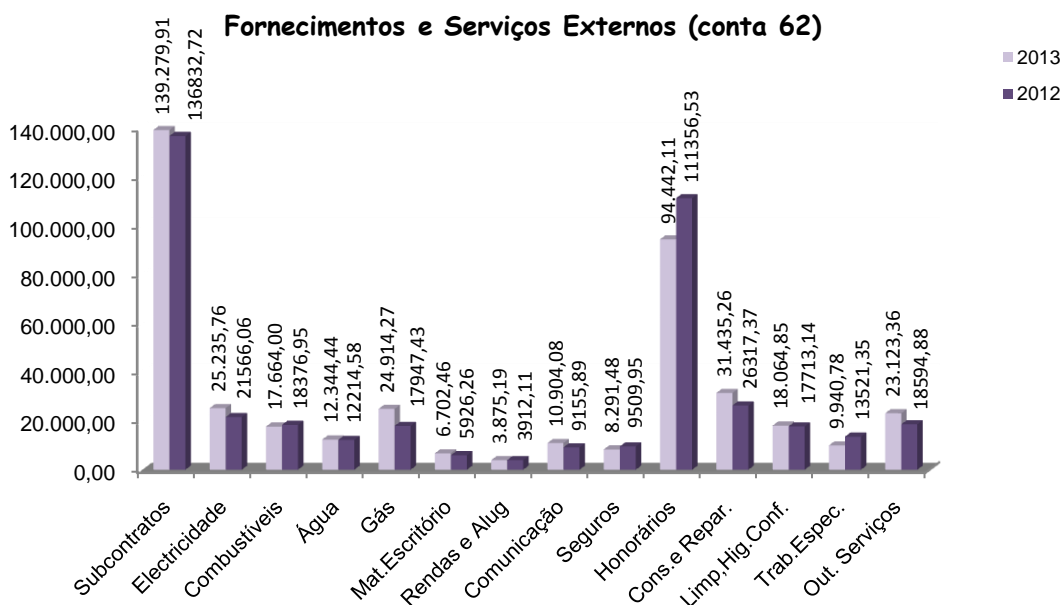
Os órgãos sociais (17 membros, na sua totalidade), compostos por Conselho Fiscal, Direção e Mesa da Assembleia, permaneceram em funções, não tendo havido qualquer alteração na sua composição, no período de relato financeiro.

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

RUBRICAS	2012	2013
Retenção IRS	6.622,77	7.738,51
Contribuições para a Seg.Social	23.088,51	22.718,33
Outras tributações- Fundos de Compensação	0,00	3,68
<b>Total</b>	<b>29.711,28</b>	<b>30.460,52</b>

À data de 31 de Dezembro de 2013 a organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças, a segurança social e os Fundos de Garantia Salarial, não possuindo quaisquer dívidas em mora.

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

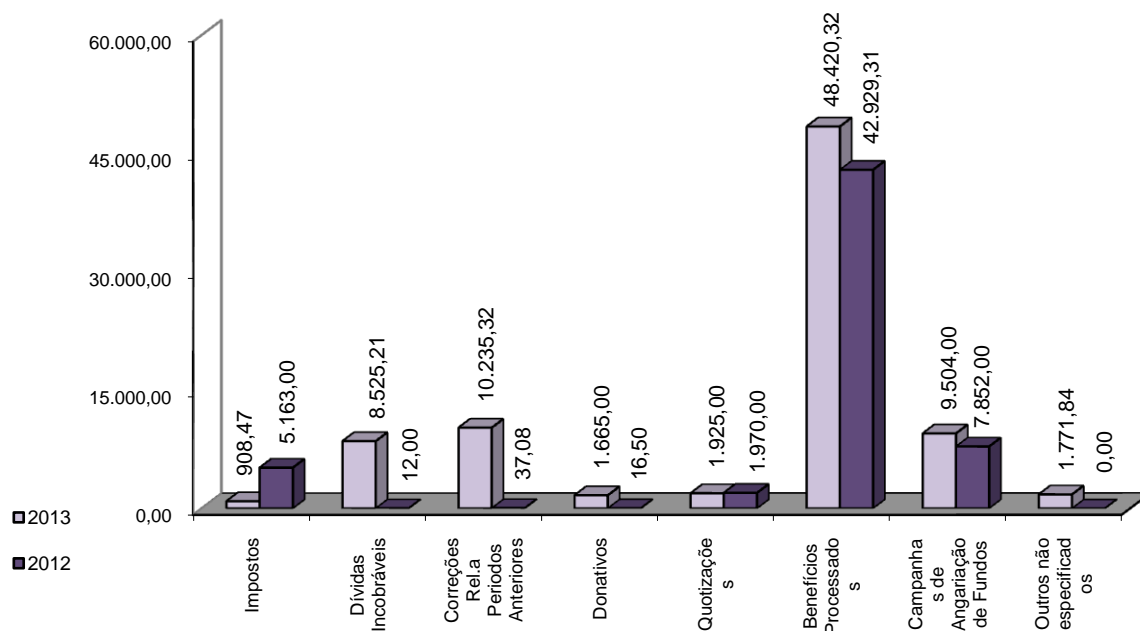


A rubrica "Subcontratos" diz respeito ao serviço de fornecimento de refeições aos clientes, adjudicado em 2012 à empresa Uniself. De segunda a sexta, diariamente, são confeccionadas em média, 200 refeições e 70 ao fim de semana. O gasto mensal médio com este serviço foi de 11.600 euros.

Os gastos com maior variabilidade, pelo comparativo 2012/2013, são:

- "eletricidade", nomeadamente o gasto relacionado com o edifício CRO/CFP »» mais 17%;
- "gás", este gasto relacionado com o gás do CRO »» mais 39%;
- "honorários", que tem um decréscimo de 15% motivado pela ausência de contratualizações relativas a serviços de formação profissional às escolas, tendo-se mantido apenas o protocolo com o Município de Espinho para as técnicas de reabilitação;
- "conservação e reparação" nomeadamente o gasto relativo à manutenção de viaturas, que subiu quase 20%;
- "outros serviços" »» mais 24% de aumento, dos quais "encargos com saúde" e "material pedagógico", em grande parte relacionado com as despesas de saúde do departamento residencial e material pedagógico necessário para o novo projeto do DFP- "Qualificar para a Inclusão" que teve início no mês de abril.

Outros Gastos e Perdas (conta 68)

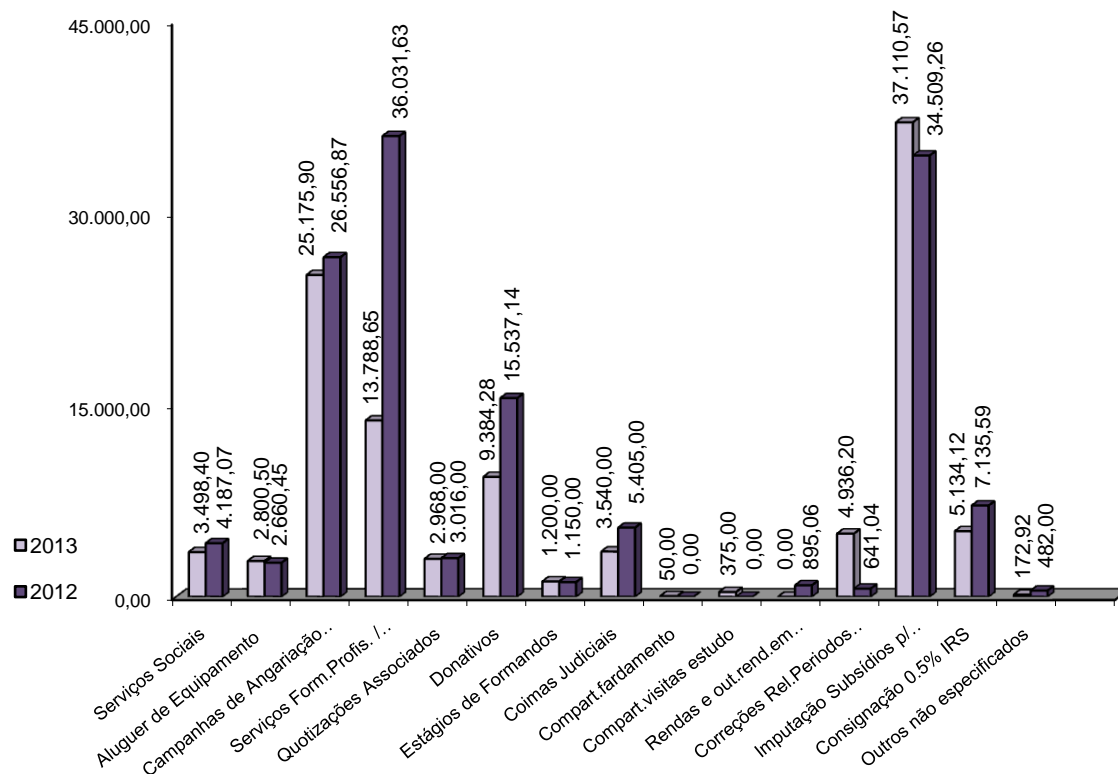


A rubrica de "impostos" cujo gasto ascendeu a 908 euros, corresponde ao pagamento do IMI dos prédios de Ermesinde e do IUC (relativo ao ano 2009 e solicitado pela AT em 2013, uma vez que não foi pedida a isenção atempadamente em 2009).

A rubrica de "correções relativas a períodos anteriores" refere-se ao valor devolvido ao POPH tipologia 6.4, uma vez que, em sede de análise de saldo final, o projeto (executado em 2012), não foi considerado elegível no proporcional do gasto com os formandos internos, mas somente com os externos. O valor elegível situou-se nos 1.200 euros, sendo que o montante de 10.235,32 não foi aceite, acarretando assim um pesado encargo à organização.

"Benefícios processados" teve um aumento de cerca de 5.500 euros e correspondeu à execução de mais um projeto do DFP - "Qualificar para a Inclusão".

### Outros Rendimentos e Ganhos (conta 78)



Os rendimentos com maior variabilidade, pelo comparativo 2012/2013, são "Serviços de Formação Profissional/Protocolos" e "Correções relativas a períodos anteriores".

Relativamente aos "Serviços de Formação Profissional/Protocolos", o decréscimo de 22.220 euros está também diretamente relacionado com o próprio decréscimo em honorários e já explicado neste item, e que se prende com o término da relação contratual entre a Cerciespinho e as diversas entidades que procuravam este tipo de serviço. Por outro lado, eventualmente num futuro próximo, poderia acarretar mais encargos através do pagamento de contribuições para a segurança social, como entidade contratante, de 5% sobre os honorários pagos.

"Correções relativas a períodos anteriores"- o valor corresponde em cerca de 4.800 euros à devolução, pela AT, do IMI pago indevidamente em 2012 referente ao prédio "Oficinas de Formação Profissional", na Idanha, que foi exigido pelas Finanças por ainda não terem diferido a sua isenção. A situação foi regularizada em 2013 com a devolução da verba à organização.

De seguida apresenta-se o comparativo anual do total de Gastos e Rendimentos, sendo que, em matéria de Gastos continua a prevalecer como o maior foco de despesa a rubrica "Gastos com Pessoal", com uma percentagem de 64% no total dos Gastos.

Relativamente à maior fonte de Rendimentos, a predominância continua a ser os "Subsídios, doações e legados à exploração", que são o principal recurso financeiro destas organizações, correspondendo a 86% do total dos Rendimentos.

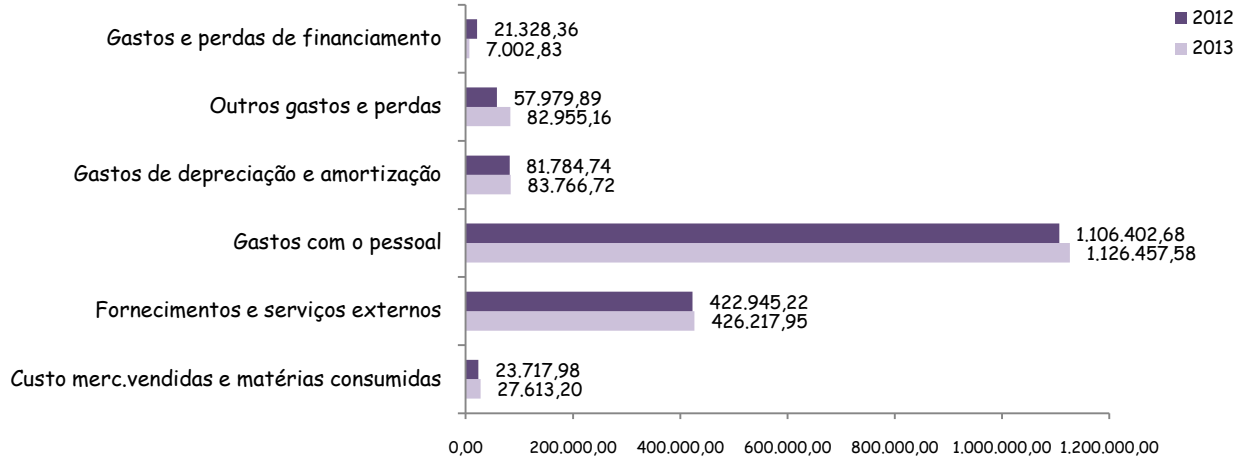


**GRÁFICO DOS GASTOS**

Total Gastos 2012= 1.714.158,87

Total Gastos 2013= 1.754.013,44

**COMPARATIVO 2012/2013**

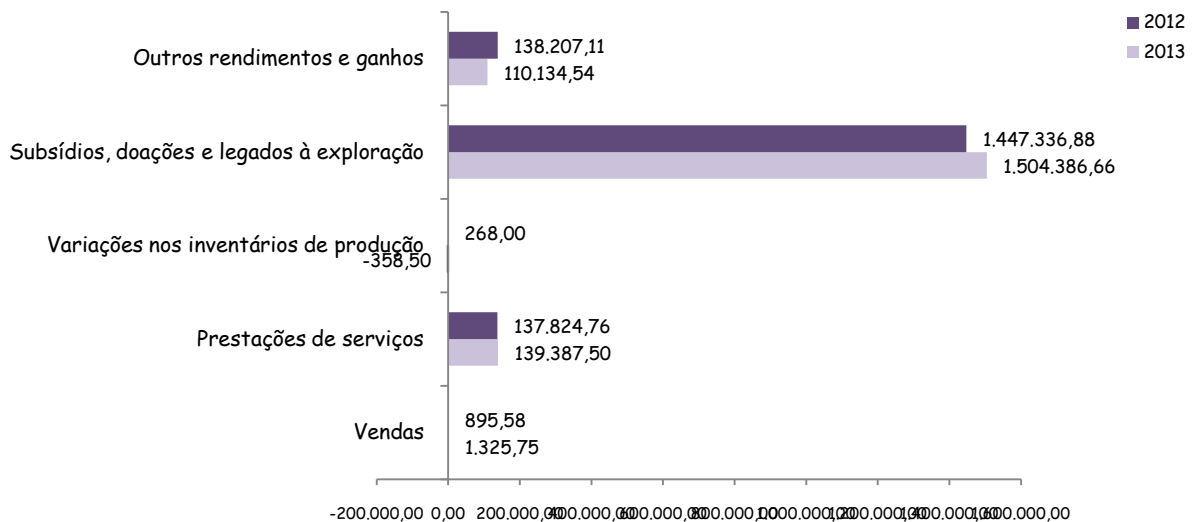


**GRÁFICO DOS RENDIMENTOS**

Total Rendimentos 2012= 1.724.532,33

Total Rendimentos 2013= 1.754.875,95

**COMPARATIVO 2012/2013**



Resultado Líquido do Período 2013= 862,51

**BALANCETES ANALÍTICOS 2013****DEPARTAMENTO: CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO- DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €482,45/CLIENTE/MÊS**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	2.937,83	219.082,94
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	53.335,82	
GASTOS COM PESSOAL	144.498,63	
DEPRECIações / AMORTIZAções	1.562,48	
OUTROS GASTOS E PERDAS	800,00	
SOMA	203.134,76	219.082,94
DIFERENÇA	+ 15.948,18	

**DEPARTAMENTO: CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS II****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO- DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €482,45/CLIENTE/MÊS**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	2.845,33	185.769,26
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	40.347,94	
GASTOS COM PESSOAL	119.136,08	
DEPRECIações / AMORTIZAções	1.344,42	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.320,00	
SOMA	164.993,77	185.769,26
DIFERENÇA	+ 20.775,49	

**DEPARTAMENTO: APOIO DOMICILIÁRIO****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €362,06/CLIENTE/MÊS**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	2.870,85	172.294,24
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	48.465,21	
GASTOS COM PESSOAL	105.979,83	
DEPRECIações / AMORTIZAções	656,67	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	157.972,56	172.294,24
DIFERENÇA	+ 14.321,68	



DEPARTAMENTO RESIDENCIAL: LAR RESIDENCIAL  
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO  
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €951,53/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	6.203,93	332.024,39
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	83.660,42	
GASTOS COM PESSOAL	242.549,24	
DEPRECIações / AMORTIZAções	1.520,58	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	333.934,17	332.024,39
DIFERENÇA	- 1.909,78	

DEPARTAMENTO RESIDENCIAL: RESIDÊNCIA AUTÓNOMA  
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO  
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €1.078,63/CLIENTE/MÊS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	4.430,27	71.471,80
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	7.338,06	
GASTOS COM PESSOAL	61.510,75	
DEPRECIações / AMORTIZAções	77,60	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	73.356,68	71.471,80
DIFERENÇA	- 1.884,88	

DEPARTAMENTO: CENTRO COMUNITÁRIO  
PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO  
VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €8.550,82 (VALOR MENSAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	358,83	104.059,30
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	33.402,18	
GASTOS COM PESSOAL	94.334,46	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	1.980,00	
SOMA	130.075,47	104.059,30
DIFERENÇA	- 26.016,17	

**DEPARTAMENTO: FORMAÇÃO PROFISSIONAL****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €511.907,53 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	11.508,59	441.106,63
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	119.454,75	
GASTOS COM PESSOAL	267.657,78	
DEPRECIações / AMORTIZAções	1.038,28	
OUTROS GASTOS E PERDAS	42.845,32	
SOMA	442.504,72	441.106,63
DIFERENÇA	- 1.398,09	

**OUTROS PROJETOS: PROGRAMA ESCOLHAS****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €73.380,67 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	61.943,49
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	13.986,45	
GASTOS COM PESSOAL	48.034,95	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	62.021,40	61.943,49
DIFERENÇA	- 77,91	

**OUTROS PROJETOS: CRI- CENTRO DE RECURSOS P/ A INCLUSÃO****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-AGOSTO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €10.661,10 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	10.661,10
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	0,00	
GASTOS COM PESSOAL	11.401,32	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	11.401,32	10.661,10
DIFERENÇA	- 740,22	

**OUTROS PROJETOS: PROGRAMA ESTÁGIOS PROFISSIONAIS****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €7.291,42 (VALOR GLOBAL DOS PROJETOS APROVADOS)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	8.881,17
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	0,00	
GASTOS COM PESSOAL	13.085,46	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	13.085,46	8.881,17
DIFERENÇA	- 4.204,29	

**OUTROS PROJETOS: MEDIADORES MUNICIPAIS****PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-SETEMBRO****VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €12.236,67 (VALOR GLOBAL DO PROJETO APROVADO)**

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	14.752,58
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	1.657,60	
GASTOS COM PESSOAL	12.385,92	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	0,00	
SOMA	14.043,52	14.752,58
DIFERENÇA	+ 709,06	

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

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
COMPRAS	0,00	47.023,45
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	14.488,56	
GASTOS COM PESSOAL	0,00	
DEPRECIações / AMORTIZAções	0,00	
OUTROS GASTOS E PERDAS	10.979,00	
SOMA	25.467,56	47.023,45
DIFERENÇA	+ 21.555,89	





## OUTROS SERVIÇOS: OUTROS GASTOS/RENDIMENTOS

PERÍODO DE EXECUÇÃO: JANEIRO-DEZEMBRO

VALOR FINANCIAMENTO PÚBLICO: €17.000,00 (INSTITUTO DE TURISMO DE PORTUGAL)

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
CMVMC-VARIAÇÃO ST.FINAL MP	-3.542,43	85.805,60
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	10.080,96	
GASTOS COM PESSOAL	5.883,16	
DEPRECIações / AMORTIZAÇÕES	77.566,69	
OUTROS GASTOS E PERDAS	25.030,84	
SOMA	115.019,22	85.805,60
DIFERENÇA	- 29.213,62	

## RESULTADOS FINANCEIROS: GASTOS/RENDIMENTOS FINANCEIROS

CONTAS	GASTOS	RENDIMENTOS
JUROS SUPORTADOS	6.977,33	0,00
OUTROS GASTOS E PERDAS DE FINANCIAM.	25,50	
SOMA	7.002,83	0,0
DIFERENÇA	- 7.002,83	

CONTAS	VALOR
RESULTADO LIQUIDO DO PERÍODO	+ 862,51

A TOC \_\_\_\_\_

A DIREÇÃO \_\_\_\_\_



**RELATÓRIO  
E  
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 227 319 161 Fax 227 348 588  
cerciespinho@cerciespinho.org.pt

**RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL**

Exercício de 2013

Senhores Accionistas:

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO – Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, submeter à apreciação de V. Exas o nosso Relatório e Parecer sobre o Relatório de Atividades e as Contas de Gerência apresentadas pela Direcção e relativas ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2013.

2) Durante o ano de 2013, acompanhamos a actividade da Cooperativa através de contactos com a Direcção e com o Departamento de Contabilidade, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo da Direcção os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal não pode deixar de louvar a Direcção pelo bom desempenho e pelo resultado líquido positivo, no exercício de 2013, do montante de 862,51 euros, que dado o contexto de crise económica e financeira, conseguiu ultrapassar todas as dificuldades, tendo o apoio, prestado a clientes directos, passado de 2.099 clientes para 2.255 clientes, ou seja um acréscimo de 156 clientes, que significa um aumento de 7,4% de 2012 para 2013.

4) De notar que a CERCIESPINHO foi gerida, no exercício de 2013, sem o recurso a conta cracionada, e sem vir a evidenciar um resultado líquido negativo, como previa o Orçamento aprovado em Novembro de 2012, em Assembleia Geral. Ainda, de salientar a renovação da CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE dos Serviços e da Gestão da Instituição, em todos os departamentos, válida por dois anos, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance.

5) Examinando as Contas apresentadas pela Direcção, verificámos que o exercício de 2013 apresenta, como se disse acima, um saldo positivo de 862,51 euros, para o qual, este Conselho, de acordo com a legislação aplicável, propõe a aplicação seguinte:

Fundo de Reserva Legal	43,13 €
Fundo de Reserva para Educação e Formação Cooperativa	100,00 €
Fundo de Investimento	500,00 €
Fundo de Reserva para Integração Profissional dos Alunos	219,38 €
<b>TOTAL (Luros)</b>	<b>862,51€</b>

CERCH/ESPINHO  
Cooperativa de Educação e Restituição do Cidado Incapazido, CRI  
Cooperativa de Solidariedade Social  
Instituição de Utilidade Pública  
Apartado 177 - 4501 - 900 Espinho  
Telefone 227 519 061 Fax 227 548 588  
cerchspinho@cerchspinho.org.pt

---

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

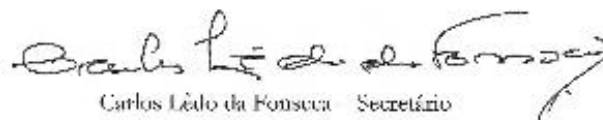
- a) Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pela Direção e referentes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2013;
- b) Que seja emitido um voto de louvor à Direção e Corpo Técnico, bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCH/ESPINHO, ao longo do ano de 2013;
- c) Que seja manifestado, através da Imprensa Local, agradecimento a Membros, Entidades Públicas, Privadas e Particulares que, de qualquer forma, auxiliaram a CERCH/ESPINHO ao longo do exercício findo.

ESPINHO, 28 de Fevereiro de 2014.

O CONSELHO FISCAL



Dr. Carlos Alves Ribeiro - Presidente



Carlos Lêdo da Fonseca - Secretário



Dra. Rita Elisabete Gomes de Carvalho - Relatora



## ANEXOS

**Propostas de votos da Direção:**

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

- Voto de louvor pelo apoio excecional na prossecução dos objetivos da Cerciespinho à:
  - Associação Sorriso da Rita, pela Bolsa de estudo atribuída ao José Henrique Rocha, cliente do Lar Residencial da Cerciespinho e que permitiu a continuidade dos estudos deste jovem;
  - FCAPE pela demonstração da inclusão e da igualdade patente no contínuo convite para clientes da Cerciespinho participarem na sessão cultural com alunos das escolas de Espinho.
  - Dr. Carlos Alves Ribeiro
- Voto de louvor pelos excelentes donativos e apoio contínuo à Cerciespinho à/ao/aos:
  - Eng.º Edgar Ferreira e sua esposa Sr.ª Otilia Violas, à Farmácia Santos, à Escola de Ballet Adriana Domingues
  - Junta de Freguesia de Silvalde, na pessoa do Exmo. Sr. Presidente, Sr. Marco Gastão, pela solidariedade e contínuo apoio à Cerciespinho, através da Caminhada Solidária.
  - Junta de Freguesia de Anta pela solidariedade e contínuo apoio através de inclusão da Cerciespinho em todas as iniciativas da Freguesia.
- Voto de louvor pela defesa intransigente e promoção dos direitos das pessoas com deficiência ao:
  - Presidente da Câmara Municipal de Espinho, Dr. Pinto Moreira; Vice-presidente, Dr. Vicente Pinto, Vereadora da Cultura, Dra. Leonor Fonseca; Vereador, Dr. Quirino
  - Bombeiros Voluntários dos Carvalhos
  - J. Dias & CA, SA
  - Bisilque;
  - Novaia
  - Equipa da USF de Anta;
  - Equipa do Centro Hospitalar Gaia/Espinho
  - Hospital Psiquiátrico Magalhães Lemos;
  - Centro de Hemodiálise - Hemo Atlântico
  - D. Conceição Soares Moreira de Oliveira
  - Dr. Gaspar Longo
- Voto de louvor a todos colaboradores e colaboradoras da Cerciespinho pelo empenho e sentido de missão demonstrado, através da participação ativa no processo de Renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, bem como nas iniciativas de angariação de fundos e atividades dos diferentes departamentos.
- Voto de agradecimento pelos donativos, quer monetário, quer materiais, atribuídos à Cerciespinho à/ao:
  - À Lipor; Ao Dr. José Catarino, à Sr.ª Graça Fiães, à Sr.ª Delminda Santos, ao Sr. Luís Fernandes, ao Sr. Ricardo Marques, à Sr.ª Glória Oliveira Gomes, ao Sr. Domingos António Pinto Sousa Bastos, à Professora Andreia Ribeiro e restante corpo docente e auxiliar, à Baxter Médico Farmacêutica, Lda, ao Sr. Miguel, gerente do Forno do Juncal, ao Sr.

- Domingos Morais e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelas ofertas de materiais;
- À Unipress, Lda., ao Grupo Desportivo da Idanha, ao Grupo Desportivo dos Outeiros, à Cavalinho, à Sr.ª Maria Celisa Moreira Brito e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho pelos donativos monetários, materiais e outros contributos para as atividades
  - Voto de agradecimento pelo apoio concedido à Cerciespinho na angariação de fundos através de espetáculos culturais ou atividades à/ao/aos:
    - Regimento de Engenharia 3; Jumbo; Centro Paroquial de Guetim; Artesãos Silvaldenses; Leo's de Espinho; Sr.ª Olga Duarte; À Colónia de Férias Bissaya Barreto - Torreira: disponibilização de acolhimento temporário para os nossos clientes, Grupo de jovens Mensageiros de Santo Tirso Estagiários, alunos e voluntários pelos contributos em diferentes áreas e atividades de sensibilização para a deficiência,
  - Voto de agradecimento pelo apoio, colaboração na missão da Cerciespinho e disponibilidade que têm demonstrado pelos nossos clientes à/ao/aos:
    - Ao Exmo. Bispo Auxiliar do Porto, D. João Lavrador; Ao Exmo. Padre João de Deus; ao Exmo. Sr. Padre José Pedro, ao Exmo. Padre Moura; AO Diácono Vieira; à Dra. Paula Pires; Ao grupo de Jovens de Paramos; Ao Dr. Armando Bouçon, responsável pelo FACE; À Dra Andreia Magalhães, responsável pela Biblioteca José Marmelo e Silva; Ao Diretor e equipa médica do ACES; Ao Sr. Fernando Madureira;
    - Eng.º Sá, ao Eng.º Alves, à Dr.ª Ana Loureiro da Câmara Municipal de Espinho;
    - Funcionários da Piscina Municipal de Espinho;
    - Centro de Emprego de Espinho, nomeadamente à Dra. Maria José Oliveira e ao Dr. Armando
    - Dr.ª Paula Beleza e Dra. Andreia Lopes, da Segurança Social de Espinho;
    - Dra. Sónia Sá, Técnica de Serviço Social da ADCE em Anta;
    - Dra. Carmem Moreira, Técnica de Serviço Social da Unidade de Saúde de Espinho;
    - Ao Eng.º Benjamim Bastos, à Dra. Paula Rodrigues, à Dra. Laura Santos, ao Dr. Rui Monteiro e à Dr.ª Cristina Vasconcelos do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro;
    - Dr.ª Glória Carvalhais e Dra. Salette Lemos do Programa Escolhas;
    - Exmo. Sr. Diretor do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, Dr. Santos Sousa;
    - *Media* locais, nomeadamente, *Jornal Defesa de Espinho*, *Jornal Maré Viva* e *Jornal de Espinho*;
    - Corporações de Bombeiros Voluntários de Espinho e Bombeiros Voluntários Espinhenses;
    - Instituto de Reabilitação e Habitação Urbana (IHRU);
    - Escolas do Município, nomeadamente, Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira, Escola Secundária Dr. Manuel Gomes de Almeida, Escola Sá Couto e Escola Domingos Capela;
    - Ministério Público de Espinho - Tribunal Judicial de Espinho - pela identificação da Cerciespinho, como entidade beneficiária de bens materiais e monetários;
    - Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro, na oferta de géneros alimentares à Cerciespinho;
    - Eng.º Sá, ao Eng.º Alves, à Dr.ª Ana Loureiro, à Sr.ª Mercedes de Sá Pereira, ao Sr. Agostinho Emílio Andrade Pereira, ao Sr. Armando Silva Ribeiro, à Sr.ª Dorinda Henriques

Mota Ribeiro, ao Sr. Joaquim Salvador Oliveira Coelho, à Sr<sup>a</sup> Alice Martins Assunção Correia, à Sr<sup>a</sup> Maria Rosa Costa Silva Moreira, à Eng.<sup>a</sup> Maria Adélia Martins Fernandes Marques Seifert, ao Eng.<sup>o</sup> Pedro Filipe da Silva Almeida, ao Núcleo de Modelismo de Espinho, ao Centro Social de Paramos, ao CLDS-Espinho Vivo, à Trinsheira TXS, ao Instituto de Reabilitação e Habitação Urbana (IHRU), ao Grupo de Trabalhadores da Yasaki Saltano, à Agência do BPI de Espinho, à Aldeia SOS de Gulpilhares e ao Sr. Presidente da Junta de Freguesia de Espinho pelo apoio e colaboração em diversas atividades no Centro Comunitário da Cerciespinho

- Exmo Sr. Presidente do Aeroclube de Espinho, ao Rotary Clube de Espinho, aos Lions Clube de Espinho, ao Grupo Semente, ao Grupo Cultural *Espinho É vida*, à coletividade Juventude de Outeiros, à ADCE, à Comissão de festas de S. Martinho de Anta, ao Exmo. Sr. Presidente da Associação de Socorros Mútuos S. Francisco de Assis de Anta, à Fenacerci, ao Núcleo de Modelismo de Espinho e ao Eng.<sup>o</sup> Pedro Filipe da Silva Almeida, ao Centro Social de Paramos, ao Eng.<sup>o</sup> António Miguel Soares Matias;
  - Sr. Comandante da PSP de Espinho, Chefe Ribeiro Mendes e Agente Vítor Távora: Equipa de Policiamento de Proximidade de Espinho;
  - AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação; Associação de Desenvolvimento para o Concelho de Espinho; Carpintaria do Pinhal, Lda; Carpintaria Ribeiro Soares e Filhos, LDA; Centro Social da Paróquia S. Salvador de Grijó; Centro de Solidariedade Cristã Maranatha; Centro de Solidariedade Cristã Maranatha Tenda do encontro; Centro Social de Lourosa; Centro Social S. Cristóvão de Nogueira da Regedoura; Município Santa Maria da Feira; Pau Maciço - Indústria de Mobiliário e Carpintaria, Lda; Pousada da Juventude de Espinho; Restaurante do Centro Luso Venezuelano; Segunda Geração - Mobiliário de Cozinha, Lda; Solverde/ Violas SGPS;
  - D. Maria do Carmo - OVAC; Equipa de Coordenação da Zona Norte e Centro do Programa Escolhas; ACIDI
  - Câmara Municipal de Espinho / Divisão de Ação Social, Intergeracional e Saúde (DASIS): Disponibilização de uma solução de apoio a idosos, através do sistema de teleassistência pelos diversos apoios e disponibilidade demonstrada com a Cerciespinho;
- Voto de agradecimento pelo apoio e disponibilidade na "Campanha Pirlampo Mágico 2012" à/ao/aos:
    - Escolas do Município de Espinho, às Escolas Preparatória e Secundária de Castelo de Paiva, a todos os comerciantes do Município de Espinho, ao grupo de Escuteiros de Anta e de Espinho, às Juntas de Freguesia e Câmara Municipal de Espinho e a todos os colaboradores e colaboradoras, familiares e amigos da Cerciespinho.



**RELATÓRIO ATIVIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL**  
**2013**

**Cerciespinho**





## 1. Introdução

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

As atividades formativas disponibilizadas pelo departamento ao longo do ano de 2013 foram as que se apresentam no quadro seguinte:


Formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades	Formação profissional inicial	Percursos individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
		Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ
	Formação Contínua (Tecnologias da Informação e da Comunicação)	
	Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)	


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

-  Apoio à colocação;
-  Apoio pós-colocação;
-  Centro de recursos para a inclusão;
-  Oficinas de produção.

## 2. População alvo

Os/as destinatários/as do DFP subdividem-se em dois subgrupos:

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

 **Participantes individuais externos/as (público em geral):** jovens e adultos/as com baixos níveis de habilitações escolares e com baixas qualificações profissionais, desempregados/as (DLD e Ñ 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, reclusos/as, toxicodependentes, alcoólicos/as, sem abrigo, minorias étnicas e ativos empregados. De salientar que em 2013 o departamento não deu resposta a este tipo de clientes, dada a inexistência de candidaturas aprovadas para estes públicos-alvo.

Desta forma, em 2013 o DFP deu resposta a 121 clientes distribuídos da seguinte forma:

<b>Formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades</b>			
<b>Tipologia Formativa</b>		<b>Ações Formativas</b>	<b>N.º Clientes</b>
Formação inicial	Percurso individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	Lavandaria	1
		Costura	1
		Tapeçaria	5
		Serralharia	6
		Jardinagem	6
		Gestão de Serviços Domésticos	6
		Qualificar para a Inclusão	8
	Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário I	7
		Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário II	10
		Empregado/a de Andares	10
Serralharia Civil		10	
Formação Contínua (Tecnologias de Informação)			10
Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)			12
Apoio à Colocação			3
Centro de Recursos para a Inclusão			18
Oficinas de Produção			8

### 3. Objetivos e Resultados


<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N.º/ Taxa Execução</b>	<b>Análise</b>
<b>1. Contribuir ativamente para a renovação da Certificação de Qualidade dos Serviços e da Gestão</b>	N.º de ações desenvolvidas ao nível da disseminação	5	Este objetivo teve uma taxa global de execução de 100%. Convém salientar que o ano de 2013 foi marcado pela renovação da Certificação de Qualidade dos Serviços e da Gestão.
	N.º de ações desenvolvidas ao nível da monitorização	2	
	N.º de ações desenvolvidas ao nível da avaliação	1	



Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise	
2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	N.º de ações com base em percursos individualizados com base em referenciais não integrados no CNQ	6	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 85%.	
	N.º de ações "Qualificar para a Inclusão" - Projeto Piloto	1		
	N.º de ações com base em percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	3		
	N.º clientes de formação contínua	10		
	N.º clientes de formação profissional	80		
	N.º clientes IAOQE	12		
	N.º clientes Apoio à colocação	3		
	N.º clientes Apoio pós-colocação	0		
	N.º Clientes Oficinas de Produção	8		
	N.º clientes do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	18		
	N.º clientes em FPCT	19		
	N.º de integrações no mercado de trabalho	1		
	N.º de dias de Formação	208		
	Volume de Formação	66719.5		
N.º de atividades complementares à formação profissional	23			
3. Alargar e diversificar o âmbito de intervenção do departamento, através da promoção de novos serviços para a população com deficiências e/ou incapacidades, bem como para a população alvo de exclusão social, garantindo assim a continuidade dos serviços	N.º de novas ações implementadas	Qualificar para a Inclusão - Projeto Piloto	1	Este objetivo estratégico teve uma taxa global de 100%.
		Percursos com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	1	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de **95%**.

Em 2013 o sistema de avaliação dos resultados foi realizado nos seguintes níveis:

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



Neste âmbito pode referir-se que foram emitidos 6 Certificados de Qualificações, 15 Certificados de Formação Profissional, 5 declarações de frequência de formação com conclusão sem obtenção de aproveitamento e 9 declarações de frequência sem conclusão de curso.

**Avaliação da taxa do grau de satisfação dos/as clientes**

O questionário de avaliação do grau de satisfação dos/as clientes foi preenchido por 56 clientes da Tipologia 6.2 que frequentaram o DFP no ano de 2013. O preenchimento dos questionários foi realizado em pequenos grupos. Devido a dificuldades na leitura e compreensão verbal, foram lidas as afirmações.

Como conclusão pode referir-se que a taxa de satisfação dos/as clientes para o ano de 2013 foi de 97%.

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

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

#### 4. Programa de intervenção

##### a. Modelo de intervenção

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

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços disponibilizados					
	Formação Profissional	IAOQE	Ação Social/ Intervenção psicológica	Acompanha-mento pós-formação	Refeições	Transportes
Desenvolvimento Pessoal	X		X			
Bem-estar	X		X		X	X
Inclusão Social	X	X		X		
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	80	12	50	35	121	121

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

 ***Promoção da Qualidade de Vida***

O DFP, tendo como princípio base de intervenção uma perspetiva holística do indivíduo, tem como principais objetivos os que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos. Para tal efetuaram-se 50 avaliações diagnósticas (38 dos clientes que integraram na formação profissional e 12 no âmbito do IAOQE), onde se avaliaram as dimensões acima referidas.

 ***Promoção da Participação ativa dos/as clientes***

Promover a participação e a inclusão dos/as formandos/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade, capacitando-os ao nível de controlo e de decisão de tudo o que lhe diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Ao nível da formação profissional esta dimensão foi muito trabalhada nos módulos de Aprender com Autonomia, Cidadania e Empregabilidade, Empreendedorismo, Igualdade de Oportunidades e Balanço de Competências. No sentido de reforçar esta dimensão, realizaram-se 2 reuniões de delegados/as de curso com o objetivo de incentivar todos os/as clientes a participarem ativamente na vida organizacional do departamento.

 ***Flexibilidade e adaptabilidade dos percursos formativos***

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

 ***Proximidade com o/a cliente***

O DPF aposta na proximidade com os/as clientes como boa prática no sentido de identificar necessidades, expectativas e potenciais dos/as formandos/as, bem como na aferição dos resultados da intervenção. A proximidade e confiança dos/as formandos/as relativamente à equipa técnica e

formativa promovem a participação ativa na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Esta proximidade é garantida pelo gestor/a de caso, que é o/a responsável pela elaboração, monitorização e avaliação dos PDI's dos/as clientes pelos quais é responsável.

#### **Adaptação contínua**

Adaptação às necessidades do tecido empresarial, tendo sempre em consideração o perfil do público-alvo do DFP, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação; valorização da formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as; valorização da avaliação dos/as clientes, financiadores e de outras partes interessadas, e implementação de sistemas de melhoria contínua da qualidade. Exemplo desta adaptação contínua foi a implementação do curso de Serralharia Civil, que para além corresponder às necessidades do tecido empresarial local, tem em consideração as necessidades, expectativas e potenciais do público-alvo.

#### **Parcerias**

Atuar em parceria com as entidades públicas e privadas do setor, entidades empregadoras, entidades financiadoras e clientes, organizações de pessoas com deficiências e/ou incapacidades, 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. Convém salientar que o DFP ao longo de 2013 desenvolveu 40 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações, sendo que as mesmas se apresentam como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o departamento se propõe.

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

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

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

O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo DFP, de forma a poder satisfazer e colmatar as necessidades, as expectativas e os potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o/a cliente ou

desenvolvendo articulação com outros serviços da comunidade para que esses objetivos sejam alcançados. No âmbito das ações dirigidas a pessoas portadoras de deficiências e/ou incapacidades, ao longo do ano em questão, decorreram três momentos de monitorização e avaliação formais dos PDI's com toda a equipa técnico-pedagógica. Em 2013, elaboraram-se 38 PDI's, sendo que a taxa de execução dos objetivos do PDI foi de 89%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de concretização dos PDI's de 93%, dado que 9 não foram concretizados.

**b. Serviços disponibilizados**
**i. Formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades**

Em 2013, no que respeita à formação para pessoas com deficiência e/ou incapacidades verificaram-se 52 inscrições e 39 integrações (38 em formação profissional e 1 em IAOQE).

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

Tipologia Formativa		Ações Formativas	N.º de Horas 2013	
Formação profissional inicial	Percurso individualizados com base em referenciais não integrados no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)	Lavandaria	1191h (de um total de 2900h)	
		Costura	826h (de um total de 2900h)	
		Tapeçaria	1450h (de um total de 2900h)	
		Serralharia	1450h (de um total de 2900h)	
		Jardinagem	1450h (de um total de 2900h)	
		Gestão de Serviços Domésticos	1450h (de um total de 2900h)	
		Qualificar para a Inclusão	1064h (de um total de 2900h)	
	Percurso com base em referenciais adaptados integrados no CNQ	Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário	1134h (de um total de 3600h)	
		Operador/a de Acabamentos de Madeira e Mobiliário II	1064 (de um total de 3600h)	
		Empregado/a de Andares	1450 (de um total de 3600h)	
		Serralharia Civil	504 (de um total de 3600h)	
	Formação Contínua (Tecnologias de Informação)			400h
	IAOQE			Até 4 meses/formando/a

**ii. Informação, Avaliação e Orientação Profissional**

Esta tipologia possibilita apoiar pessoas com deficiências e/ou incapacidades, inscritas nos centros de emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas e na definição de projetos profissionais. Para cumprir este objetivo é fornecida informação dos apoios e oportunidades do



mercado de trabalho, avaliadas as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes e promovida a exploração e investimento vocacional. Em 2013 foram apoiados 12 jovens, todos eles encaminhados pelo Centro de Emprego de Vila Nova de Gaia.

Dos 12 clientes que integraram este serviço, 8 foram integrados/as na formação profissional (Tipologia 6.2. do POPH), 1 desistiu do processo e 3 foram encaminhados para respostas externas à Cerciespinho.

### **iii. Ação Social / Intervenção Psicológica**

Os serviços de Ação Social e de Psicologia, levados a cabo pelos/as técnicos/as do departamento, funcionam de forma muito articulada. Dado que os/as técnicos/as envolvidos/as assumem também funções de técnicos/as de formação, conseguem ter uma visão muito abrangente e individualizada de cada cliente, facilitando as sinalizações para ambos os serviços. No ano transato elaboraram-se 38 avaliações diagnósticas no âmbito da formação profissional para pessoas com deficiências e/ou incapacidades e 12 no âmbito do IAOQE, onde entre outras dimensões, foram avaliadas questões sociais e psicológicas.

### **iv. Acompanhamento pós-formação**

Ações de acompanhamento do/a cliente e das famílias no apoio à integração socioprofissionais e encaminhamento para outros serviços da organização ou da comunidade que vão de encontro com as necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes. Dos 35 clientes que terminaram a formação ao longo do ano 2013, 1 foi integrado no mercado de trabalho, após contactos efetuados pelo departamento e auxiliando a respetiva empresa que o acolheu na elaboração das candidaturas aos apoios ao emprego para pessoas com deficiências e/ou incapacidades.

### **v. Refeições**

Este serviço que inclui almoço e lanche (fornecido apenas no período da manhã) é prestado diariamente a todos os/as clientes do departamento portadores de deficiência e/ou incapacidade. Ao longo de ano em referência foram servidas em média 60 refeições diárias. Convém salientar que ao longo do ano de 2013 foram apoiados 6 clientes ao nível alimentar, ou seja foram-lhes facultadas refeições para levarem para os respetivos domicílios, sendo que lhes foram diagnosticadas grandes carências neste domínio.

**vi. Transportes**

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

Convém salientar que ao longo do ano de 2013 foram apoiados 11 clientes ao nível de transporte, do domicílio até ao DFP, dado demonstrarem grandes lacunas ao nível da autonomia.

**c. Recursos**

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

**Recursos Externos**

O DFP recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2013 desenvolveram-se 40 parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades a que o DFP se propõe. Pode mesmo afirmar-se que sem a existência das mesmas algumas das atividades ficariam comprometidas. Como exemplo temos as atividades desportivas que só se tornam possíveis com a parceria estabelecida com a Piscina Municipal de Espinho, a Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) que só é possível com os protocolos efetuados com as empresas. Os Centros de Emprego e as Escolas apresentam-se também parceiros de grande importância relativamente ao encaminhamento de clientes para este departamento de formação.

## 5. Ações de melhoria e de inovação

### a. Ações de Inovação

Ao longo de 2013 verificaram-se **2 ações de inovação** que marcaram o departamento ao nível da inclusão social e promoção da imagem pública positiva da Cerciespinho.

#### a) Adesão ao Projeto Piloto - "Qualificar para a Inclusão"

Este projeto-piloto, enquadrado na tipologia de intervenção 6.2, tem como principal finalidade promover ações que visem a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e vocacionais, tendo em vista potenciar a intervenção na comunidade e a empregabilidade das pessoas com deficiências e incapacidades, através da concretização dos seguintes objetivos:

- Implementar e monitorizar um projeto de desenvolvimento de competências pessoais, sociais e vocacionais que facilite a transição para a vida adulta, a inserção na comunidade e/ou a aproximação ao mundo do trabalho de pessoas com deficiência intelectual;

- Utilizar referenciais de formação adaptados a pessoas com deficiências e/ou incapacidades adequando-os a pessoas com deficiência intelectual, para que adquiriram competências para exercer atividades ocupacionais e/ou aceder ao mercado de trabalho;

- Desenvolver e consolidar mecanismos de orientação e encaminhamento de pessoas com deficiências intelectuais para as respostas formativas mais adequadas às suas necessidades e perfis;

- Promover a partilha de informação e de experiências e a disseminação de práticas bem-sucedidas.

O projeto iniciou em Abril de 2013 com os 8 formandos/as previstos. Não se verificaram desistências e encontra-se a decorrer de acordo com os objetivos estabelecidos conjuntamente com as restantes entidades parceiras.

#### b) Criação de jornais pelos Grupos de Operador/a de Acabamentos de Madeiras e Mobiliário II e Serralharia Civil, para divulgação no site e distribuição interna e externa em papel

Este projeto teve como principal objetivo promover a imagem pública positiva da Cerciespinho nomeadamente:

- Divulgar as atividades desenvolvidas no âmbito das ações de Operador/a de Acabamentos de Madeiras e Mobiliário II e Serralharia Civil;

- Facilitar e encorajar o envolvimento e a participação dos formandos em todos os aspetos-chave da organização;

- Criar procedimentos para incentivar, fomentar e promover o empowerment dos formandos.

## b. Ações de Melhoria

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

### a) Melhorias ao nível técnico-pedagógico

■ Ajuste das formadoras de Prática Simulada (PS) de Gestão de Serviços Domésticos (GSD) e Empregada/o de Andares (EA);

■ Renovação das fardas de trabalho utilizadas em prática simulada consideradas em mau estado.

### b) Melhorias ao nível de funcionamento do DFP

■ Distribuição de responsabilidades no que respeita ao acompanhamento da hora de almoço;

### c) Melhorias ao nível das infraestruturas do DFP

■ Construção de 4 rampas de acesso ao edifício;

■ Instalação de uma campainha exterior.

### d) Cumprimento dos princípios orientadores do Equass

■ Afixação do plano anual de formação numa área de passagem, mais propriamente no placard da entrada do departamento;

■ Promoção de ações de disseminação relativamente ao PD04 e PD5;

■ Organização de toda a documentação necessária para disponibilizar em sede de auditoria externa;

## 6. Síntese

O DFP apresenta-se como a única resposta no Concelho de Espinho para pessoas com deficiências e/ou incapacidades que pretendam frequentar formação profissional.

Como grandes resultados do DFP para 2013 apontam-se a taxa de satisfação dos/as clientes (97%) e uma taxa média de concretização dos objetivos chave (95%).

Como grandes impactos da formação ministrada em 2013, pode referir-se que:

■ 19 Clientes frequentaram FPCT;

■ Foi integrado 1 cliente no mercado de trabalho;

■ Foram apoiados 121 clientes e 121 famílias;

■ Foram emitidos 6 certificados de qualificações, 15 certificados de formação profissional e 14 declarações de frequência;

■ Foram realizadas 12 avaliações no âmbito do IAOQE;

■ 8 Clientes em oficinas de produção;

■ 18 Clientes no Centro de recursos para a inclusão;

■ 16 Colaboradores Externos;

- 3 Visitas do exterior;
- Promoção de formação-ação na área de tapeçaria a duas monitoras de organizações externas.

O DFP deu resposta a 121 clientes ao longo de 2013 através da disponibilização/prestação de 6 serviços, da realização de 23 Atividades Transversais de Inclusão e do estabelecimento de 40 parcerias/articulações.

Este departamento promoveu a participação ativa e a inclusão dos/as formando/as a todos os níveis da organização, bem como na comunidade (empowerment/empoderamento), envolvendo-os/as e capacitando-os/as ao nível do controlo e de decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva. Convém salientar que promovemos o empoderamento dos/as clientes desde o 1.º momento em que são admitidos/as no departamento, bem como durante todo o processo formativo proporcionando, sempre que possível, a empregabilidade dos/as mesmos/as. Desta forma, os percursos formativos são definidos de acordo com o perfil individual de cada formando/a, com os seus estádios de desenvolvimento e ritmos de aprendizagem, promovendo oportunidades de integração profissional e/ou social. Para tal, os programas formativos incluem módulos que aprofundam esta temática, tais como, Cidadania e Empregabilidade, Aprender com Autonomia, Igualdade de Oportunidades, Balanço de Competências, Legislação Laboral, Procura Ativa de Emprego, entre outros. Todos os cursos preveem também Formação Prática em Contexto de Trabalho, o que permitiu 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. Por último é importante realçar o papel do "Delegado de Curso", a criação do "Jornal dos Carpinteiros", a criação do "Jornal de Serralharia Civil", as sugestões e reclamações, como ações internas promotoras do Empowerment dos/as clientes do departamento.

Ao longo do ano de 2013 o DFP contou com o empenho, colaboração e aposta da Direção da Cerciespinho que participou ativamente no planeamento, implementação, monitorização e avaliação de todas as atividades.

A Coordenadora

Rita Carvalho

**RELATÓRIO ATIVIDADES**  
**CENTRO DE ATIVIDADES E OCUPACIONAIS**  
**C.A.O. I E II**  
**2013**

**Cerciespinho**

## 1. Introdução

O relatório que se apresenta é relativo à avaliação do Plano de Atividades do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) estabelecido para o ano de 2013, o qual ficará marcado pela obtenção da renovação e manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance. Esta certificação assegura, por um período de mais 2 anos, o reconhecimento externo da qualidade dos serviços da Cerciespinho, junto dos clientes e das restantes partes interessadas.

O CAO iniciou a sua atividade em 1992 na Cerciespinho e caracteriza-se por ser uma resposta social que tem como finalidade desenvolver o potencial e/ou manter as capacidades das pessoas com deficiência mental grave ou multideficiência, através da implementação de atividades e intervenções individualizadas, em domínios fundamentais do desenvolvimento, promotoras de autonomia, qualidade de vida e inclusão social.

## 2. População Alvo

Durante o ano o número de clientes atendidos no departamento foi 88, crianças/jovens/adultos com deficiência intelectual ou multideficiência, que se distribuíram de acordo com as seguintes variáveis: CAO I 36 clientes, CAO II 31 clientes, clientes extra-acordo 3, clientes em oficinas de produção 3 e centro de recursos para inclusão (CRI) 15 alunos das escolas do concelho.

Relativamente à continuidade interna, ou seja, especificamente clientes CAO (65 clientes), refere-se que 63 clientes mantiveram-se na resposta, existindo apenas 2 rescisões (1 falecimento + 1 desistência). No entanto, estas vagas foram automaticamente ocupadas na medida em que a resposta apresenta uma extensa lista de espera (37 candidatos dos quais 15 inscritos em 2013). Em relação ao género e idade, 38 clientes do sexo masculino (58%) e 27 clientes do sexo feminino (41%) e a média de idade ronda os 38 anos. Apresentando os seguintes graus de dependência: 22 clientes parcialmente dependentes (34%), 23 clientes dependentes (35%) e 20 clientes grande dependentes (31%).

O departamento apoia clientes/famílias de várias freguesias do concelho (2 Guetim; 29 Anta; 9 Paramos; 9 Silvalde; 9 Espinho) e 7 casos de concelhos limítrofes. A maioria das famílias caracteriza-se por viverem em contextos de desfavorecimento social e de fracos recursos económicos (famílias monoparentais, pensionistas e desempregados).



## 3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	1.1. N.º de clientes:	36	A taxa obtida foi de 115%, um resultado bastante positivo, na medida em que comprova a execução do objetivo. O resultado foi superior, dado que determinados previsões foram excedidas, nomeadamente o número de ATI's, taxa de satisfação dos clientes e o número de reuniões do departamento.
	1.1.1. CAO I	31	
	1.1.2. CAO II	31	
	1.1.3. Extra Acordo + Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	3+3+15=21	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	242	
	1.3. N.º de atividades promovidas	26	
	1.4. Monitorização/ avaliações dos PDI's	130	
	4.4.1. N.º de monitorizações/avaliações	130	
	1.4.2. Grau médio de concretização	80,3%	
	1.4.2. Grau de execução	99%	
	1.5. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	2	
	1.6. N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	64	
	1.7. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade		
	1.7.1. N.º de Atividades Transversais de Inclusão (ATI)	53	
	1.7.2. N.º de famílias apoiadas	73	
	1.7.3. N.º de famílias apoiadas por programas de apoio alimentar	19	
	1.7.4. N.º de postos de trabalho afetos ao Departamento:	15	
	1.7.4.1. Tempo completo	10	
	1.7.4.2. Percentualmente	10	
	1.8. Abertura à comunidade:	1	
	1.8.1. Trabalhos a Favor da Comunidade	12	
	1.8.2. Estágios	5	
	1.8.3. Voluntariado	2	
	1.8.4. Visitas	6	
	1.8.5. Participação em estudos	10	
	1.8.6. Entidades apoiadas		
	1.9. Medida do valor acrescentado das parcerias no desenvolvimento dos programas/serviços:		
1.9.1. N.º de parcerias	20		
1.9.2. Taxa de clientes envolvidos nos serviços de parcerias operacionais	87%		
1.10. Serviço de Nutrição e Alimentação:			
1.10.1 N.º de Refeições Servidas	18.130		





	<b>1.11. Serviço de Transportes:</b>		
	1.11.1 N.º de clientes que beneficiam de transporte diário	<b>65</b>	
	<b>1.12. Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e das partes interessadas:</b>		
	1.12.1. Taxa de satisfação dos clientes	<b>94%</b>	
	1.12.2. Número de reclamações/sugestões com provimento:		
	1.12.2.1.Sugestões	<b>15</b>	
	1.12.2.2 Reclamações	<b>2</b>	
	<b>1.13. N.º de reuniões:</b>		
	1.13.1. Equipa de gestão	<b>21</b>	
	1.13.2. Equipa técnica	<b>28</b>	
	1.13.3 Gerais (departamento)	<b>14</b>	
<b>2. Renovação e Manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão Referencial EQUASS Assurance</b>	<b>2.1.N.º de ações de disseminação</b>		A evidência da concretização do objetivo, foi a renovação da Certificação dos Serviços e da Gestão ao abrigo do referencial EQUASS (Julho 2013), A taxa obtida foi 130%, superior ao esperado, na medida que se realizou mais reuniões de disseminação do que previsto e ocorreu mais que uma auditoria.
	2.1.1. Colaboradores	<b>10</b>	
	2.1.2. Clientes	<b>8</b>	
	<b>2.2. N.º de monitorizações do TB</b>	<b>2</b>	
	2.3. N.º de monitorizações do mapa de Indicadores	<b>1</b>	
	2.4. N.º de auditorias	<b>2</b>	
2.5. N.º de inconformidades	<b>0</b>		

O quadro acima demonstra os resultados obtidos nos objectivos-chave, bem como, os resultados de diferentes indicadores referentes a 2013. O valor da taxa de concretização destes objetivos foi de 123%, resultado geral muito satisfatório, que garante a continuidade dos serviços e ainda poderá ser uma ferramenta de suporte à estratégia de desenvolvimento do departamento.

Relativamente à concretização dos diferentes indicadores previstos, destacam-se os seguintes resultados:

- Um leque de atividades diversificado (26 atividades), das quais 2 foram introduzidas no decurso do ano (Expressões e Expressão Plástica). Estas atividades surgem como consequência da contratualização de uma nova monitora, admitida devido ao alargamento do CAO II, que ocorreu no final de 2012. Este conjunto de atividades, evidencia e propicia o princípio da orientação para o cliente e a personalização da intervenção, na medida que respondem às necessidades, expetativas e potenciais dos clientes.

- Considera-se que as parcerias foram uma mais-valia para o serviço, visto que possibilitam a diversidade das atividades acima referidas, nomeadamente a natação adaptada e atividades de carácter ocupacional, promovidas por parcerias operacionais. Outros aspetos a referir relacionados com os parceiros são: o número de estágios (12) e estudos (6) concretizados nas instalações da resposta, o que nos leva a considerar que o C.A.O e a Cerciespinho desempenham um papel positivo no


desenvolvimento acadêmico, apostando na inovação e investigação, e ainda, as solicitações realizados por entidades do concelho para a participação em atividades gerais e apresentações públicas.


- Os indicadores do impacto dos serviços na comunidade foram definidos tendo em conta as principais partes interessadas e os resultados foram: 88 **clientes**; 71 **famílias** e especificamente 19 apoiadas por programas de apoio alimentar; 20 **colaboradores** e 20 **parceiros**.

Relativamente ao segundo objetivo estratégico, que permitiu a renovação da certificação, destaca-se a formação realizada (18 reuniões de disseminação) com os colaboradores e clientes, na área do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e a realização de uma auditoria interna. Ambos os procedimentos tiveram como finalidade desenvolver e manter o nível de prestação dos serviços com qualidade.

Seguidamente, são consideradas nesta análise, os procedimentos de monitorização realizados pelo departamento que envolvem diretamente os clientes e os colaboradores, como partes interessadas, que pela sua relevância em todo o processo importa conhecer. Estes procedimentos são fundamentais para assegurar a satisfação das necessidades e a promoção da qualidade de vida de todos os clientes, com respeito pela sua individualidade e pelos seus direitos fundamentais.

#### i. Clientes

 **Planos de Desenvolvimento Individual:** Salienta-se a elaboração de novos PDI's para a totalidade de clientes, mais ajustados à praticabilidade dos procedimentos da qualidade, dada a maior experiência na definição de objetivos e indicadores, e de uma melhor monitorização e avaliação dos mesmos. Os resultados foram bastantes positivos, com um grau médio de concretização de 88.3% e um grau de execução de 99%. O número de clientes envolvidos na revisão das atividades foi de 64 (PDI's revistos com participação dos clientes: 41; n.º de sugestões formais: 3; n.º de reuniões com os clientes: 8);

 **Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade:** No geral a avaliação dos clientes regista-se como muito positiva, obtendo uma taxa de 94% de satisfação. Os questionários foram aplicados apenas a 35 clientes, devido à especificidade do diagnóstico e comprometimento cognitivo dos restantes clientes. Os questionários foram preenchidos com o apoio da equipa técnica (individualmente ou em grupo), a qual procurou intervir o menos possível. Da avaliação destaca-se a análise qualitativa feita pelos clientes que quando questionados se mudariam de centro, todos responderam que preferem manter-se na resposta por diversos motivos, nomeadamente as atividades, os anos de frequência, os colegas, colaboradores, entre outros. No que respeita às variáveis avaliadas, a "Empatia" e a "Fiabilidade" obtiveram os resultados mais satisfatórios (93%) enquanto a variável

"Fatores Tangíveis" teve uma taxa de 89%, sendo o resultado que evidencia menor satisfação. Contudo das 6 questões que compõem esta variável, 2 não se aplicam a uma grande parte dos clientes (referem-se a dificuldades de locomoção).

## ii. Estrutura no plano geral

**Avaliação de Desempenho dos Colaboradores:** Globalmente os resultados da avaliação de desempenho foram positivos. Destacando-se as médias nas seguintes categorias: equipa técnica com uma média de avaliação de 3.7; equipa de monitores 3.4; e serviços gerais 3.3 (Qualitativamente a avaliação 3 corresponde ao "Bom"). O procedimento possibilita ao colaborador tomar consciência do seu desempenho global e procurou-se também, de uma forma mais qualitativa, evidenciar aos avaliados os aspetos fortes e aspetos a melhorar na função que exercem, no sentido de melhoria contínua dos serviços;

**Formação para colaboradores:** No decurso do ano, os colaboradores do serviço realizaram 2377h de formação, o que corresponde a 113h por colaborador (não estão considerados o pessoal do departamento administrativo e financeiro). Considera-se que a formação dos colaboradores procura garantir uma equipa cada vez mais qualificada e motivada;

**Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade:** O valor da taxa de satisfação dos colaboradores, não sofreu alteração em relação ao ano anterior, mantendo-se nos 73%, sendo este um resultado bastante satisfatório. Destacam-se as seguintes variáveis: "Qualidade" e "Satisfação Geral" obtiveram os resultados mais altos (78%) e mais uma vez a variável do "Reconhecimento e Recompensa" obteve o valor menor (63%);

**Sugestões/Reclamações:** Após a análise das sugestões recebidas no decorrer do ano, destacam-se 15 sugestões formais, todas elas com provimento. Estas sugestões incidiram sobre aspetos relacionados com o "Funcionamento|Atividades" (12), "Funcionamento|Materiais" (1); "Serviços de Suporte|Cuidados de Higiene e Imagem" (1); e "Serviços de Suporte|Cuidados de Saúde" (1). As sugestões foram apresentadas, quase na totalidade, por elementos da equipa de monitores e algumas permitiram mesmo a melhoria de procedimentos diários relacionados com a intervenção;

Relativamente às reclamações, foram rececionadas 2, ambas realizadas por clientes em relação a questões comportamentais dos colegas durante o período da refeição. A equipa técnica reuniu com os clientes envolvidos e alertou a equipa de monitores para esta questão. Analisam-se estas reclamações como uma evidência clara, de que os clientes do serviço cada vez mais têm consciência dos seus direitos enquanto clientes e do valor da sua participação;

**Instalações/equipamentos:** Foi elaborado um Plano de Melhoria da HSST (com base no relatório de inspeção periódica) e um Plano de Manutenção das Infraestruturas e Equipamentos gerido pela diretora geral com a colaboração da coordenadora e equipa técnica do serviço. Contratou-se um colaborador para operacionalizar o Plano de Manutenção (de todos departamentos), pois, dado o volume de obras necessárias e a emergência de algumas situações tornou-se indispensável.

No âmbito da manutenção de espaços e equipamentos, salienta-se a requalificação do WC das salas de estimulação e do gabinete técnico no polo da Sede. Em relação ao polo da Idanha a intervenção passou pela instalação de uma divisória na sala de Bem-Estar III, que permite que o serviço de higiene seja assegurado com mais privacidade, e o alargamento do passeio nas traseiras do edifício (taxa de cumprimento do plano de manutenção: 36%).

Ao longo do ano desenvolveram-se algumas diligências para implementar os planos mencionados, contudo os mesmos vão ter continuidade no ano 2014.

#### 4. Programa de Intervenção

##### a. Modelo de Intervenção

O Modelo de Intervenção do Centro de Atividades Ocupacionais tem como finalidade, o planeamento centrado na pessoa, sendo uma forma de organizar a intervenção, partindo dos interesses, expectativas, potenciais e necessidades dos clientes. Garantindo desta forma, o exercício da autodeterminação da pessoa com deficiência, promovendo o empowerment e a oportunidade de potencializar e manter competências.

Pelo referido, o departamento pretende proporcionar condições que contribuam para uma vida com qualidade, através de um conjunto de atividades, serviços e oportunidades, que têm como referência o Modelo de Qualidade de Vida de Shalock. Caracteriza-se por ser uma abordagem do cliente em diferentes domínios da qualidade de vida, organizados em três dimensões: **bem-estar** - emocional, físico e material; o **desenvolvimento pessoal** - relacionamento interpessoal e autodeterminação; e, **inclusão social** - ocupacional, cidadania e direitos.

Tendo como base as três dimensões descritas, o departamento organizou como metodologia de intervenção, o conjunto de atividades (26) disponibilizadas em 5 domínios. O quadro a seguir faz o cruzamento das dimensões da qualidade de vida e os domínios de atividade da resposta, apresentando ainda a percentagem de clientes abrangidos por cada domínio.



Domínios da Qualidade de Vida	Domínio/ Atividades				
	Atividades estritamente Ocupacionais	Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social	Atividades Lúdico e terapêuticas	Atividades Socialmente Úteis	Atividades Transversais de Inclusão
<b>Bem-estar:</b> Emocional, Físico e Material	X	X	X	X	X
<b>Desenvolvimento Pessoal:</b> relacionamento interpessoal e autodeterminação		X	X		X
<b>Inclusão Social:</b> Ocupacional, cidadania e direitos	X			X	X
<b>% de clientes abrangidos</b>	<b>15%</b>	<b>41%</b>	<b>35%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

No item 4.2 é exposto o número de clientes que frequentam cada atividade.

É com base nas dimensões de qualidade de vida de Shalock e nos domínios definidos, que se elaboram programas de intervenção abrangentes e avalia o impacto produzido dos mesmos na vida dos clientes. Este impacto, evidencia-se pelos resultados tangíveis dos PDI's, percepções individuais de conquistas e realizações, resultados dos questionários de satisfação, reuniões com os clientes/significativos, reuniões de equipa, entre outros. Especificamente, as percepções individuais das conquistas e realizações por parte dos clientes e significativos, que regularmente vão sendo percebidas no dia-a-dia da intervenção em contatos poucos formais, são as mais difíceis de se evidenciar e até mesmo de quantificar, porém, são uma importante evidência dos resultados da intervenção. Muitas vezes são relatos de aquisições, como ser capaz de concretizar um objetivo da atividade natação, elaborar uma refeição na atividade de AVD, o acesso a serviços/direitos na comunidade (p.e. votar), participar numa atividade com maior significado pessoal, aplicar em casa aprendizagens adquiridas nas atividades. Estes são pequenos exemplos, no entanto grandes vitórias e realizações para os clientes, famílias e colaboradores do departamento, que evidenciam o princípio do empowerment.

A intervenção assenta também, nos seguintes princípios: individualização e personalização; participação ativa do cliente e significativos; promoção da autonomia e da independência pessoal e social; promoção do bem-estar físico e emocional; promoção da participação, inclusão social e trabalho em rede de parceria.

Em suma, o departamento procura contribuir para que cada cliente participe de acordo e com respeito pela sua condição, na concretização do seu próprio plano de desenvolvimento individual, logo no



seu projeto de vida, incentivando-o a fazer escolhas e a tomar decisões, que contribuam para a sua autonomia, valorização pessoal e desenvolvimento das suas capacidades.

**b. Serviços/Atividades Disponibilizadas**

<b>1º Domínio: Atividades Estritamente Ocupacionais</b>	
<b>Atividades</b>	<b>N.º de clientes</b>
Oficinas (metais/madeira)	19
Costura e Bordados	3
Tapeçaria	2
Lavandaria	1
Montagem e Embalagem - Picos   Molas	34
Serviços Gerais de Higiene	1

<b>2º Domínio: Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social</b>	
<b>Atividades</b>	<b>N.º de clientes</b>
Bem-Estar Físico e Emocional	16
Estimulação e Autonomia	15
Atividades de Vida Diária (AVD)	41
Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	29
Educação Sexual e para os Afetos	8
Independência Pessoal e Social	17
Expressão Plástica	65
Grupo de Clientes (Autorrepresentação)	20

<b>3º Domínio: Atividades Lúdico e Terapêuticas</b>	
<b>Atividades</b>	<b>N.º de clientes</b>
Dança Expressiva	9
Rancho Folclórico	17
Bombos	6
Atividade Física Adaptada	65
Natação	23
Expressões	16

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

<b>5º Domínio: Atividades Transversais de Inclusão</b>	
<b>Atividades</b>	<b>N.º de Ações</b>
Festas Tradicionais e Ações Recreativas	22
Espetáculos e Atuações Públicas	17
Atividades Desportivas	6
Ações de Sensibilização e Socioculturais	8
<b>Total</b>	<b>53</b>


## c. Recursos

Recursos Internos			
<b>Humanos</b>	Coordenadora/Psicopedagoga Psicóloga Técnica de Educação Especial e Reabilitação Monitores (12) Professora de Educação Física Auxiliares de Serviços Gerais (2) Motoristas (2) Telefonista Administrativos (3) Contabilista <b>Nota:</b> Motoristas, equipa técnica e administrativos são comuns a outros departamentos.		
<b>Instalações</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <b>CAO I - Polo de Anta</b>            Sala de Bem - Estar            Salas de Estimulação (2)            Sala de Atividade Ocupacional            Sala de AVD            Oficinas Metais/Madeiras (2)            Ginásio            Sala de Convívio/Bar            Refeitório/ Cozinha            Gabinete Técnico            Espaço exterior         </td> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <b>CAO I I - Polo de Idanha</b>            Salas de Bem-Estar (2)            Sala de TIC            Sala de AVD            Sala Ocupacional            Ginásio/ Balneários            Sala de Convívio/Bar            Refeitório/Cozinha            Gabinete Técnico            Espaços externos         </td> </tr> </table>	<b>CAO I - Polo de Anta</b> Sala de Bem - Estar Salas de Estimulação (2) Sala de Atividade Ocupacional Sala de AVD Oficinas Metais/Madeiras (2) Ginásio Sala de Convívio/Bar Refeitório/ Cozinha Gabinete Técnico Espaço exterior	<b>CAO I I - Polo de Idanha</b> Salas de Bem-Estar (2) Sala de TIC Sala de AVD Sala Ocupacional Ginásio/ Balneários Sala de Convívio/Bar Refeitório/Cozinha Gabinete Técnico Espaços externos
<b>CAO I - Polo de Anta</b> Sala de Bem - Estar Salas de Estimulação (2) Sala de Atividade Ocupacional Sala de AVD Oficinas Metais/Madeiras (2) Ginásio Sala de Convívio/Bar Refeitório/ Cozinha Gabinete Técnico Espaço exterior	<b>CAO I I - Polo de Idanha</b> Salas de Bem-Estar (2) Sala de TIC Sala de AVD Sala Ocupacional Ginásio/ Balneários Sala de Convívio/Bar Refeitório/Cozinha Gabinete Técnico Espaços externos		
<b>Viaturas</b>	- 4 Carrinhas - 1 Autocarro		
Recursos Externos			
<b>Instalações</b>	- Piscina Municipal de Espinho		


## 5. Ações de Melhoria e de Inovação

Foram consideradas nesta análise 5 ações de melhoria e 2 ações de inovação, que ocorreram ao longo do ano.

 - *Ações de Melhoria:*

 Contratualização de uma técnica especializada na área da atividade física e natação adaptada, que permitiu reforçar as atividades lúdico-terapêuticas e abranger um maior número de clientes.

Esta estruturação da equipa foi necessária, na medida que o professor que assegurava as atividades deste carácter no C.A.O, encontrava-se destacado para o departamento educação, pelo ministério de educação.

 No sentido de melhorar as condições necessárias para a promoção do bem-estar e imagem da equipa de monitores, o departamento considerou a relevância e disponibilizou batas para a equipa de



monitores. Esta ação facilita a identificação dos monitores e na sua sequência a uniformização do vestuário de trabalho de todos elementos.

Com base na auditoria interna realizada pela diretora geral e uma técnica do Departamento de Formação Profissional, ajustaram-se alguns procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Deste acompanhamento resultaram oportunidades de melhoria e uma não conformidade que embora não compromettesse a implementação do processo, foi possível corrigir atempadamente para auditoria externa. Considera-se que este procedimento foi uma experiência importante de preparação para a auditoria.

Em Maio de 2013, o CAO tal como os restantes departamentos da Organização, foi sujeito a uma auditoria externa pela Associação Portuguesa para a Qualidade, no âmbito de renovação e manutenção da certificação - referencial EQUASS Assurance. Nesta ação foram envolvidas todas as partes interessadas e o resultado da mesma foi o pretendido, ou seja, a obtenção da renovação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), válida durante 2 anos.

Realizaram-se intervenções estruturais no WC dos clientes das salas de estimulação e autonomia, do polo da sede - C.A.O I. Em relação aos resultados, cumpriu-se o planeado ao nível da manutenção deste espaço específico e principalmente melhoram-se as condições físicas de acessibilidade, autonomia e conforto dos clientes.

#### **- Ações de Inovação:**

Contratualização de uma monitora licenciada na área de Animação Sócio Cultural. Na sequência do alargamento do CAO II, o departamento teve necessidade de contratar uma colaboradora, no sentido de reforçar a equipa de monitores. Posteriormente à análise de necessidades da intervenção, a equipa técnica e a diretora geral consideraram a importância de consolidar a área das atividades lúdico-terapêuticas, nomeadamente atividades que envolvessem as expressões artísticas.

A Organização tem implementado um registo de horas extras, que possibilita ao colaborador usufruir dessas mesmas horas (ausências por motivos de saúde, pessoais, descanso, entre outros). A existência de uma colaboradora comum a diferentes departamentos, que assegure o funcionamento do serviço sem contrariedades em ausências mais prolongadas, foi sem dúvida uma mais-valia para a resposta e monitores. Especificamente no caso CAO, em Março teve a colaboração desta trabalhadora, que possibilitou aos monitores com maior número de horas extras alguns dias de descanso.

Após a análise destas ações, importa ainda referir que numa perspetiva de melhoria contínua, foram desenvolvidas algumas mudanças no decurso do ano. Nomeadamente um maior enfoque na participação do cliente como agente ativo, através de reuniões regulares com os clientes, conversas diárias, sugestões e reclamações, análise e discussão dos PDI's, horários de intervenção e tomada de decisão





no que respeita à frequência em ATIs. Por outro lado, desenvolveram-se estratégias mais eficazes de comunicação com os significativos, como a articulação com maior frequência, especificamente contatos telefónicos, partilha e decisão de estratégias de intervenção, envio de informações gerais, reuniões, participação em atividades promovidas pelo departamento, entre outras.

## 6. Síntese

No ano de 2013, o Centro de Atividades Ocupacionais, apesar do contexto de grande incerteza socioeconómica, conseguiu cumprir os objetivos a que se tinha proposto, realçando mais uma vez, a maturidade e consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) evidenciada pela realização da 2ª auditoria de acompanhamento, que manteve e renovou a certificação.

Pretendeu-se dar continuidade às linhas orientadoras da Organização e dos serviços e atividades existentes, assegurando a qualidade das intervenções e garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e das outras partes interessadas, bem como a preocupação pela manutenção de um serviço com qualidade.

O departamento procurou desenvolver diferentes ações em contextos sociais, com enfoque nas atividades de inclusão, procurando deste modo e, cada vez mais, dar visibilidade, sensibilizar e promover uma sociedade inclusiva.

Destaca-se o incentivo contínuo da participação e envolvimento dos colaboradores, na medida que o departamento apresenta uma equipa dinâmica e dedicada, sendo este um fator determinante no alcance dos objetivos traçados e sobretudo no desenvolvimento e continuidade da resposta.

Pelo descrito e tendo noção das dificuldades, nomeadamente do impacto negativo da atual conjuntura económica, no sentido em que se considera que este fator pode constituir uma barreira à prestação do serviço, o departamento assume uma atitude positiva e encara os desafios como oportunidades.

A Coordenadora  
Sara Martins Freitas



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA**  
**2013**

**Cerciespinho**

## 1. Introdução

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

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

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

O presente relatório é relativo à avaliação do Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta (CC) estabelecido para o ano de 2013. O ano de 2013, ficou marcado pela renovação e manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance. Pela construção do diagnóstico de necessidades formativas promovido pelo Programa Qualificar para o 3.º Sector (Q3). E pela aquisição de diverso equipamento para o centro, como o desenvolvimento de novas atividades - Idosos & Companhia e Espaço de Convívio, destinadas à população sénior, a participação ativa no Diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho e das atividades desenvolvidas em parceria com a Trincheira.

## 2. População-alvo

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2013 foram apoiados 1000 clientes registados na Carta Social.



Serviços/Atividades	N.º de Clientes	Serviços/Atividades	N.º de Clientes
Gabinete de Atendimento Integrado	489	Espaço Mediação	33
Gabinete de Apoio Psicossocial	25	Espaço de Convívio	12
Mediateca	257	Clube Artes Decorativas	6
Sala de Apoio ao Estudo	55	Aeróbica	28
Grupo de Pais	0	Atelier de Modelismo	8
Idosos & Companhia	18	Saúde e Higiene Oral	0
ATI - (Atividades Socioculturais)	759	Colônia de Férias	142
Banco Ajudas Técnicas	6	Banco de Alimentos e Recursos	541

### 3. Objetivos e resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/Taxa de execução	Análise
<b>1. Garantir a renovação e manutenção da certificação do SGQ do referencial Equass Assurance.</b>	- N.º de sessões de disseminação	20	Neste objetivo consideramos que atingimos o pretendido, com uma taxa de concretização de 128%.
	- N.º de reuniões de coordenação	21	
	- N.º de reuniões de coordenação/Equipa Técnica	17	
	- N.º de impressos anulados/alterados	0	
	- N.º de impressos novos	0	
<b>2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do departamento.</b>	- N.º total de clientes	1000	A avaliação que fazemos deste objetivo é muito positiva. De salientar que Garantimos o cumprimento do programa de intervenção e conseguimos alargar os apoios em várias vertentes, desde o número de atendimentos, de contratualizações, de pessoas e famílias apoiadas, encaminhamentos, entre outros, tendo a taxa de concretização atingido os 150% face ao previsto.
	- N.º de processos do GAI ativos	163	
	- N.º de contratualizações do GAI	182	
	- N.º de processos do GAI encerrados	22	
	- N.º de atendimentos efetuados	968	
	- N.º de processos do GAP ativos	18	
	- N.º de processos do GAP encerrados	7	
	- N.º de Subsídios eventuais elaborados	93	
	- N.º de Subsídios eventuais aprovados	92	
	- N.º de clientes em lista de espera - GAP	7	
	- N.º de ações previstas e executadas	1601	
	-N.º de clientes envolvidos na revisão do PI (GAI)	182	
	- N.º de clientes que concretizaram o PI (GAP)	2	
	- N.º de clientes apoiados Banco Alimentar	60/183	
	- N.º de clientes apoiados PCAAC (Famílias)	135/400	
- N.º de clientes apoiados Alimentação	525		



## Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2013

	- N.º de clientes apoiados BAT	2	
	- N.º de clientes apoiados BR	12	
	- N.º de novas famílias acompanhadas	33	
	- N.º de visitas domiciliárias	131	
	- N.º de clientes encaminhados Colônias de Férias	11	
	- N.º de casos em articulação com a CPCJ	11	
	- N.º de casos em articulação com o tribunal	16	
	- N.º de casos em articulação com a DGRS	4	
	- N.º de reclamações/sugestões	0	
	- N.º de ações de melhoria	7	
	- N.º de reuniões de equipa técnica	31	
	- N.º de reuniões externas	137	
	- N.º de parceiros	22	
	- N.º de encaminhamentos	288	
	- Grau médio de concretização do PI	82% GAP 47% GAI	
	- Grau médio de execução dos objetivos do PI	59% GAP 70% GAI	
	- % de serviços procurados para os quais o Departamento não tem oferta	29%	
	- % de rescisão de contratos por tipo de motivo		
	. Altas	29%	
	. Mudanças	31%	
	. Desistências	42%	
	. Arquivo	12%	
	- Medidas de reciclagem de materiais	3	
	- Grau de satisfação de clientes	94%	
	- Grau de execução dos objetivos previstos no PA	122%	
	- Grau de concretização dos objetivos chave definidos	115%	
	- Taxa de reuniões da equipa técnica para a revisão do SGQ	175%	
	- Taxa de realização de reuniões da equipa técnica	140%	
<b>3. Promover a sustentabilidade do serviço</b>	- N.º de clientes a efetuar pagamento - N.º de visitas externas	63 10	Taxa de concretização de 89%, abaixo do previsto devido às condicionantes da crise económica no pagamento da comparticipação dos clientes.

Da análise dos resultados obtidos no final de 2013 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 115% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de



Atividades foi de 122%, valores que revelam a importância colocada na procura de melhoria contínua, de inovação, na orientação para os resultados e para o cliente.

Quanto ao primeiro objetivo, que permitiu a renovação e manutenção da certificação do SGQ, destacam-se as vinte sessões de disseminação realizadas com os colaboradores e clientes.

Relativamente à concretização dos restantes indicadores previstos, destacam-se os seguintes resultados. O número de processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões externas; o número de clientes apoiados pelo Banco Alimentar, pelo PCAAC e em alimentação que são muito demonstrativos dos tempos que vivemos e do excelente trabalho que a equipa do centro comunitário fez.

Verifica-se que as parcerias formais e informais são uma mais-valia na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços para a qualidade de vida, uma vez que os 22 parceiros contribuem ativamente para todas as dimensões da vida dos clientes sendo ao nível físico, psicológico, ambiental e social, possibilitando a diversidade de atividades e os encaminhamentos para serviços aos quais o centro comunitário não pode dar resposta. Acresce a este nível o número elevado de estagiários, voluntários e de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC que funcionam como fator de promoção da aprendizagem, do desenvolvimento de competências, da integração profissional dos mesmos e, da satisfação de necessidades da sociedade, enquanto asseguram a possibilidade de se desenvolver uma intervenção mais alargada.

No ano de 2013 o custo médio anual por cliente foi de 130,08€, o que reflete um custo mensal de cerca de 11 euros por cliente, valor que analisado sob a perspetiva de uma intervenção alargada e abrangente se manifesta como um impacto positivo dos serviços para a sociedade.

### 3.1. Clientes

#### **Plano de Intervenção:**

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

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



No ano de 2013, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (65%) e do grau de execução dos objetivos do PI (65%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a elevada taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional. Apesar das condicionantes externas, os resultados obtidos ao nível do PI são considerados positivos, entendendo-se que a intervenção contribuiu para promover a autodeterminação e o empowerment dos clientes, percecionando-se um aumento da sua autonomia ao nível da procura de emprego, formação ou mesmo do exercício dos seus direitos e obrigações.

#### **Avaliação da satisfação dos clientes:**

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

O preenchimento dos questionários foi realizado individualmente e/ou em grupo, mediante os contextos em que foram aplicados, no atendimento, na sala de apoio ao estudo e na aula de aeróbica e com a ajuda dos técnicos do departamento, que leram em voz alta as perguntas.

Da análise, podemos dizer que existe um total de 66,1% de clientes que apresentam um grau de totalmente satisfeito, 20,4% no grau de muito satisfeito e 7,3% no grau de satisfeito. O que mostra um grau muito positivo de satisfação dos clientes do centro comunitário, sendo que a satisfação global atinge 94% dos inquiridos.

A dimensão que recolhe maior taxa de satisfação é a "Empatia", com 99%.

Na pergunta 21 "Tenho confiança no Centro?", a taxa de satisfação global é de 100%, e na questão 28 "De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com o Centro Comunitário da Ponte de Anta?", a taxa de satisfação é também de 100%.

Nas questões 29 e 30, os clientes do centro comunitário à pergunta "Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Centro?" 98% respondeu que sim e à pergunta "Se pudesse mudaria de organização?" 98% respondeu que não.

### **3.2. Estrutura**

#### **- Avaliação de desempenho dos colaboradores:**

Relativamente à avaliação do desempenho dos colaboradores do centro comunitário, o resultado da avaliação de desempenho é positiva. Salientando-se que a média de classificação situa-se nos 3,46%. Não podemos deixar de destacar o empenho da equipa no cumprimento dos objetivos.

#### **- Formação:**



No ano de 2013, o número médio de horas de formação por colaborador foi de 64 horas. Considera-se que a formação dos colaboradores é fundamental e que permite garantir uma equipa mais qualificada e empenhada.

**- Avaliação da taxa de satisfação dos colaboradores:**

O valor da taxa de satisfação dos colaboradores no Centro é de 73%. É um resultado bastante positivo e que reflete também o estado de espírito da equipa.

**- Instalações/Equipamentos:**

Em 2013 foi elaborado um plano de melhoria de Higiene e Saúde no Trabalho e de Manutenção de infraestruturas/equipamentos. No que concerne ao plano de melhoria já foram aplicadas algumas correções, estando ainda por executar questões ligadas à sinalética, colocação de mais uma mala de primeiros socorros, entre outras.

No âmbito da manutenção, já foram executadas quase todas as correções necessárias, faltando ainda a substituição de louças nos WC's e efetuar a colocação de vedante numa janela da Mediateca.

No decurso do ano foram desenvolvidas as diligências possíveis para a implementação do plano, contudo o mesmo terá continuidade no ano de 2014.

#### 4. Programa de intervenção

##### 4.1. Modelo de intervenção

O modelo de intervenção do Centro Comunitário caracteriza-se por uma abordagem holística, procurando abranger os diferentes domínios definidos pelo modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde: físico, psicológico, relações sociais e ambiental:

Domínios da Qualidade de Vida	Atividades			
	GAI/GAP/SAE/Artes Decorativas/Mediateca Mediação/GP/ Espaço Convívio/Idosos & C <sup>a</sup>	Aeróbica/Colónias de Férias/ATI's	Higiene e Saúde Oral	Atelier Modelismo/BAT/ BAR
Físico		X	X	X
Psicológico	X	X		
Relações Sociais	X	X		X
Ambiente	X	X	X	X
Nº. de Clientes/ Qualidade de Vida	895	929	0	555

A intervenção realizada no Centro Comunitário aposta na proximidade de toda a equipa com os clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais.





Assenta também nos princípios éticos definidos pelo Código de Ética da Cerciespinho, nomeadamente equidade, participação informada, autodeterminação, respeito, entre outros.

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

Como resultado do empowerment dos clientes do centro comunitário, consideramos os seguintes dados: No decurso do ano de 2013 foram efetuados 288 encaminhamentos. Participaram na atividade Espaço de Mediação 33 mulheres que através das sessões que foram efetuadas adquiriram novos conhecimentos. Conseguimos que 3 dos nossos clientes integrassem o mercado de trabalho. No âmbito das Atividades Transversais de Inclusão, foram realizadas 10 ações que permitiram melhorar e autonomizar alguns dos nossos clientes, as temáticas abordadas foram as seguintes, Poupança dia-a-dia; Ação de sensibilização "Novas notas de cinco euros"; Idosos On-line; Enfrentar o stress da procura de emprego; Tic e o emprego; Balcão da Empregabilidade; Procura ativa de emprego; Alimentação saudável, higiene e segurança alimentar em casa; Tic e a escola e as Tic e a Família. Nestas ações contamos com um universo de 70 clientes.

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

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

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

## **4.2. Serviços disponibilizados**

### **Gabinete de Atendimento Integrado**

Ao longo de 2013, o GAI acompanhou 163 famílias, num total de 489 clientes, dos quais, 89 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 74 processos de Ação Social. As atividades desenvolvidas, centraram-se, essencialmente, nas necessidades de informação, apoio e










orientação face a situações de carência económica dos moradores do bairro, no pedido de subsídios eventuais, no acompanhamento a idosos isolados, no encaminhamento para saúde, emprego, educação e formação profissional, na promoção da cidadania e da qualidade de vida, e no acompanhamento dos beneficiários do RSI/Ação social. No decorrer do ano verificou-se um aumento da procura dos serviços, ao nível da alimentação, devido ao aumento do n.º de desempregados.

Terminamos o ano de 2013, no GAI, com 163 processos ativos, 182 contratualizações e com 22 processos encerrados.

No que concerne ao atendimento, em 2013 foram efetuados 968 atendimentos, mais 153 que em 2012, 288 encaminhamentos e, 131 visitas domiciliárias. Foram aprovados 92 subsídios eventuais, dos 93 elaborados à Segurança Social, no valor total de €9.477,75. No âmbito do Programa Metropolitano de Emergência Social foram apoiadas 28 famílias, no total de €16.174,87. Apesar dos valores atribuídos, não foi possível apoiar todas as famílias que o solicitaram.

Foram efetuadas articulações com a Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens, Tribunal de Espinho, Direção Geral de Inserção e Reabilitação Social, PIEC, Grupo Sócio Caritativo de Anta, Conferência S. Joaquim de Espinho para o acompanhamento de casos e apoio económico, num total de 98 clientes. O GAI trabalha, também, em articulação direta com o Projeto Multivivências, que acompanha no concelho a etnia cigana.

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

-  Acompanhamento/atendimento social;
-  Informação e orientação habitação, emprego e formação;
-  Reuniões quinzenais na segurança social (NLI);
-  Reuniões quinzenais do núcleo executivo de rede social;
-  Estatística de Atendimento, Estatística de Toxicodependência, Estatística HIV, Estatística de Imigrantes, Estatística sem-abrigo, Estatística da Contratualização para a Inserção (RSI/Ação social);
-  Participação no Grupo de Trabalho do Envelhecimento e na elaboração do diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho;
-  Participação ativa no Programa Metropolitanos de Emergência Social da área Metropolitana do Porto.

### **Gabinete de Apoio Psicossocial**

O Gabinete de Apoio Psicossocial consiste no acompanhamento psicológico individual de crianças, jovens, adultos e/ou idosos, a pedido dos próprios, dos significativos, ou por encaminhamento dos técnicos do Centro Comunitário e/ou de outras instituições.



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

Ao longo de 2013:

■ Consulta psicológica individual: 25 pessoas (14 crianças, 6 jovens; 5 adultos). As problemáticas que apresentam são variadas e incluem problemas/perturbações comportamentais, dificuldades de aprendizagem, deficiência mental, perturbações de ansiedade e/ou de humor, famílias multidesafiadas, entre outras.

■ Novos casos em acompanhamento: 7 indivíduos;

■ Alta terapêutica: 2 indivíduos;

■ Desistências: 5 pessoas cujos motivos foram desde a mudança de residência até à vontade expressa do/a cliente ou significativos;

■ Reuniões com significativos das crianças e jovens em acompanhamento: 44;

■ Reuniões com professores e/ou diretores de turma das crianças e jovens em acompanhamento: 22;

■ Articulações com escolas, centros de saúde, hospitais, CPCJ, tribunal e segurança social, referentes a diversos dos processos em acompanhamento;

■ Relatórios de avaliação e de acompanhamento, planos de intervenção e informações clínicas;

■ Visitas acompanhadas/supervisionadas a pedido do Tribunal;

■ Atendimentos extraordinários: 40

### **Grupo de pais**

O grupo de pais não foi realizado em 2013 devido à escassez de inscrições. Encontramo-nos a aguardar novas inscrições para poder iniciar a intervenção com um novo grupo.

### **Grupo de Mediação Social**

O grupo de mediação funcionou ao longo do ano de 2013 com uma periodicidade semanal, com interrupção no mês de Agosto. Participaram no grupo 33 mulheres desempregadas. No geral, procurou-se intervir sobre as seguintes temáticas: violência doméstica, educação para a saúde, gestão doméstica, alimentação e nutrição, empregabilidade, cidadania, artes decorativas e competências parentais e pessoais.

---

### **Higiene e Saúde Oral**

A atividade higiene e saúde oral baseava-se na cooperação entre o Centro Comunitário e a clínica dentária Pinto & Zanatto. Dada a ausência de disponibilidade da mesma para dar continuidade ao tratamento gratuito de crianças e jovens, não foi possível dinamizar a atividade.

### **Sala de Apoio ao Estudo**

A Sala de Apoio ao Estudo consiste numa atividade diária (de segunda-feira a sexta-feira), de promoção das competências de estudo e da aprendizagem. No período de Janeiro a Dezembro de 2013 frequentaram a atividade 55 crianças e jovens, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º e 3.º ciclo ou ensino secundário. Destacando-se a continuidade do apoio ao 1.º ciclo - 3.º e 4.º ano, dando-se assim resposta às solicitações dos nossos clientes.

### **Mediateca e Esp@ço Internet**

Durante o ano de 2013, frequentaram a Mediateca e o Esp@ço Internet 257 clientes, mais 72 que no ano anterior. O número anual de presenças, atingiu o valor de 11.138, dando uma média diária de 49 presenças, neste espaço.

Tentamos assegurar o pleno funcionamento da atividade em todas as suas vertentes, (cultural, social, recreativa e desportiva). Apostou-se na melhoria contínua das instalações e na aquisição de brinquedos e de equipamentos que foi muito do agrado das crianças e jovens que diariamente utilizam este espaço, as restantes faixas etárias acharam que estas melhorias vieram ainda dignificar mais o trabalho e as instalações do Centro e contribuiu para a melhoria da imagem da Cerciespinho no seio da comunidade.

### **Clube de Artes Decorativas**

O Clube de Artes Decorativas, composto por 6 clientes, prevê, além da ocupação dos tempos livres através do contacto com a arte, ser um espaço de convívio entre adultos e idosos em situação de isolamento social.

Com o objetivo de divulgar os trabalhos realizados pelos clientes, e o trabalho do Centro Comunitário, procede-se à exposição dos mesmos em atividades da Cerciespinho, tal como, a venda de Natal. A pintura em cerâmica de um desenho sobre o Bairro foi colocada numa das entradas do Bairro da Ponte de Anta, no final do ano.

Salienta-se também a aposta na aquisição e construção de materiais que melhorar as condições de desenvolvimento da atividade.



### **Aeróbica**

Atividade que contou com a participação de 28 clientes do sexo feminino, regista uma boa adesão (embora inferior ao ano anterior, o grupo foi mais constante) e uma elevada taxa de satisfação. Procura-se a melhoria contínua das condições dos equipamentos no sentido de acompanhar as necessidades do grupo. De salientar o grande empenho da monitora como fator de sucesso.

### **Atelier de Modelismo**

Atelier desenvolvido em parceria com o Núcleo de Modelismo de Espinho, e que proporciona às crianças e jovens participantes a possibilidade de construírem vários modelos (carros, motos, aviões) e de os verem expostos em várias exposições nacionais, representando as duas instituições e o concelho de Espinho. Contou com a participação de 8 clientes e funciona ao sábado de manhã.

### **Espaço de Convívio**

Atividade desenvolvida e dinamizada, semanalmente, por 2 voluntárias, surge durante o ano de 2013 no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 12 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio proporcionando um momento de descontração e de motivação para novas atividades.

### **Idosos & Companhia**

A atividade Idosos & Companhia, surge em 2013 no âmbito do levantamento efetuado junto dos residentes do bairro com 65 anos ou mais. Consiste na visita e acompanhamento a cerca de 18 idosos, permitindo estar a para das suas necessidades e encaminhar ou acompanhar situações de emergência. As visitas podem ser uma pequena conversa, uma ida ao médico com o idoso, o apoio em alguma tarefa doméstica, consoante a vontade da pessoa. A atividade conta com a colaboração de 8 voluntárias.

### **Banco de Alimentos e Recursos**

Durante o ano de 2013 houve uma elevada procura de alimentação pelo que o n.º de família/indivíduos apoiados aumentou consideravelmente. De salientar que apoiamos também famílias que foram encaminhadas pelas colegas da freguesia de Anta. Ao longo de 2013, foram apoiadas 175 famílias que equivalem a 525 indivíduos: Banco Alimentar (60fam./183ind.), Programa Comunitário de Apoio a Carenciados (135fam./400ind.) e, Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira - 109fam./314ind., num total de 3727 refeições distribuídas).



## Intercâmbios

- Torneio de Ténis de Mesa Inter-Instituições;
- Torneio de Futsal Inter-Instituições, Feminino/Masculino;
- Torneio de Futebol de Praia Inter-Instituições;
- VII Peddy Papper Inter-instituições - "Descobrir a Praia e o Mar";

## Atividades transversais de inclusão (socioculturais)

- Baile de Carnaval;
- Trabalhos para o "Dia do Pai";
- Atelier de Desenho/Graffiti;
- Atelier de Poesia;
- Oficina de Restauro e Reciclagem;
- Escola de Ballet;
- Workshop de Capoeira;
- Skate;
- Academia de Jiu-Jitsu;
- Percussão e Instrumento;
- Teatro "Brincar para Sempre";
- Aula Hip-Hop New Style;
- Atividades da Páscoa - Trabalhos Manuais;
- VII Torneio de Ténis de Mesa Inter-Instituições;
- Trabalhos para o "Dia da Mãe";
- Torneio de Futsal Inter-Instituições;
- Poupança dia-a-dia;
- Ação de sensibilização "Novas Notas de 5 euros";
- Idosos On-line;
- Enfrentar o Stress da Procura de Emprego;
- Tic e o emprego;
- Balcão da Empregabilidade;
- Procura ativa de emprego;
- Alimentação saudável, higiene e segurança alimentar em casa;
- Cinema para idosos;
- Relembrar e reforçar as regras básicas de funcionamento do Centro Comunitário;
- Verão Total - RTP1;
- VII Peddy Papper Inter-instituições - "Descobrir a Praia e o Mar";
- Torneio de Futebol de Praia Inter-Instituições;
- Colónias de Férias - Em Julho no Centro Comunitário;
- Jogo Ambiental;
- Passeio à Serra da Freita;
- Rastreio de Medicina Dentária;
- Cinema na Rua;
- Tic e a Escola;
- Tic e a Família;
- Passeio Anual ao Santuário de Fátima;
- Participação na 11ª Espimodel - 2013;
- Now We Move;
- Participação na Exposição de Modelismo - Maceda 2013;
- Festa do Halloween;
- Atividades de Natal - Trabalhos Manuais;
- Nataloon;
- A Grandiosa Máquina de Fazer Histórias;
- Loja Solidária;
- Distribuição de Prendas de Natal - BPI + Aldeia SOS;
- Apoio na atualização da renda apoiada - IHRU;
- Apoio na Prova Escolar;
- Apoio no requerimento para a isenção da Taxa Moderadora, através da internet.

As 49 atividades Transversais de Inclusão foram desenvolvidas com os clientes do Centro Comunitário. Estas atividades tiveram como objetivos, envolver ativamente a comunidade, reforçar as atividades do CC, enriquecer a ação do centro, fornecer ferramentas para a autodeterminação, melhorar da qualidade de vida, entre outros. Algumas destas ações foram desenvolvidas em conjunto com alguns dos nossos parceiros.

### Outras atividades

- Colaboração e cedência de espaços para as reuniões de condomínios, numa estreita articulação com o IHRU e Câmara Municipal de Espinho;

- Colaboração estreita e ativa no processo de atualização de rendas apoiadas do IHRU;

- Iluminação de Natal;

- Lanche de fim de período (Julho);

- Lanche de Natal;

- Diagnóstico de Envelhecimento e Dependência do Concelho de Espinho: definido no âmbito da Rede Social e tendo por base o Diagnóstico Social de Espinho 2013, o diagnóstico de Envelhecimento e Dependência, foi pensado no sentido de perceber as necessidades da população idosa e, sobretudo, conhecer a sua situação, identificando situações de isolamento, dependência e/ou de emergência, com o objetivo final de garantir uma rede de proteção social. Para o efeito, foi criado o Grupo de Trabalho (GT) da Rede Social para o Envelhecimento, constituído pela Cerciespinho (representada pelo Centro Comunitário), Câmara Municipal de Espinho/Divisão de Ação Social, Intergeracional e Saúde, Centro Social de Paramos e Associação Social da Freguesia de Espinho. Este trabalho, iniciado em Abril de 2013, contou com a colaboração dos 4 elementos do GT, 117 voluntários e 2 estagiários na aplicação dos questionários, e vários parceiros tais como o Instituto do Emprego e Formação Profissional, o Agrupamento dos Centros de Saúde do Grande Porto IX - Espinho/Gaia, os Escoteiros de Anta, a Delegação de Espinho da Cruz Vermelha Portuguesa, a associação Missionária Cristo é Solução, a Cerciespinho (CAO e SAD), o Centro Social de Paramos e o DASIS, enquanto coordenadores de equipas, seleção de voluntários e disponibilização dos mesmos para a aplicação dos questionários.

No total, foram aplicados 4075 inquéritos, dos quais 1683 em Anta (responsabilidade da Cerciespinho), 700 em Paramos, 160 em Guetim e 1532 em Espinho, tendo sido efetuadas cerca de 200 reuniões (entre voluntários e parceiros), das quais 52 foram conduzidas pelo CC.



## 4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordenador: Animador Sociocultural (100%)</li><li>- Diretora Geral (5%)</li><li>- Assistente social (100%)</li><li>- Psicóloga (100%)</li><li>- Psicóloga Social (100%)</li><li>- Socióloga (25%)</li><li>- Escriturário Principal (5%)</li><li>- TOC (5%)</li><li>- Escriturária (5%)</li><li>- Contabilista (5%)</li><li>- Auxiliar de serviços gerais (100%)</li><li>- Auxiliar de serviços gerais (100%) - protocolo atividades sociais úteis</li><li>- Monitor (Reparações) (5%)</li><li>- Monitor (5%)</li></ul> <p><b>Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Monitora de Aeróbica;</li><li>- 2 Monitores de Arte e Design;</li><li>- Monitora de Português e Francês;</li><li>- Monitora de Inglês;</li><li>- Monitora de Matemática/Físico-química.</li></ul> <p><b>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Monitor de Modelismo;</li><li>- 2 Monitoras do Espaço de Convívio.</li></ul> <p><b>Em regime de voluntariado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8 na actividade Idosos e Companhia;</li><li>- 1 em manutenção e serviços gerais.</li></ul>
Instalações	<p>O Centro Comunitário dispõe de quatro espaços, situados no Bairro da Ponte de Anta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. O Gabinete de Atendimento Integrado funciona no Bloco G, Ent. 2, R/c dto., este espaço pertence ao IHRU (Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana);</li><li>2. A Mediateca funciona no Bloco G, Ent. 3, R/C, em conjunto com o Gabinete de Apoio Psicossocial e o Esp@ço Internet;</li><li>3. O Clube de Artes Decorativas funciona no Bloco C, Entrada 2, Cave dt<sup>a</sup>;</li><li>4. O espaço do Bloco A, Ent. 1, Cave é utilizado para arrumos.</li></ol>

**Recursos Externos**

Através de protocolo celebrado com o Agrupamento de Escolas Dr Manuel Laranjeira, utilizam-se as instalações da Escola de Ensino Básico Anta 3 situada no Bairro para as atividades Sala de Apoio ao Estudo e Aeróbica. Na escola realizam-se também eventos lúdicos e sessões de esclarecimento.

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

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

O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2013 desenvolveram-se 22 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.



## 5. Ações de Melhoria e Inovação

Foram consideradas nesta análise 7 ações de melhoria e 5 ações de inovação no decurso do ano de 2013:

### - Ações de melhoria:

- Renovação e Manutenção da certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão do Referencial Equass Assurance.
- Aquisição de um amplificador Hi-Fi para as atividades de exterior realizada no Centro.
- Aquisição de dois matraquilhos para reforço dos equipamentos disponibilizados aos nossos clientes, no período das colónias de férias, nos meses de junho e julho.
- Aquisição de uma piscina de jardim, para reforço da atividade colónias de férias.
- Aquisição de um leitor Blu Ray que permitiu a realização da atividade "Cinema na rua".
- Aquisição de uma mesa de ping-pong para reforço do equipamento disponibilizado no período das colónias de férias.
- Aquisição de dois televisores Lcd para melhoria dos equipamentos da mediateca do centro comunitário.

### - Ações de inovação:

- Identificação e sinalização de idosos a residir no bairro da Ponte de Anta, foram identificados 240 indivíduos com mais de 60 anos e sinalizados alguns destes para serem acompanhados. Esta ação permitiu a atualização da listagem de idosos do centro.
- Oferta de um conjunto de atividades durante as férias da Páscoa - "Texas - o nosso bairro". Esta ação foi muito enriquecedora para o centro e para os nossos clientes, pois permitiu a experimentação de novas atividades.
- Acompanhamento dos idosos do bairro da Ponte de Anta, através da criação de equipas de voluntários. Esta ação possibilitou a criação da atividade Idosos & Companhia.
- Criação de um Espaço de Convívio, dinamizado por voluntárias e que permite complementar a atividade Idosos & Companhia e ocupar os tempos livres de clientes isolados, desocupados, desempregados, reformados, entre outras situações.
- Passeio ao santuário de Nossa Senhora de Fátima, que proporcionou uma oportunidade de convívio entre os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário e do Centro Comunitário. O impacto foi de tal forma positivo que os clientes mostraram uma grande vontade em repetir esta iniciativa.

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

## 6. Síntese

Ao longo do ano de 2013, o Centro Comunitário da Ponte de Anta trabalhou com 1000 clientes, divididos por quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos, e pelos serviços e atividades. Esteve em funcionamento 247 dias e promoveu 1329 ações.

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









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

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







A equipa redobrou-se em esforços no sentido de responder às necessidades e expectativas dos clientes e assegurar resposta a todos os que nos procuram. Realizamos e participamos em atividades e iniciativas promovidas pelos parceiros, permitindo divulgar as atividades que desenvolvemos.

Em parceria com a Rede Social, Câmara Municipal e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira continuamos a distribuir o excedente do almoço deste estabelecimento de ensino pelos nossos clientes mais necessitados, tendo duplicado o n.º de distribuições.

Como impacto do Centro Comunitário na sociedade gostaríamos de referir que:

-  Estágios facultados: 5;
-  Trabalho a favor da comunidade: 10;
-  Integração no mercado de trabalho: AS - 3;
-  Visitas ao CC: 10;
-  Entidades apoiadas: 8;
-  Trabalhos de investigação ou curriculares: 1;
-  Orientação para renda apoiada - IHRU: 25;
-  Requerimento para a isenção da taxa Moderadora: 40;



-  Apoio na Prova escolar: 12
-  Distribuição de lâmpadas economizadoras, Programa Eco EDP: 15;
-  Refeições distribuídas: 3727;
-  Distribuição de roupa: 12;
-  Distribuição de outros artigos: 4;
-  Acompanhamento a idosos: 18 idosos/108 visitas

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

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

Antes de terminar queríamos reconhecer o esforço e a dedicação da equipa do Centro e dos seus voluntários que dentro da sua diversidade e das suas diferentes formas de trabalhar, souberam, no decurso do ano de 2013, responder às solicitações dos clientes e da instituição.

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

O Coordenador

Lino Alberto

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**  
**(S.A.D.)**  
**2013**

**Cerciespinho**

## 1. Introdução

O presente relatório caracteriza e analisa o funcionamento e resultados dos objetivos operacionais e respetivos indicadores, propostos no Plano de Atividades para 2013, do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.).

O S.A.D. é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas com dependência, deficiência e/ou incapacidade ou com outro impedimento, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, as suas necessidades físicas, psicossociais e/ou atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Tem como objetivo, contribuir para a promoção da autonomia e funcionalidade, para o bem-estar e para a melhoria da qualidade de vida.

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

O ano de 2013 ficou marcado, graças ao investimento e envolvimento de todos os colaboradores da Organização, pela renovação e manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance, por um período de mais 2 anos.

## 2. População Alvo

Durante o ano de 2013, foram prestados serviços de apoio domiciliário a 49 clientes dos quais, 20 (41%) eram do sexo masculino e 29 do sexo feminino (59%), com idades compreendidas entre os 38 e os 95 anos de idade, sendo a média de idades de 79 anos.

No que respeita ao nível de dependência, constatou-se que 16 clientes (33%) eram grandes dependentes; 15 (31%) dependentes e 18 (36%) parcialmente dependentes. Como se pode verificar, todos os clientes necessitavam de usufruir parcial ou totalmente de prestação de cuidados.

Também é importante referir que durante o ano, 14 clientes residiam sozinhos, dos quais 3 tinham escassa retaguarda familiar.

Relativamente à caracterização económica dos 49 clientes, 17 clientes usufruíram de baixas pensões sociais (entre os 75€ e os 300€), 13 receberam outros complementos adicionais à pensão social de velhice e 20 como viviam em agregado, auferiram em conjunto, de mais do que uma pensão social.

## 3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Taxa de execução	Análise por indicador	Resultados
1. Assegurar o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento	1.1. Nº de clientes	163%	- Acordo de cooperação: 30; - Apoiados: 49;	Neste objetivo, obteve-se uma taxa global de 121%. O que evidencia o cumprimento da intervenção do departamento acima do proposto. Destaca-se a % de clientes a que se prestou apoio (+ 19); ao nº de reunião com equipa SAD, no sentido de melhoria, planeamento e monitorização do serviço (167%); ao resultado da satisfação dos clientes - 95%. Como este valor ultrapassou o esperado (80%), a taxa de execução foi de 119%; o grau de concretização dos PI's foi de 111%.
	1.2. N.º de dias de funcionamento	100%	- Previsto: 362 dias; - Executado: 362 dias;	
	1.3. Nº de candidaturas ao Departamento	48	Nº de candidatos: Pedido de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição: 17; Pedido de informações/inscrições formalizadas: 15 (sem vaga/desistência) + 16 (com vaga)	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	32	- Recebem apoio de outra instituição: 6 - Recebem apoio de familiares/outros: 6 - Pedido de informações sem formalização de inscrição: 17 - Falecimento: 3	
	1.5. N.º de serviços prestados			
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	8.039		
	1.5.2. Higiene Habitacional	8.039		
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa	579		
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	8.651		
	1.5.5. Atividades Transversais de Inclusão	55	- Previsto: 50 - Executado: 55 Dos quais 49 clientes usufruíram da atividade	
	1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	45	- Previsto: 24 - Executado: 45 Dos quais 49 clientes usufruíram da ação	
1.6. % de reuniões da Equipa do SAD + Coordenação	167%	- Previsto: 12 - Executado: 20		



1.7. N° de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	8 + 30	- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI: <b>8</b> - 6 Clientes passaram a usufruir de mais serviços do que o previsto inicialmente no PI; - 1 Cliente solicitou alteração de horário de serviço; - 1 Cliente suspendeu um serviço; - N.º de clientes que responderam ao Questionário de Satisfação: <b>30</b> ;
1.8. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	16	- Falecimento: <b>9</b> - Insatisfação com o Serviço de alimentação: <b>4</b> - Acolhimento Familiar: <b>1</b> - Recuperação funcional: <b>2</b>
<b>1.9. Plano Individual (PI's)</b>		
1.9.1. Grau de execução dos objetivos do PI	<b>104%</b>	Dos 49 clientes, conseguiu-se avaliar o grau de execução dos objetivos do PI de 25 clientes (foi executado 100% dos objetivos em 22 clientes, num cliente foi executado 125% dos objetivos porque, durante o ano, contratualizou mais um serviço; outro cliente contratualizou mais 2 serviços (150%) e outro cliente solicitou redução de um serviço (75%)).
1.9.2. N° de clientes que atingiram os objetivos do Plano Individual (PI)	<b>25</b>	- <b>14</b> clientes não atingiram os objetivos do PI, porque saíram do serviço antes da sua conclusão. - <b>10</b> clientes só atingem os objetivos em 2014, se permanecerem até lá no serviço.
1.9.3. Grau médio de concretização do PI	<b>111%</b>	
1.9.4. % de Reclamações relativas ao PI	<b>0%</b>	
1.10. Grau de satisfação de clientes	<b>95%</b>	Satisfação de 30 clientes
1.11. N° e tipo de sugestões/reclamações	Reclamações: <b>0</b> Sugestões: <b>5</b>	- N.º Total de Sugestões realizadas pelos colaboradores: <b>5</b> <b>5 Sugestões do tipo serviços de suporte/funcionamento:</b> com provimento
1.11.1. % de sugestões/reclamações com provimento	Reclamações: <b>0%</b> Sugestões: <b>100%</b>	

1.12. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade

- N.º de clientes apoiados: **49**
- N.º de clientes casais apoiados: **2**
- N.º de famílias apoiadas: **49**
- N.º de colaboradores: **6** (AAD) + **4** (para substituições) + **1** (coordenadora)
- N.º de postos de trabalho afetos ao Departamento a tempo completo: **6**
- N.º de postos de trabalho afetos percentualmente ao Departamento: **7**
- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Fornecimento Apoio de Refeições: **33**
- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem: **26**
- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Lavagem e Tratamento de Roupa: **24**
- N.º de clientes que usufruíram do serviço de Higiene da Habitação: **26**
- N.º de clientes que usufruíram de Atividades Transversais de Inclusão: **49** (sessões de convívio / atividades da Organização: **15** clientes; épocas festivas: **49** clientes)
- N.º de clientes que usufruíram de Apoio Psicossocial: **49**
- N.º de clientes que usufruíram de acompanhamento psicológico: **4**
- N.º de clientes a quem foram disponibilizadas Ajudas Técnicas: **14**
- N.º de clientes apoiados pelo banco alimentar: **1**
- N.º de clientes que usufruíram de donativos (alimentos; artigos de higiene...): **49**
- N.º de clientes que usufruíram de sistema de teleassistência: **6**
- N.º de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): **6**
- N.º de parceiros: **14**



	<p><b>1.13. N.º de ações para envolvimento e participação dos clientes</b></p>	<p><b>8</b></p>	<p><b>1. ATIs:</b>          - Previsto: <b>50</b>          - Executado: <b>55</b></p> <p><b>2. Envolvimento dos clientes/significativos no Programa de Acolhimento: 16</b></p> <p><b>3. Envolvimento, análise, negociação e validação do PI com os clientes/ significativos: 33 (integrados no serviço em anos anteriores + 16 (entrada em 2013);</b></p> <p><b>4. Avaliação final e concretização dos objetivos do PI: 25;</b></p> <p><b>5. Revisões do PI: 8;</b></p> <p><b>6. N.º de clientes que responderam ao Questionário de Satisfação: 30</b></p> <p><b>7. N.º de visitas domiciliares no sentido de se avaliar a satisfação no serviço: 36</b></p> <p><b>8. Sistema de Sugestões/Reclamações</b></p>	
	<p><b>1.14. Abertura à comunidade</b></p>	<p><b>5</b></p>	<p>- N.º de participações em trabalhos curriculares: <b>1</b> (Aluna do curso Técnico Audiovisuais: realização de trabalho sobre Alzheimer)</p> <p>- N.º de Entidades Apoiadas: <b>1</b> (EB2,3 Domingos Capela)</p> <p>- N.º de participações de voluntariado: <b>1</b> (aluna da Licenciatura de Psicologia, realizou durante o mês de agosto uma avaliação cognitiva, física e familiar a alguns clientes/famílias do SAD)</p> <p>Participação em estudos:</p> <p>- Participação em Diagnóstico do envelhecimento desenvolvido pelo grupo de trabalho da Rede Social de Espinho</p> <p>- Participação na atualização do Diagnóstico Social (Análise Swot), da Rede Social de Espinho, no subcapítulo domínio de Envelhecimento</p>	
	<p><b>1.15. Medida do valor acrescentado das parcerias no desenvolvimento dos programas / serviços:</b>  <b>1.15.1 N.º de parceiros</b></p>			



		<b>14</b>	Ver anexo - Entidades/Parcerias - SAD	
	<b>1.16. Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições:</b> <b>1.16.1 N.º de ocorrências</b> (identificação de problemas decorrentes do fornecimento de refeições)		Embora se considere que a empresa alimentar procure atender à satisfação dos clientes e dar uma resposta atempada e adequada às suas necessidades surgiram no entanto, ao longo do ano, algumas ocorrências e reclamações ao nível da quantidade, qualidade, má confeção e erros quanto às especificidades individuais. (Impresso Registo de Ocorrências na Alimentação)	
<b>2. Garantir a Renovação e a Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, do Referencial EQUASS Assurance</b>	<b>2.1. % sessões/ações de disseminação</b> <b>2.1.1 Colaboradores</b>	<b>136%</b>	- Previsto: 9 - Executado: 14	Este objetivo foi cumprido com uma taxa global de <b>109%</b> . Face ao resultado, conseguiu-se garantir a manutenção e renovação da Certificação dos Serviços e da Gestão, do referencial Equass Assurance, durante mais 2 anos, graças às alterações nos procedimentos e às ações de disseminação realizadas com as partes envolvidas.
	<b>2.2. N.º de monitorizações do TB</b>	<b>2</b>	junho e dezembro	
	<b>2.3. N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores</b>	<b>1</b>	dezembro	
	<b>2.4. N.º de auditorias</b>	<b>2</b>	- Auditoria Interna ao Sistema de Gestão da Qualidade (Abril de 2013) - Auditoria Equass Assurance (Maio de 2013) - Renovação da Certificação da Qualidade	
	<b>2.5. N.º de inconformidades</b>	<b>0</b>		
	<b>2.6. Resultados de auditorias internas e externas</b>	<b>100%</b>		
<b>3. Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão</b>	<b>3.1. N.º de ações de apoio psicossocial</b>	<b>188%</b>	- Previsto: <b>24</b> - Executado: <b>45</b>	Este objetivo teve uma taxa global de execução de <b>149%</b> . Superou claramente o esperado pois, face às necessidades detetadas ao longo do ano, houve necessidade de se realizar ações de apoio psicossocial de várias índoles
	<b>3.2. N.º de atividades transversais de inclusão</b>	<b>110%</b>	- Previsto: <b>50</b> - Executado: <b>55</b>	

Face ao exposto, conseguimos perceber que os objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2013, foram todos cumpridos e com uma taxa de execução positiva de **126%**. Este resultado evidencia o valor acrescentado e de continuidade da intervenção do departamento pois, tem como grande princípio a satisfação das necessidades, expectativas e promoção da qualidade de vida de todos os clientes apoiados.

Relativamente à concretização dos indicadores previstos, destacam-se novamente alguns resultados.

Realização de procedimentos com uma taxa de realização de 109%, de forma a se obter a renovação e manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance. Uma taxa de satisfação de 95% com o departamento. Uma taxa de 167% relativamente a execução de reuniões com as colaboradoras do SAD, com o sentido de se planear, monitorizar e tornar mais eficiente, toda a intervenção. O grau de concretização dos Planos Individuais com uma taxa de 111%, valor superior ao ano transato - 91%. Relativamente às sugestões/reclamações quanto ao funcionamento do serviço, obteve-se uma percentagem de 0% nas reclamações e de 100% nas sugestões onde as 5 realizadas, referiam-se a sugestões feitas pelas colaboradoras do serviço, do tipo serviços de suporte/funcionamento. As mesmas tiveram um impacto positivo na melhoria da qualidade do serviço. Como não se evidenciaram reclamações comprova-se, mais uma vez, a satisfação dos clientes/significativos.

Durante o ano de 2013, tal como já foi referido, o apoio domiciliário foi prestado a 49 (163%) clientes, nos serviços de fornecimento e apoio na alimentação; cuidados de higiene, conforto e imagem; higiene habitacional e lavagem e tratamento de roupa. Para além destes serviços base, foram também prestadas ações de apoio psicossocial, possibilidade de envolvimento e participação nas atividades transversais de inclusão, em ambas superaram largamente o esperado e o fornecimento de ajudas técnicas para situações de maior dependência.

Constatou-se também uma significativa diminuição de potenciais clientes, das 48 candidaturas ao serviço, conseguiu-se apoiar 16 clientes, o que perfaz 33% dos candidatos. Existiram 17 pedidos de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição e 15 pedidos de informações/inscrições formalizadas mas, após contacto de vaga, já não necessitavam do serviço. Observou-se durante o pedido de informações, que a maior parte solicitou uma previsão da mensalidade a pagar na prestação do/s serviço/s solicitado/s, o que acentua o impacto da recessão económica no país.

### **3.1 Clientes**

No sentido de melhoria contínua do desempenho global do SAD solicitamos, tal como acontece anualmente, o envolvimento e participação dos clientes/significativos através do preenchimento de um

**Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação com o serviço.** Foi aplicado a 30 clientes dos quais, tendo em conta o seu grau de incapacidade e dependência, 22 questionários foram preenchidos com a ajuda dos significativos. Os resultados do Questionário revelaram uma **taxa média de satisfação de 95%**, valor mantido do ano transato.

A análise dos resultados da avaliação por variável, teve em consideração que os valores não puderam ser interpretados como absolutos pois, o questionário foi aplicado a 30 clientes e nem todos usufruíram dos quatro serviços base (cuidados de higiene, conforto e imagem; higiene habitacional; fornecimento e apoio nas refeições e tratamento de roupa). Assim sendo, a variável que obteve a *taxa de satisfação mais elevada foi a do "Atendimento e Comunicação" (100%)*, questões que se referem ao atendimento, disponibilidade e capacidade de resposta percebida pelos clientes relativamente aos colaboradores do SAD.

A taxa mais baixa, tal como no ano passado, é referente à variável "*Fiabilidade e Credibilidade*", com uma taxa de 87%. Nesta variável, teve que se fazer uma análise do grau de satisfação dos clientes em cada serviço contratualizado, face aos motivos atrás mencionados. Neste sentido, constatou-se que dos 20 clientes que receberam apoio ao nível do fornecimento de refeições, só um manifestou insatisfação com o serviço. Resultado visivelmente satisfatório dado que o departamento ao longo do ano procedeu a diversas intervenções com a empresa de restauração e junto à Diretora Geral da Organização, no sentido de se procurar melhorar o impacto negativo sentido anteriormente e ajustar-se às necessidades e expectativas dos clientes.

Relativamente ao serviço de cuidados de higiene, conforto e imagem, todos os 18 clientes que receberam este apoio, encontraram-se totalmente satisfeitos, tal como aconteceu com o serviço de higiene habitacional. No serviço de tratamento da roupa, receberam este apoio 13 clientes e todos também manifestaram satisfação com o serviço.

Face a esta análise, é de nosso parecer que os clientes inquiridos apreciaram os serviços contratualizados e consideraram que iam ao encontro das suas necessidades e expectativas. Fator este, consumado na questão "apreciação global com o departamento" que obteve uma taxa de satisfação de 100% e quando questionados sobre possibilidade de mudança para outra Organização, todos responderam que queriam permanecer neste serviço.

Os resultados demonstraram que o serviço continua a conseguir atingir as necessidades pretendidas e a prestar um serviço de qualidade e de confiança.

Outra medida de envolvimento dos clientes/significativos foi na identificação das suas necessidades, expectativas e potencialidades, definidos num **Plano Individual (PI)**, tendo como base uma avaliação diagnóstica. O PI, sendo um instrumento formal visa organizar, operacionalizar e integrar todos os serviços disponibilizados e autodeterminados pelos clientes/significativos que promovam o



bem-estar e qualidade de vida, respeitando a sua condição de vida. A execução do PI foi monitorizado mensalmente, revisto sempre que necessário e procedeu-se semestralmente e depois anualmente em conjunto com o cliente e/ou significativos à sua avaliação global. Neste pressuposto, a avaliação final dos PI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, 25 clientes atingiram os objetivos o que corresponde a uma **taxa média de concretização de 111%**.

É fundamental voltar a referir, que todos os clientes do serviço de apoio domiciliário tiveram um papel crucial no processo de decisão dos serviços a usufruir. Fator evidenciado na extrema flexibilidade na adequação dos serviços prestados e na consideração do que os clientes precisavam no sentido de promoção das suas necessidades e qualidade de vida.

Para que os clientes, que acometidos por doenças incapacitantes e que careciam de uma rede social de apoio, permanecessem mais inseridos socialmente, foi novamente implementada após avaliação e parecer das suas perceções individuais e necessidades, a realização de **55 atividades transversais de inclusão** no sentido de promoção de melhores condições de um envelhecimento ativo. Assim sendo, 15 clientes tiveram oportunidade de usufruírem de sessões de convívio e/ou atividades promovidas pela Departamento/Organização/Parcerias e 49 clientes usufruíram da comemoração de épocas festivas. Destacando-se que, face ao esperado, as mesmas obtiveram uma **taxa de concretização de 110%**.

Assim sendo, as ações que potenciaram empowerment aos clientes referem-se: os serviços prestados foram autodeterminados e adaptados às necessidades e expetativas dos clientes/significativos; ao preenchimento do questionário de satisfação, onde puderam dar o seu parecer relativamente ao serviço; sugestões/reclamações formalmente através do preenchimento de um impresso e/ou através dos contactos diários com as colaboradoras e/ou aquando contacto telefónico ou presencial com coordenadora (15 visitas realizadas no serviço de fornecimento de refeições, algumas com a responsável pela empresa alimentar, de forma a se ajustar as refeições às necessidades e preferências dos clientes; 36 visitas de acompanhamento em todos os serviços realizadas pela responsável pelo SAD, com o objetivo de avaliar o impacto da intervenção realizada face ao parecer e sugestões dos clientes/significativos; realizaram-se 21 alterações relativamente às especificidades/necessidades alimentares); participação ativa e sugestões nas ATI's (55 atividades); 16 clientes/significativos estiveram envolvidos no Programa de Acolhimento; 49 clientes tiveram ao longo do ano, um papel decisivo na análise, negociação e validação do PI; na avaliação final e concretização dos objetivos do PI estiveram envolvidos 25 clientes e foram realizadas 8 revisões de PI's a pedido dos clientes/significativos para que os serviços contratualizados se ajustassem mais às suas necessidades.

### 3.2 Estrutura

#### a) Colaboradores:

Com a finalidade de se avaliar e conhecer o desempenho global das colaboradoras do serviço e se possível, melhorar o desempenho das suas funções, procedeu-se novamente à **avaliação de desempenho** das mesmas onde, os resultados foram positivos, com uma média de classificação de 3,32%, valor superior ao ano anterior 3,17%. Este resultado evidenciou uma melhoria ao nível do desempenho global. Foram avaliados os objetivos específicos, competências comportamentais e a atitude pessoal.

Considerando que a formação profissional e as competências pessoais diferenciam os bons profissionais, continuou-se a apostar durante o ano de 2013, na oportunidade das colaboradoras frequentarem ações formativas específicas às suas funções e que possibilitassem a contribuição de um melhor desempenho. Realizaram-se em média 192 horas de formação, valor superior ao ano de 2012 que teve 140 horas de frequência. Ressalva-se que o departamento dá extrema relevância à satisfação/motivação das colaboradoras procurando envolvê-las nas tomadas de decisões e em toda a dinâmica do serviço, pois, depende das mesmas para a promoção de um serviço com qualidade.

#### b) Entidades/Parcerias:

Com o objetivo de contribuir para a melhoria do departamento às necessidades dos clientes, houve durante o ano, um envolvimento contínuo com algumas entidades/parcerias.

#### **Contributos das Parcerias**

- Articulação para resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes;
- Encaminhamentos para o serviço ou para outras entidades;
- Facilitação no acesso a prestações e apoios sociais;
- Apoio no tratamento de roupa/serviço de costura;
- Disponibilização de banco de ajudas técnicas e do banco de roupas;
- Ofertas para as épocas festivas;
- Fornecimento de artigos de higiene e de alimentação;
- Fornecimento de mobiliário;
- Articulação com entidades para a promoção de atividades socioculturais;
- Ações de sensibilização e esclarecimento;
- Fornecimento gratuito de equipamentos de teleassistência a alguns clientes em situação de emergência social;
- Sinalização junto da Equipa de Policiamento de Proximidade de Espinho, de clientes do serviço que viviam isolados e/ou com pouca retaguarda familiar/social.

#### c) Instalações/Equipamentos:

Durante o ano, face aos resultados das inconformidades detetadas em relatório de inspeção de HSST, foi realizado um Plano de Melhoria da HSST e um Plano de Manutenção das Infraestruturas/Equipamentos para a Organização. Após identificação e priorização de problemas

estruturais do SAD, procederam-se para a melhoria da qualidade do seu funcionamento, às seguintes intervenções:

- Arrumação, armazenamento/organização do espaço de convívio das colaboradoras;
- Reparação global do gabinete de coordenação (substituição e reparação de telhas; pintura das paredes, reparação e substituição do piso);
- Colocação de um plástico antiderrapante para que, facilitasse uma melhor higienização nas malas das carrinhas;
- Colocação de separadores nas malas das carrinhas para melhor acondicionamento das malas térmicas;
- Substituição e aquisição de material de restauração alimentar (malas térmicas, marmitas e recipientes para salada/legumes) e de alguns equipamentos para a melhor prestação do serviço de tratamento de roupa.

Como não se conseguiu dar resposta à quantidade de situações que carecem de intervenção, os procedimentos destes planos irão continuar a decorrer em cada departamento.

#### **4. Programa de Intervenção**

##### **4.1 Modelo de Intervenção**

A finalidade do modelo de intervenção do SAD, centra-se na prestação de cuidados individualizados e abrangentes, autodeterminados pelos clientes/significativos, que procuram dar resposta às suas necessidades, interesses, potenciais e expectativas. Como cada cliente é um ser com especificidades individuais, toda a intervenção é ajustada para a obtenção do seu pleno bem-estar e qualidade de vida. O conjunto de serviços disponibilizados, fundamentam-se por uma abordagem holística, baseada nos domínios da WHOQOL - Bref, definidos pelo Modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (O.M.S.). A intervenção com o cliente é caracterizada tendo em conta os seus diferentes domínios - físico, psicológico, relações sociais e ambiente.

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

O cumprimento do programa de intervenção (que obteve uma taxa global de concretização de 121%), evidenciou-se com alguns dos seguintes resultados: envolvimento, análise, negociação e validação do PI com os clientes/ significativos: 33 (integrados no serviço em anos anteriores + 16 (entrada em 2013); avaliação final e concretização dos objetivos do PI: 25 clientes (com uma taxa média de execução de 111%); realização de 55 ATI's tendo em conta os interesses e escolhas dos clientes; realizaram-se 45 ações de apoio psicossocial; 8 revisões do PI, face às necessidades do cliente; 95% de



satisfação com o serviço obtida através da aplicação de um Questionário de Satisfação aos clientes/significativos; entre outros.

#### 4.2 Serviços disponibilizados

Os serviços contemplados nos Planos Individuais obedecem às características, potenciais e necessidades dos clientes e estão organizados nos quatro domínios de intervenção descritos no seguinte quadro:

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços <sup>1</sup>					
	Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem (Este serviço foi prestado diariamente, 1 ou 2x, consoante as necessidades e grau de dependência)	Fornecimento e Apoio na Alimentação (Prestado diariamente)	Higiene da Habitação (Prestado diariamente)	Lavagem e Tratamento de Roupa (Prestado semanalmente, consoante a necessidade)	A.T.I's (foram realizadas semanalmente)	Atividades Psicossociais (sempre que necessário)
Físico	X	X	X	X		
Psicológico	X				X	X
Relações Sociais	X	X			X	X
Ambiente			X	X	X	
Nº. total de Clientes/Qualidade de Vida	26	33	26	24	15 (participação ativa + 49 celebração de épocas festivas)	Ver descritivo abaixo *

#### \*Ações de Apoio Psicossocial realizadas:

- Nº cuidados post-mortem: **5**
- Nº de apoios informativos: **49**
- Nº de apoios sociais (acesso aos direitos, bens e serviços): **10**
- Nº de clientes que tiveram acompanhamento psicológico: **4**
- N.º de acompanhamentos a consultas /atos médicos: **6**
- Nº de apoios à família referente ao impacto do luto e do envelhecimento/dependência nas suas vidas: **15**
- Nº de clientes que usufruíram de sistema de teleassistência: **6**
- Nº de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): **6**
- Nº de clientes que usufruíram de donativos (alimentos; artigos de higiene...): **49**
- Nº de clientes de beneficiaram de mobiliário: **1**

No sentido de se apoiar situações de incapacidades funcionais, o departamento também disponibilizou equipamento de ajudas técnicas a 14 clientes nomeadamente: cama articulada, grades de proteção da cama, colchão anti escaras, almofada anti escaras, suporte de braço, cadeira de rodas,

<sup>1</sup> Durante o ano, 14 clientes usufruíram de 1 serviço; 18 clientes receberam apoio de 2 serviços; 9 clientes tiveram apoio domiciliário ao nível de 3 serviços e 8 usufruíram de 4 serviços.




cadeira sanitária, cadeira de banho giratória, suporte de colher, esponja de motricidade, almofadas de conforto, canadianas e andarilhos.


### 4.3 Recursos


Recursos Internos					
Humanos	- 1 Coordenador/Psicóloga*; - 6 Ajudantes de Ação Directa; - 1 Diretora Geral*; - 1 TOC*; - 1 Contabilista*; - 1 Assistente financeiro*; - 1 Assistente Administrativo*	Instalações	<u>Na sede da Organização:</u> - 1 Sala de Espera (comum a outros Departamentos) - 1 Gabinete de Atendimento - 1 Sala de Convívio /Lavandaria	Transportes do Departamento/Organização	- 2 Carrinhas (2 lugares): para realização de serviços de apoio domiciliário, - 1 Carrinha (9 lugares): para transporte dos clientes nas ATI's
	* Afetas a outro Departamento		<u>No Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho:</u> - 1 Lavandaria (comum a outros Departamentos) <u>No Centro Residencial e Ocupacional (CRO):</u> - 1 Cozinha (comum a outros Departamentos)		


### 5. Ações de melhoria e de inovação

Ao longo do ano, face a algumas fragilidades e necessidades detetadas no funcionamento do departamento, houve premência em se proceder a **6 ações de melhoria**:

 A ação que teve um maior investimento e envolvimento dos colaboradores foi a realização de procedimentos de forma a se garantir a Renovação e Manutenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão do Referencial EQUASS Assurance dos departamentos da Organização.

 Como resultado da auditoria interna realizada, adaptou-se/reformulou-se alguns procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Deste acompanhamento, resultaram oportunidades de melhoria e não conformidades que embora não comprometessem a qualidade do serviço, foram possíveis corrigir atempadamente à auditoria externa. Considera-se que esta auditoria teve uma positiva interferência relativamente à obtenção da renovação da certificação do SGQ.

 Investiu-se na melhoria da qualidade do serviço de fornecimento e apoio nas refeições. Este serviço, durante o ano, destacou-se pela importância dada à satisfação dos clientes com a Empresa de Restauração. As medidas adotadas e a melhoria dos recursos materiais, procuraram ir ao encontro das necessidades e especificidades alimentares dos clientes;

 Outra melhoria implementada foi nas condições de transporte das colaboradoras e dos materiais inerentes à prestação do serviço de apoio domiciliário;

Para a promoção e aumento do envolvimento e empowerment dos clientes/significativos, reformulou-se os procedimentos de intervenção no serviço de cuidados de higiene, conforto e imagem (registo do mapa de serviços no domicílio dos clientes);

A ação definida para uma melhor transparência na prestação dos serviços (colocação do logótipo da Organização nas fardas das colaboradoras), não foi realizada durante o ano de 2013 pois, tendo em conta as oscilações de colaboradoras sentidas no departamento e a necessidade de compra no próximo ano de novas fardas, considerou-se só realizá-la no próximo ano.

Relativamente às 4 **ações de inovação** propostas pelo departamento, tendo em conta as carências sentidas foram as seguintes:

Investiu-se na melhoria da qualidade do serviço de fornecimento e apoio nas refeições. Este serviço, durante o ano, destacou-se pela importância dada à satisfação dos clientes com a Empresa de Restauração. As medidas adotadas e a melhoria dos recursos materiais, procuraram ir ao encontro das necessidades e especificidades alimentares dos clientes;

Implementação de um processo de avaliação diagnóstica (psicológica e funcional) no momento de integração do cliente no serviço, para que a intervenção fosse o mais individualizada e abrangente possível;

Face a deteção de situações de isolamento/emergência social implementou-se com o apoio da Câmara Municipal de Espinho à instalação de equipamentos Keypcare (solução de apoio de teleassistência). Esta solução veio contribuir ativamente para aumentar a qualidade de vida de 6 clientes, reduzindo os perigos inerentes ao isolamento e prevenindo qualquer situação grave de saúde;

Como medida de inovação nas ATI's, proporcionou-se uma oportunidade de convívio interinstitucional através da realização de um passeio ao Santuário de Nossa Senhora de Fátima. Este convívio foi estabelecido em parceria com o Centro Comunitário do Bairro de Ponte de Anta. O impacto foi de tal ordem positivo, que será realizado todos os anos, se a situação económica da Organização assim o permitir.

A ação inovadora que não foi possível realizar, face à indisponibilidade de tempo e de recursos humanos, foi a da promoção de ações de sensibilização aos cuidadores de idosos relativamente à prestação de cuidados e possibilidade de criação de um grupo de autoajuda. No ano de 2014, será iniciada visto que as colaboradoras do departamento, que terão um papel ativo nesta ação, irão concluir uma formação de geriatria, cuidados de higiene, mobilização e alimentação, graças à entidade formativa - Q3.

Estas ações pretenderam fomentar a melhoria e inovação do serviço e tiveram um duplo objetivo de melhorar o programa de intervenção e de encontrar novas formas de intervenção, mais eficientes e adequadas à heterogeneidade de expectativas e necessidades dos clientes. Procurou-se



melhorar a capacidade de resposta dos serviços, valorizar, envolver todos os intervenientes e desenvolver intervenções essenciais inerentes a uma rede de apoio formal de qualidade.

## 6. Síntese

Embora a recessão económica conjugada com a elevada taxa de desemprego existente no concelho, tenha tido reflexos nos cancelamentos de candidaturas para a prestação de apoio domiciliário (16 em 2012 para 32 em 2013), conseguiu-se dar resposta às necessidades dos clientes através da prestação de 25.408 serviços, correspondentes aos serviços de Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem; Higiene Habitacional; Lavagem e Tratamento de Roupas; Fornecimento e Apoio na Alimentação; Apoio Psicossocial e Participação nas Atividades Transversais de Inclusão.

Também é de extrema importância ressaltar que, no ano de 2013, a Organização e respetivos departamentos, estiveram envolvidos na preparação de auditoria externa para obtenção da renovação da Certificação da Qualidade dos Serviços e Gestão segundo o Referencial EQUASS Assurance, por um período de 2 anos. Procedeu-se a uma rigorosa análise documental, revisão dos procedimentos da estrutura documental, correção das inconformidades (detetadas em auditoria interna e resultantes do acompanhamento realizado pela Segurança Social) e disseminação de documentos e procedimentos a todos os envolvidos. A obtenção da renovação só foi possível, graças ao grande investimento e envolvimento dos colaboradores, clientes, significativos e parceiros.

O SAD é, face ao atrás exposto, um serviço onde contempla com rigor todos os procedimentos e normas da gestão da qualidade. É envolto por um rigoroso processo de planeamento, implementação, monitorização e avaliação.

Salienta-se também, que mesmo face aos escassos recursos económicos do serviço, conseguiu-se durante o ano, com grande mérito de todos os colaboradores, cumprir na íntegra o Programa de Intervenção e respetivos objetivos definidos no Plano de Atividades. Procedeu-se ao cumprimento dos serviços autodeterminados pelos clientes/significativos, definidos no Plano Individual, os resultados obtidos na prestação desses serviços, possibilitou a satisfação das necessidades, expectativas e o envolvimento/participação ativa dos mesmos em toda a intervenção do serviço.

Em suma, SAD procurou realizar durante o ano, intervenções diversificadas, eficientes e eficazes no sentido de garantir a diminuição do desgaste físico e psicológico das famílias e favorecer a permanência dos clientes no contexto habitual de vida, criar laços de afetividade, bem-estar, qualidade de vida e prevenir em simultâneo o agravamento da dependência e do isolamento social.

A Coordenadora  
Helena Magalhães

**RELATÓRIO ATIVIDADES**  
**DEPARTAMENTO RESIDENCIAL**  
**LAR RESIDENCIAL**  
**2013**

**Cerciespinho**

## 1. INTRODUÇÃO

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2013.


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


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


O Lar Residencial contempla internamento permanente para 23 clientes e uma cama em regime de rotatividade, resposta social de internamento temporário.


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

O ano de 2013, foi o ano de certificação do serviço com a marca EQUASS e construção de diagnóstico de necessidades formativas promovido pelo Programa Qualificar para o 3º sector (Q3), foi também o ano de consolidação e revisão de procedimentos diários de rotinas do serviço aos seguintes níveis:

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

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

 **Internamento temporário** - resposta para descanso dos cuidadores; Envolvimento de significativos na auditoria externa do EQUASS.

 **Colaboradores** - foram efetuadas reuniões semanais, orientações técnicas e supervisão dos vários serviços a que o lar fornece, com enfoque no cliente. Neste caso destacaremos a elaboração e afixação de mapa de cuidados a clientes e tarefas diárias no Lar. Foram sendo também aperfeiçoadas rotinas de limpeza, higienização e conservação das instalações, neste caso o mapa de tarefas diárias de limpeza e higienização das instalações. No âmbito das questões da qualidade é de salientar os seguintes aspetos: a realização de reuniões preparatórias para auditoria EQASS, no sentido de consolidar conhecimentos e esclarecimento de dúvidas; a realização de auditoria interna e externa da marca



EQUASS e entrevistas na auditoria do Programa Qualificar Q3, para a construção do diagnóstico do serviço. Foram realizadas os seguintes módulos de formação: Doenças infeto contagiosas sob a responsabilidade do agrupamento de centros de saúde de Espinho (ACCESS), Desenvolvimento pessoal e trabalho em equipa, competências pedagógicas (estas últimas sob a responsabilidade do programa Q3).

## 2. POPULAÇÃO ALVO

A população alvo do serviço são as pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 16 anos. O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 8 do sexo feminino, apresentando uma média de idades de 39 anos, tendo o mais velho 65 anos e o mais novo 15 anos. Na sua maioria, os clientes estavam integrados em famílias com cuidadores muito idosos já muito desgastados física e emocionalmente, e outros ainda sem retaguarda familiar. Os clientes são provenientes de famílias com médios e baixos recursos, sendo a sua fonte de rendimentos pensões e abonos de baixo montante.

Quatro dos clientes, só no 2º semestre de 2013, viram retificadas as suas situações de pensões e abonos, apesar do esforço constante para que mais atempadamente fossem regularizadas.

Os clientes apresentam perfis muito específicos relativamente à autonomia, idades e formação, estão integrados na Escola (1), em CAO (18) e formação profissional (2).

No ano de 2013 um cliente faleceu devido a problemas de saúde. A cama do cliente referido, era vaga de emergência social. Em Outubro foi admitido novo cliente encaminhado pela equipa de gestão de vagas da Segurança Social de Aveiro. O processo de admissão foi realizado de forma gradual, uma vez que implicou internamento em hospital psiquiátrico, intercalando com altas médicas, período no qual residia no lar, no sentido de facilitar a sua integração em ambiente institucional.

Este Departamento tem uma lista de espera para internamento definitivo de 60 candidatos.

Relativamente ao internamento temporário até Dezembro de 2013 foram inscritos 37 candidatos (tendo já usufruído deste serviço 13 clientes no ano em análise).

## 3. OBJETIVOS E RESULTADOS

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2013.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º / Taxa Execução	Análise
	Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%	O Lar garantiu o cumprimento do programa de intervenção, não descurando a prossecução dos objetivos definidos no Plano Anual de Atividades.
	- N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI	3	
	Grau de execução dos objetivos do PDI	99,42%	



<b>1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento, através da prossecução dos objetivos definidos</b>	Grau médio de concretização do PDI	99,50%	
	Grau de satisfação de clientes - superior a 60%	96,60%	
	N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços	7	
	N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	23	
	% de cuidados prestados de acordo as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%	
	% de clientes com medicação regular	83%	
	N.º de situações de emergência que envolveram urgência hospitalar ou consulta de recursos	22	
	N.º médio de acompanhamentos a consulta por cliente	4	
	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%	
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	31	
	N.º de refeições servidas	16.244	
	Refeições adequadas às necessidades individuais de cada cliente	7.550	
	<b>2. Assegurar o Processo de Certificação da Qualidade</b>	Nº de ações para melhorar o rigor e a transparência da informação	
Nº médio de formação por auxiliar, com temáticas sobre qualidade		9	
Nº de reuniões de serviço		29	
Nº de reuniões da equipa técnica		36	
<b>3. Formação para AAD e equipa técnica</b>	Nº médio de formação por auxiliar	29	Estes resultados foram possíveis na medida em que no ano de 2013 existiu oferta formativa externa que respondeu a necessidade identificada no Departamento.
	Nº médio de formação por Técnico	70	
	Nº de reuniões gerais	39	
<b>4. Dinamização de grupo de auto representantes</b>	Nº reuniões do grupo de auto representantes	50%	No 2º semestre não foram executadas as ações previstas
	Nº de atividades	50%	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 104,75 %.



O Lar veio responder a uma necessidade reconhecida no concelho, por clientes, significativos, técnicos e financiadores. Este tipo de resposta é única no concelho, sendo que a sua implementação permitiu assegurar cuidados a 23 clientes em regime de internamento definitivo, e responder às expectativas e necessidades das famílias e financiadores. Contudo, no final de Dezembro de 2013, o Lar tinha em lista de espera 60 candidatos, mostrando-se a resposta insuficiente para responder às necessidades identificadas.

O Lar Residencial pretende contribuir para a qualidade de vida dos seus clientes, tendo por base a avaliação constante das suas necessidades e do desenvolvimento do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

O **PDI** é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo Lar, às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento identificados com o cliente / significativos.

O PDI operacionalizou-se em **articulação** com outros serviços da comunidade, através de uma rede de parcerias que permitiram responder às necessidades identificadas e um envolvimento dos clientes na comunidade. No entanto, convém referir que este serviço tem subjacente a si a complementaridade de outros, como escola, CAO e formação. Durante o ano de 2013 foram sendo integrados progressivamente clientes no departamento CAO, não sendo possível integrar dois clientes a tempo inteiro (um deles integrou o serviço em Outubro, mas só teve alta hospitalar em Dezembro).

O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da **avaliação de satisfação**, que foi feita com base na opinião de clientes, significativos e técnicos (só na ausência de outros, neste caso tendo por base as reuniões semanais), e apresenta uma taxa de satisfação dos clientes de 96,6%. Este resultado revela um aumento de satisfação dos clientes/significativos, relativamente aos resultados de 2012, quando foi aplicado pela primeira vez o questionário, sendo o resultado na altura de 84%.

Os aspetos menos pontuados foram os relativos à alimentação (gostariam de melhor confeção e variedade), chuveiros (embora estes tenham manutenção semanal, devido a alguns estragos), a aspiração por carrinhas novas e adaptadas com rampas e alguma troca de roupa de clientes (pontuado por significativos).

Curiosamente um dos aspetos negativos referido em 2012: foi o facto de o Departamento estar localizado numa zona onde não existe uma rede alargada de transportes públicos, parece ter sido contornado com estratégias encontradas pelos significativos (apoio de familiares com carta de condução e /ou apoio entre significativos ou seja transporte partilhado, acordos e boleias entre eles).

Foram executados 3 **serviços** não previstos mas necessários, que integraram o ano passado a intervenção do Lar sendo estes:



Transporte quer de clientes do lar quer cliente de internamento temporário em ATI ou consultas de recurso;

Acompanhamento a consultas programadas, urgências e acompanhamento para efetuar a análises ou outros exames complementares;

Apoio nas atividade da vida quotidiana (compras, apoio a questões legais, bancos entre outras).

No entanto durante o referido ano existiram **mais 3 serviços não contratualizados**:

As consultas de estomatologia: possíveis devido ao serviço comunitário e posteriormente em regime de voluntariado de um dentista que viu 7 clientes;

O serviço de podologia: o pedologista visita uma vez por mês do Departamento, vendo sempre os clientes diabéticos;

O serviço de cabeleireiro: efetuados por AAD aos clientes de género masculino e as senhoras uma cabeleireira voluntária visita mensalmente o lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos.

O **internamento temporário** veio responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontravam muito desgastados, sendo que em 2013 beneficiaram do serviço 13 famílias. Foi visível o impacto do serviço nas famílias, uma vez que no grupo de cuidadores, se verifica uma dedicação permanente à pessoa com deficiência, não existindo muitas vezes espaços para o casal ou para momentos de lazer. É de salientar contudo, que o internamento temporário respondeu também a necessidades de saúde dos cuidadores, pois o motivo frequente para internamento temporário foi baseado em necessidade de cirurgias e períodos pós-operatórios dos familiares, tendo sido estas muitas vezes adiadas, no passado. O reconhecimento do Lar como espaço seguro para o seu familiar ficar permitiu aos familiares a decisão de cuidarem de si.

A equipa do departamento participou na revisão do Manual de qualidade, fez reuniões com ADD, clientes e significativos para preparação de auditoria do **EQUASS**. O serviço foi **certificado** em Maio 2013. O Departamento foi certificado, cumprindo assim um objetivo previsto.

O departamento foi também sujeito a uma visita de acompanhamento da segurança social, tendo esta visita, sido muito favorável relativamente ao parecer técnico dos serviços.

O lar Residencial teve ao longo de 2013 momentos de **formação** importantes para a melhoria do serviço, reuniões, módulos de formação promovida pelo Programa Q3 e ACES e efetuou avaliação de desempenho dos seus colaboradores.

No departamento existe um **grupo de auto representantes**, onde se promove também auto determinação e empowerment. O grupo reúne para discutir assuntos relativos ao quotidiano do departamento e questões sobre cidadania.

A maioria dos objetivos definidos para o ano de 2013 foi cumprida. O único objetivo com uma taxa de execução significativamente abaixo do esperado é a *Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento*. Tal como foi identificada no processo da certificação da qualidade dos serviços do Departamento Residencial (DR), a necessidade de reforçar o *empowerment* e participação dos clientes poderá estar na origem para a não concretização deste objetivo operacional, pois está subjacente uma autonomia relativa dos clientes para a sua execução.

Neste momento a equipa esta a repensar o modelo de intervenção que mais se ajuste as características dos clientes.


Em 2013 o Lar Residencial cumpriu os objetivos definidos no plano de atividades, como se pode analisar de forma mais pormenorizada no quadro a seguir apresentado


### 3.1 CLIENTES

Em 2013, elaboraram-se 23 PDI's tendo por base reuniões com significativos, contactos com clientes e reuniões gerais de departamento, onde se refletiu sobre comportamentos, interesses e potenciais dos clientes. A monitorização é diária através dos vários registos de turno e livro de ocorrências, o que resulta numa supervisão continua e aperfeiçoamento de estratégias de intervenção de forma sistemática.

No que respeita à taxa de execução dos objetivos do PDI, em 2013 fez uma taxa de execução dos objetivos previstos de 99,42%. Quanto à taxa de concretização dos PDI's, obteve-se uma taxa de concretização dos PDI's de 99,50%.

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

 **Promoção da Integração**, princípio base de intervenção uma perspectiva holística do indivíduo, tem como principais objetivos os que integram o modelo de qualidade de vida ao nível do desenvolvimento pessoal, relacional, de autonomia, do bem-estar emocional, físico e material, da inclusão social, da empregabilidade e da cidadania e dos direitos; Realizado através das ATI's (totalizando 107 em 2013), visita de significativos (com frequência diária ou semanal na maioria das situações) e rotinas diária do lar.

 **Promover a capacidade de tomada de decisão**, capacitando-os ao nível da decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva, através das rotinas diárias do lar e monitorização e supervisão diária das atividades da vida diária. O Departamento tem um grupo de autorrepresentastes, formado por cliente da Residência Autónoma e 5 elementos são clientes do Lar. A intervenção dos ADD's (Auxiliares de ação direta), tem por base sempre que possível na auscultação ou perceção de gostos e preferências dos clientes.

■ **Garantir o bem-estar e conforto**, assegurar os serviços de alimentação e nutrição (através de contratação externa); serviço de lavanderia e cuidados pessoais. Estes serviços foram assegurados diariamente aos clientes. Em 2013 o número de refeições servidas totalizou 16.244.

■ **Garantir o bem-estar emocional**, acompanhamento individual planejado ou espontâneo, promovendo a autoestima e o autoconceito. O serviço incentiva a visita de familiares ou amigos bem como a integração dos clientes em grupos da Organização (bombos, janeiras e rancho) e da comunidade como escuteiros, Boccia e Aulas de Zumba.

■ **Garantir os cuidados de saúde** utilizando os serviços de saúde primários e consultas de especialidade de acordo com necessidades dos clientes e cumprimento da planificação de indicação terapêutica. No Lar 19 clientes tem medicação regular, o que corresponde a 83% dos clientes. Todos os clientes são acompanhados a consultas de medicina familiar e especialidade. A média de consultas acompanhadas é de 4 por cliente. Foram ainda realizadas 22 consultas de recursos e urgências hospitalares. Os clientes do lar tiveram acesso ao rastreio de estomatologia, hipertensão/hipotensão e osteoporose, promovido pela Universidade Fernando Pessoa.

■ **Garantir a aquisição de bens e serviços atividades instrumentais da vida quotidiana (AIQV)** de acordo com as necessidades do cliente, substituir significativos na ausência destes e acompanhando clientes; resolução de questões legais como por exemplo, preenchimento de IRS, cartão de cidadão, taxa moderadoras de saúde apoio ao cliente e significativos com questões associadas a direito e pensões.

■ **Garantir uma resposta escolar, formativa, ocupacional**, cumprimento do projeto educativo, da formação profissional ou atividades ocupacionais, consoante os clientes. A intervenção do Lar passa pela articulação constante com os serviços onde estão integrados os clientes: 1 cliente a frequentar escola, 2 na Formação Profissional, 18 integrados no CAO, 2 clientes frequentam de forma parcial o CAO.

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

O **questionário de avaliação** do grau de satisfação dos clientes foi preenchido por os 23 clientes, significativos e equipa do Lar. Em 4 situações, foram respondidos por auxiliares e técnicos, uma vez que não existem pessoas de referência. Neste ultimo caso, foram consideradas as reuniões semanais de

departamento onde são discutidos o estado geral dos clientes e delineadas estratégias de intervenção personalizadas de acordo com características dos mesmos.

O preenchimento dos questionários com clientes foi realizado em pequenos grupos, devido às dificuldades na leitura e compreensão verbal destes.

Alguns dos questionários foram preenchidos por familiares, em alguns casos também apoiados na leitura e interpretação destes.

Como conclusão pode referir-se que a taxa de satisfação dos clientes para o ano de 2013 é de 96,60%.

### 3.2 ESTRUTURA

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

O lar recorre a **parcerias e articulações** com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2013 desenvolveram-se parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades/serviços a que o LAR se propõe. Como exemplo temos a articulação com Centros de saúde do concelho, o Centro Hospitalar Gaia a/Espinho e Centro de Diálise Atlântico, Hospital Psiquiátrico Magalhães Lemos, que possibilitaram a intervenção ao nível de cuidados de saúde dos clientes. É necessário salientar a parceria da USF de Anta que integrou 16 clientes no serviço. A Segurança Social, ao nível da articulação para tratamento de situações de acesso a prestações sociais. A Escola Sá Couto, de modo a que houvesse intervenção integrada do cliente que frequenta a escola. A Câmara Municipal de Espinho, na participação de eventos lúdicos e culturais

Em 2013 foi elaborado o **plano de melhoria de HST e de manutenção de instalações**. Relativamente à primeira temática foram já elaborados alguns procedimentos de organização e arrumação em falta detetados a quando a visita de diagnóstico, elaborada por uma empresa especializada. Porém esta ainda por executar questões ligadas à sinalética e colocação de extintores nas alturas regulamentadas.

Relativamente a questões associadas à **manutenção de Instalações**, das 6 ações prevista só uma foi realizada: calçada entre a porta do lar e porta do CAO. No entanto é necessário salientar que os

WC's tiveram manutenção quase semanal, as janelas, as cadeiras de rodas e armários (colocar fechaduras) foram intervenções recorrentes neste serviço.

Deste modo, no decorrer do ano efetuaram-se 4 ações não programadas de manutenção. O prefaz 10 ações na totalidade (6 previstas), tendo uma **taxa de execução de 50%**.

Será importante realçar que o Lar possui instalações novas, modernas e confortáveis, possibilitando uma mais-valia em termos de bem-estar dos clientes. Ao longo do ano foi sendo apetrechado com equipamentos como Computadores, DVD, jogos, livros e puffs, muitos destes oferecidos por particulares ao lar.

#### 4. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO

##### 4.1 MODELO DE INTERVENÇÃO

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

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

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

**Participação do cliente e significativos;**

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

As visitas de familiares e amigos, são frequentes o que possibilita um feedback constante de informação. Neste sentido a recolha de informação sobre o quotidiano, gosto, preferências e dificuldades é feito de forma continuada.

Este departamento tem ainda um grupo de autorrepresentastes.

**Promoção da autonomia e da independência pessoal e social;**

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

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

**Promoção do bem-estar físico e emocional;**

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

**Promoção da participação e inclusão social**

Neste princípio, salientamos o incentivo da integração da rede informal, através de visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos bem como incentivo na integração de redes formais de suporte, destacando obviamente o próprio serviço e grupos da comunidade.

A integração noutros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

**Trabalho em rede e em parceria.**

O serviço privilegia a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social feita tendo em conta a rede de parcerias que vai estabelecendo.

A intervenção passa ainda por prestar apoio na integração escolar, em centros de atividades ocupacionais, na formação profissional e outros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).











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

Domínios da Qualidade de vida		Serviços /atividades							
		Alojamento Permanente e temporário	Alimentação e nutrição	Higiene e de imagem,	Administração terapêutica	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos.	ATI's	Grupo Auto Representantes e AIVQ	Parcerias CAO DFP Escola
Desenvolvimento Pessoal	Relacionamento interpessoal						x	x	x
	Auto Determinação							x	



Bem-estar	Físico/emocional	x	x	x	x	x	x		
	Material							x	
Inclusão social	Ocupacional								x
	Cidadania						x	x	
Total de clientes		37 (24 inter. Def. 13 int tem.p)	37	37	19 (com medicação regular)	37 (supervis ão E/ou apoio 3ª pessoa)	37	5	1 Escola 18 CAO 2 DFP

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

-  Construção PDI`S, manifestação de preferências (roupa, alimentação, pedido de serviços de cabeleireira);
-  Avaliação de satisfação;
-  Grupo autorrepresentastes;
-  Tarefas do lar atribuídas a 4 clientes no sentido de potencializar autonomia;
-  ATI`s, sugeridas pelos clientes, e de acordo com as suas preferências e participação em espetáculos em grupos da organização;
-  Apoio no deferimento de bolsa de universitária de cliente;
-  Participação em grupos de lazer e desportivos da comunidade: Boccia, Zumba e escuteiros;
-  Passeios de clientes pelas redondezas feitas por 4 clientes;
-  Apoio em AIVQ, como acompanhar clientes e incentivar a fazer compras, cartão de cidadão;
-  Abertura de contas bancarias e apoio para a gestão de dinheiro.



## 4.2. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

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

Serviços		Total de Clientes	Análise
<b>Serviços contratualizados</b>	Alojamento: Definitivo	24	(1 óbito e 1 novo cliente).
	Temporário	13	(maioria dos clientes foram da Organização;
	Alimentação e nutrição	37	16.244 Refeições numa média de 27 refeições diárias: Destas 7.550 refeições de dietas, correspondendo a 11 clientes
	Cuidados de Higiene e de imagem	37	Todos os clientes do Lar, desde da supervisão a cuidados de 3ª pessoa
	Administração terapêutica	37.	Foi assegurado a todos só clientes, sempre que necessitaram. 19 Clientes têm medicação regular;
	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	37	Dos 23 clientes, 9 estão em situação de grande dependência (39%). No entanto existe sempre a função de supervisionar todos os cuidados dos clientes e orientá-los para a sua execução
	ATI'S	37	107 ATI's com Cliente e uma Ceia de Natal com Clientes e significativos no Departamento
	Grupo de Auto representantes	5	Participam neste grupo 5 elementos do lar e 5 da Residência Autónoma.
<b>Serviços de suporte</b>	Transporte	37	Transporte para consultas, visitas a casa para fim-de-semana e ATI's;
	Acompanhamento a consultas	24	Acompanhamento a consultas programadas ou urgências (em média 4 por cliente)
	Apoio a AIVQ	12	Apoio nas atividade instrumentais da vida quotidiana (compras, apoio a questões legais, bancos outras);
<b>Novos serviços</b>	Serviço de cabeleireira	24	O corte de cabelo é feito por ADD aos clientes masculino e cabeleireira voluntária as clientes;
	Tratamento de Podologista	7	4 Clientes diabéticos vistos mensalmente;
	Consultas e tratamento de estomatologia	7	Dos 7 clientes, 6 foram encaminhados p/ tratamento hospital;1 a fazer tratamento






### 4.3 RECURSOS

O Lar residencial conta com os recursos abaixo descritos.

Recursos Internos	
<b>Humanos</b>	- 1 Coordenador/ Técnica de Serviço Social; - 1 Psicólogo (comum a outro departamento); -1 Psicopedagoga (comum departamento), -1 Técnica superior de educação especial e reabilitação (comum a outro departamento) -16 Ajudantes de Ação Direta - 2 Motoristas (comuns a outros Departamentos); - Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros departamentos).
<b>Instalações</b>	-10 Quartos duplos; - 4 Quartos individuais; -Sala de Atividades; - Gabinete da Coordenadora; - Salas de Descanso e Atividades; - 1 Quarto para o pessoal de serviço; - Sala de Jantar; - 2 Salas de Estar; - Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches; -Copa; - Dispensa; - Arrumos de serviço; - Zona de Arrecadação e Distribuição de Roupa; - Sanitários gerais (1 para cada 2 quartos); - Sanitário de Banho de Ajuda, Sanitários com antecâmara junto das salas; - Balneários para pessoal de serviço. - Espaços Externos.
<b>Transportes</b>	- 4 Carrinhas; - 1 Autocarro.

### 5. AÇÕES DE INOVAÇÃO E MELHORIA

A equipa do Lar Residencial e Direção elaboraram no ano de 2013, 5 ações de **melhoria**. Destas realizaram-se 4 sendo as seguintes:

-  Realização semanal de momentos para promover atividade física dos clientes do Lar. A colaboração de monitora CAO, possibilitou a promoção de estilos de vida saudáveis e o envolvimento dos clientes nas Atividades Desportivas e ATI's
-  Acrescentar na ementa (semanal e mensal) a identificação da sobremesa para cada refeição. Possibilitando melhorar a informação disponibilizada aos clientes e significativos, relativamente à alimentação;
-  Criação de um impresso de admissão/saída, permitiu responder a um pedido da Segurança social e a clarificação da informação disponível no processo;

- Reformulação de procedimentos do Sistema Gestão da Qualidade Preparação para auditoria interna, o que permitiu a revisão e atualização dos processos e instruções de trabalho do manual de processos

Ficou ainda por realizar a ação relativa á colocação de emblemas da organização e nome nas fardas dos (as) Ajudantes de Ação Direta, de modo a identificar os colaboradores do Departamento para melhor transparência na prestação do serviço.

Relativamente as ações de **inovação**, neste serviço contou com mais 3 serviços

- Serviço de consulta e tratamento de estomatologia: Este serviço foi possível devido á participação de um dentista em serviço comunitário com a organização que posteriormente se manteve como voluntário da Organização;
- Serviço de consulta e tratamento de podologia: Foi acordado uma visita mensal deste técnico ao departamento, onde avalia e faz tratamento da especialidade;
- Serviço de cabeleireiro/barbeiro: O corte de cabelo é feito por ADD aos clientes masculino e cabeleireira voluntária as clientes.

## 6. SÍNTESE

Em conclusão o Lar residencial executou o plano de atividades previsto, estando em condições de garantir a continuidade das respostas: internamento definitivo e temporário.

Em 2013 destacam-se os seguintes aspetos:

- Foram monitorizados e avaliados PDI´s dos clientes;
- Foram também realizadas reuniões no sentido de aprofundar o modus operandi dos serviços a prestar, foram momentos de reflexão que contribuíram para melhorias do serviço onde a equipa alargada participou semanalmente;
- Foram sendo traçadas rotinas, procedimentos mais eficazes assentes em registos diários, impressos construídos dentro da logica da certificação da qualidade contextualizados por módulos de formação;
- Avaliação técnica positiva da 1ª visita de acompanhamento da Segurança social ao departamento;
- Certificação do serviço com a marca EQUASS;
- Avaliação diagnóstica formativa e módulos de formação sob a responsabilidade do programa Q3.



No entanto, é no contacto diário com os clientes através de conversas diárias sobre como correram os dias ou nas expressões de bem-estar, na confiança depositada nos colaboradores e técnicos por parte dos clientes e significativos que o serviço mais se orgulha.

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

A Coordenadora  
Teresa Ramos

**RELATÓRIO ATIVIDADES**  
**DEPARTAMENTO RESIDENCIAL**  
**RESIDÊNCIA AUTÓNOMA**  
**2013**

**Cerciespinho**

## 1. Introdução

A Residência Autónoma (RA) é um equipamento de acolhimento de pessoas com deficiência que, mediante apoio, possuem capacidade para viver autonomamente. Esta resposta social integra cinco clientes do sexo masculino com idades compreendidas entre os 23 e 62 anos. A vaga de emergência social, reservada para o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, foi ocupada no decorrer do ano de 2013.

## 2. População alvo

A RA destina-se a pessoas com deficiência, de idade igual ou superior a 16 anos, que frequentem estruturas de ensino, programas de formação profissional ou se encontrem abrangidas por programas ou projetos cujo local não se compatibilize com o da respetiva residência; cujos familiares não as possam acolher; ou cuja família necessite deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidades de descanso da respetiva família, devidamente justificadas.

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

## 3. Objetivos e resultados

O grau de concretização dos objetivos chave é de 101%. Este resultado traduz-se pelo cumprimento da maioria dos objetivos definidos para o ano de 2013, sendo que o único objetivo com uma taxa de execução significativamente abaixo do esperado é a *Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento*, com uma taxa de 50%. A necessidade de reforçar o empowerment e participação dos clientes, como foi identificada no final do processo da certificação da qualidade dos serviços do Departamento Residencial (DR), poderá estar na origem da não concretização deste objetivo operacional, pois está subjacente uma autonomia relativa dos clientes para a sua execução.

Segue-se a tabela síntese de avaliação dos objetivos operacionais da RA para 2013 e a taxa de concretização dos indicadores respetivos:



Objetivos Operacionais	Indicadores	Taxa Execução	Análise
<b>1. Integrar o cliente proposto para a vaga de emergência social (100%)</b>	1.1. N.º de clientes admitidos	100%	Integrado a 21/1/2013
<b>2. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (105%)</b>	2.1.1. N.º de monitorizações dos PDI	100%	Como ponto forte, destaca-se a taxa de satisfação dos clientes da RA, na ordem dos 97%. Visto que o previsto era de 60%, o objetivo teve uma taxa de execução de 165%.  O ponto fraco é o grau de execução de reuniões, que está ligeiramente abaixo do esperado devido ao facto de não se ter previsto os períodos de férias e de formação da equipa.
	2.1.2. N.º de clientes que concretizaram o PDI	100%	
	2.1.3. Taxa de execução dos objetivos do PDI	124%	
	2.2. Taxa de Satisfação dos clientes	162%	
	2.3. N.º de reuniões da equipa técnica	84%	
	2.4. N.º de reuniões do Departamento Residencial	91%	
	2.5. N.º de reuniões com clientes	93%	
	2.6. N.º de ATI	104%	
	2.7. N.º clientes	100%	
	2.8. N.º de AIVQ	93%	
2.9. N.º de Parceiros	104%		
<b>3. Formação para auxiliares e técnicos recorrendo a instituições parceiras na comunidade (154%)</b>	3.1. N.º médio de horas de formação por AAD	136%	A participação no projeto Q3 e o incentivo à formação externa são as principais razões que explicam as taxas elevadas neste objetivo
	3.2. N.º médio de horas de formação por técnico	200%	
	3.3. N.º de ações de formação	125%	
<b>4. Contribuir ativamente para a obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão através do referencial EQUASS (95%)</b>	4.1. N.º de reuniões de disseminação	90%	Possibilitou a obtenção da Certificação da Qualidade dos Serviços
	4.2. N.º de monitorizações do TB	100%	
<b>5. Dinamização do grupo de Auto representantes do Departamento (50%)</b>	5.1. N.º de reuniões	50%	No segundo semestre não foram executadas as ações previstas
	5.2. N.º de atividades	50%	

Estes resultados podem ser ainda interpretados à luz da intervenção orientada para o cliente. Assim, destacamos as seguintes considerações.

Este ano, dos cinco clientes que concretizaram o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), verificamos que três têm um vínculo prévio à Cerciespinho e dois são oriundos do concelho de Espinho. Esta observação evidencia a capacidade da Cerciespinho na continuidade da



intervenção/prestação de serviços, nomeadamente entre a atividade ocupacional e formativa e a residência.

No âmbito da capacitação dos clientes da RA para uma vida autónoma, com apoio e orientação da equipa de Ajudantes de Ação Direta (AAD) e técnica, foi organizado um conjunto de Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ) que visa o desenvolvimento de competências em áreas como a vida doméstica, a aquisição de bens e serviços e cuidados pessoais. A taxa de execução das AIVQ foi de 93%. Apenas não foi executado uma AIVQ prevista no segundo semestre, designadamente o procedimento de compras para RA realizado pelos clientes, com vista ao desenvolvimento de competências de gestão de recursos doméstico. As razões para este incumprimento deveram-se à instabilidade do grupo em termos relacionais, que impossibilitou a preparação do grupo para a implementação desta nova AIVQ. Ao longo de 2013, os clientes participaram em todas as AIVQ realizadas. A avaliação semestral da participação dos clientes, em cada atividade, permitiu verificar uma evolução significativa, principalmente nas áreas de higienização dos espaços e confeção de refeições. Para o reforço do empowerment dos clientes, estes foram incentivados a usufruir dos serviços da comunidade (por exemplo, feira, supermercado, repartição de finanças, banco, segurança social, tribunal, centro de saúde, hospital, clínicas, transportes públicos, entre outros), de acordo com as necessidades de cada um. Das várias experiências ocorridas ao longo do ano, destacamos a abertura de contas bancárias (ordem e poupança), para uma melhor gestão e rentabilização dos recursos financeiros, e o acesso aos serviços de saúde de forma autónoma, sempre que necessário.

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

A reunião semanal dos clientes com a equipa técnica, enquanto momento estruturante do funcionamento da RA, teve uma taxa de execução superior (93%) face ao ano anterior. A melhor calendarização das reuniões e o maior número de reuniões realizadas justificam este resultado.

Este ano destaca-se ainda o reforço no planeamento e implementação de Atividade Transversais de Inclusão (ATI), com uma taxa de execução de 104%. Este resultado deveu-se ao maior envolvimento de clientes na apresentação de sugestões para o desenvolvimento de ATI, no decorrer das reuniões semanais e uma melhor previsão, com base nas ATI realizadas no ano anterior.

A Certificação da Qualidade dos Serviços, por parte do DR, foi alcançada, conforme previsto. Para isso, a realização das reuniões de disseminação (90%), a monitorização dos objetivos

operacionais (100%) e a formação da equipa de AAD (136%) foram determinantes. A par da auditoria do Centro Distrital da Segurança Social de que foi alvo a RA, que decorreu conforme planeado e com avaliação positiva, a auditoria para a certificação EQUASS evidenciou o cumprimento de todos os critérios de qualidade.

### 3.1. Clientes

A taxa de execução dos objetivos do PDI dos clientes da RA, de 124%, reflete o sucesso da intervenção. A análise detalhada dos objetivos do PDI permite verificar que a intervenção abrange grande parte das dimensões do modelo de qualidade de vida, adotado pela RA, nomeadamente Desenvolvimento Pessoal (Relacionamento Interpessoal e Autodeterminação), Bem-estar (Físico e Material) e Inclusão Social (Empregabilidade e Cidadania), com uma média de sete objetivos específicos por cliente.

Quanto à participação dos clientes na avaliação dos serviços, a RA obteve uma taxa de satisfação de 97%.

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

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

Apesar das características comuns dos clientes da RA, acima identificadas, a diversidade de perfis psicológicos e projetos de vida dos clientes justificou a assunção de um modelo de intervenção baseado nas necessidades, potenciais e expectativas de cada um.

### 3.2. Estrutura

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

Desde logo, as instalações modernas foram um fator de satisfação dos clientes. Os equipamentos da RA foram sendo gradualmente melhorados, com base num feedback contínuo dos clientes e AAD.



A avaliação das condições de Higiene Saúde e Segurança no Trabalho (HSST) foi realizada e possibilitou, ao nível das questões de segurança, definir as áreas a intervir nas diferentes estruturas da organização. Em paralelo, aspetos relacionados com as necessidades de manutenção foram priorizados. Estes planos não são conclusivos, pois ainda decorrem procedimentos na resolução de cada uma das áreas.

A equipa de AAD teve um papel determinante na estabilização dos procedimentos e modelo de intervenção, beneficiando também os clientes com a estabilização e uniformização das práticas. Para isso, as reuniões alargadas do DR (equipa técnica e AAD) foram muito importantes, com uma execução de 91%. Apesar da independência física e funcional em relação ao Lar Residencial (LR), a cooperação da equipa multidisciplinar do DR permitiu uma intervenção integrada e global. Registou-se a realização de 84% das reuniões técnicas. Em relação à equipa de AAD, foi sendo gradualmente articulada a participação destes nos dois serviços do Departamento Residencial. Como tal, as reuniões semanais do DR foram momentos chaves na planificação e consolidação da intervenção do DR.

Procedeu-se à avaliação de desempenho de toda a equipa de AAD, verificando-se, de um modo geral, a consolidação das competências identificadas no ano anterior e melhorias das áreas identificadas como fracas para cada AAD. Para isso também contribuiu a aposta na formação contínua da equipa de AAD através de formação estruturada (Q3) e sessões de informação/sensibilização (parceiros sociais e reuniões internas).

Os parceiros, por sua vez, tiveram um predomínio nas áreas da empregabilidade/formação e sociocultural, nomeadamente no acesso a atividades lúdico-recreativas, culturais e desportivas. Os clientes da RA frequentam serviços de reabilitação, nomeadamente o Centro de Reabilitação de Gaia (CRPG), o Departamento de Formação Profissional (DFP) da Cerciespinho e estágio de inserção para pessoas com deficiências e incapacidades (PCDI), promovido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). No campo lúdico-recreativo e cultural, destaca-se a oferta proporcionada pela Câmara Municipal de Espinho e Juntas de Freguesias do concelho de Espinho (Anta e Silvalde). Na área desportiva, as parcerias passaram a ser Associação Nacional de Desporto para a Deficiência Intelectual (ANDDI) e o grupo desportivo Estrela Divisão. Pelo facto da maioria dos clientes estarem a realizar um percurso formativo/estágio, o contacto com as entidades promotoras (CRPG, DFP e IEFP) foi fundamental para garantir o cumprimento dos programas formativos/estágio individuais. Este acompanhamento individualizado é realizado através de reuniões, contactos telefónicos, ofícios e/ou correio eletrónico com os parceiros. A integração de um novo cliente fez aumentar o número de parceiros na área da saúde, devido aos apoios de saúde especializados. A estes parceiros acrescem outros, num total de 14. Deste leque de parceiros, destaca-se a

diversidade de recursos disponibilizados por cada um deles para a satisfação das necessidades individuais, o que nos possibilitou a concretização de determinados objetivos dos PDI.

#### **4. Programa de intervenção**

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

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

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

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

##### **4.1. Modelo de intervenção**

A construção conjunta dos PDI, entre a equipa técnica, clientes e AAD, teve como princípio a avaliação das necessidades, potenciais e expectativas e o relatório de acolhimento. Todos os objetivos, para cada cliente, respondem a uma necessidade enquadrada no modelo de qualidade de vida de Shalock e à mesma é associada uma meta a alcançar, definida com base nas potencialidades de cada um. Em 2013, o conhecimento generalizado dos PDI por todos os intervenientes garantiu a sistematização da intervenção, que por sua vez facilitou o alcance dos objetivos e satisfação das necessidades.

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

		Desenvolvimento Pessoal		Bem-estar		Inclusão Social	
		Relacionamento Interpessoal	Autodeterminação	Físico	Material	Empregabilidade	Cidadania
Administração terapêutica				x			
Alojamento				x			
Grupo de Auto Representantes		x	x				x
AIVQ	Higiene pessoal e imagem			x			
	Alimentação			x			
	Higienização dos espaços			x			
	Tratamento de roupa			x			
	Aquisição de bens e serviços	x	x		x		x
	Gestão da economia pessoal e familiar		x		x		
ATI	Lúdico e recre.	x					
	Desportivo	x		x			
	Social	x					
	Cultural						x
	Intelectual/Form						x
Parcerias	Formação Profissional	x				x	
	Estágio Inserção	x			x	x	
	Apoio à Colocação	x				x	
	Grupos desportivos	x		x			
	Grupos recreativos	x					x

#### 4.2. Serviços disponibilizados

As AIVQ e as Atividades Transversais de Inclusão (ATI) representam, no essencial, o conjunto de serviços disponibilizados.

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

aquisição de bens e serviços e gestão doméstica (sete AIVQ). Em relação às ATI, este ano verificou-se um aumento do número de atividade em grupo promovidas pela RA, de forma independente.

Mesmo assim, não foi descorada a promoção de uma vida autónoma e independente no acesso a atividades socioculturais, por isso continuou-se a incentivar cada cliente a definir individualmente o que pretende fazer nos tempos livres, de acordo com os seus interesses e rede de relações. As ATI são categorizadas pelas seguintes áreas: desportiva, lúdica e recreativa, cultural, intelectual/formativa e social. Em 2013 registaram-se 26 ATI de grupo estruturadas.

#### 4.3. Recursos

Os recursos disponibilizados pela Cerciespinho foram:

Recursos Internos	
<b>Humanos</b>	Psicólogo (Coordenador) Técnica Superior de Reabilitação e Educação Especial Técnica de Serviço Social (Coordenadora do DR) Psicóloga 4 AAD
<b>Instalações</b>	Apartamento: - Sala de estar/jantar; - Cozinha; - Lavandaria; - Quarto individual; - 2 Quartos duplos; - 2 WC (1 adaptado); - Varanda.
<b>Transportes</b>	Carrinha

A equipa multidisciplinar do Departamento Residencial possibilitou uma intervenção integrada e global. As instalações modernas garantiram o conforto e foram um elemento em destaque na avaliação da satisfação dos clientes. A disponibilidade de transporte para o acesso a determinados serviços (por exemplo, saúde, supermercados, entidades públicas, etc.) foi importante para facilitar o acesso aos bens e serviços.

#### 5. Ações de melhoria e de inovação

Das cinco ações de melhorias previstas para a RA em 2013, três foram concluídas, nomeadamente melhorar a informação disponibilizada aos clientes, relativamente à alimentação; melhorar a gestão da informação dos clientes nos processos individuais, através da criação de um impresso de entrada e saída de clientes; e a atualização dos processos PD01 e PD02. As duas primeiras ações foram propostas com base nas sugestões dadas na auditoria da Segurança Social. As restantes ações de melhorias, relacionadas com a eliminação de barreiras arquitetónicas (rampa de acesso), melhorar as condições físicas do CRO (coberto na entrada) e identificação dos



colaboradores do Departamento para melhor transparência na prestação do serviço, não foram realizadas.

Na área da saúde, segurança e prevenção de abuso, considera-se que as medidas preventivas implementadas, nomeadamente a avaliação e planificação semanal, a formação de colaboradores e condições de trabalho, foram ajustadas, pois não se registou qualquer incidente significativo nestes domínios. A nível da saúde verificou-se um aumento de solicitações. Em termos preventivos, para além das consultas previstas, destaca-se a vacinação contra a gripe, o rastreio realizado em parceria com a Universidade Fernando Pessoa (dentário, diabetes, osteoporose, etc.) e as consultas de medicina dentária (voluntariado).

## 6. Síntese

O ano de 2013 esteve marcado pela avaliação dos serviços: auditoria da Segurança Social e do Sistema de certificação da qualidade EQUASS Assurance. Os resultados positivos obtidos, no segundo ano de funcionamento da RA, são bastante reveladores da capacidade de toda a equipa e direção da Cerciespinho na criação de uma nova resposta/modelo de intervenção. Prevê-se que este reconhecimento seja um incentivo para a melhoria contínua do serviço residencial, com base nas sugestões propostas e, essencialmente, pela confiança reconhecida na qualidade do nosso serviço neste domínio. Salienta-se ainda a consolidação do modelo de intervenção e estabilização das práticas de intervenção da equipa de AAD e técnicos. Os primeiros beneficiários são os clientes, isto apesar do aumento de conflitos interpessoais verificados ao longo de 2013, fruto de um maior envolvimento emocional dos clientes no contexto residencial. Ao nível da AIVQ verificou-se uma evolução significativa, apesar da margem de progressão ser ainda grande.

O início do projeto de consultadoria/formação Q3 em 2013 faz prever, para 2014, um reforço significativo de competências pessoais e profissionais de toda a equipa de AAD. O reconhecimento social da importância deste tipo de estrutura residencial verificou-se com o aumento do número de inscrições, atualmente um total de seis candidatos em lista de espera. Para isso, a Carta Social teve um papel importante na divulgação no serviço. Em suma, a conjugação de fatores, como a experiência adquirida com a sistematização de um modelo de intervenção, o investimento na formação de colaboradores, maior envolvimento emocional dos clientes com os nossos serviços, o reconhecimento formal e social da nossa atuação enquanto entidade especializada, antevê uma melhoria contínua do serviço, através da atualização de procedimentos, da maior participação dos clientes na vida da organização e da implementação de ações de inovação.

O Coordenador  
(Edgar Teixeira)



**RELATÓRIO ATIVIDADES  
PROJETO MULTIVIVÊNCIAS  
2013**

**Cerciespinho**

## 1. Introdução

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

Pretende ainda:

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

## 2. População alvo

O projeto **Multivivências - E5G**, surge na sequência do projeto **Vivências Multiculturais e Multivivências** financiados pelo Programa Escolhas. No primeiro ano de intervenção (2013), atingimos 242 clientes entre crianças, jovens, famílias e outros indivíduos (técnicos e agentes educativos).

Em termos de diagnóstico efetuado concluímos que a comunidade cigana do concelho de Espinho apresenta ainda um índice de absentismo escolar que ronda os 65% no primeiro ciclo. Relativamente ao 2º e 3º ciclo a situação agrava-se pois apesar 90% dos jovens em idade escolar estarem integrados na escola, mais especificamente em PIEF, estes apresentam um índice de absentismo escolar que ronda os 80%. Em termos escolares 73% das dos familiares não têm escolaridade mínima obrigatória, estando a sua maioria ao nível de um 1º ciclo, apresentando um nível de analfabetismo funcional das famílias que ronda os 85%. Como principais problemáticas identificamos no terreno:

Problemas de violência doméstica - 10% Alcoolismo e toxicodependência- 30% dos homens Casamentos e gravidezes em idade precoce - 32% das jovens com idades entre os 13 e os 16 anos Atividades Ilícitas - 11% Rendimentos baixos e variáveis sendo que cerca de 83% da população é utente de Rendimento Social de Inserção, e subsiste ainda de outras prestações sociais, como o abono. Temos ainda 49 % das mulheres que vivem a cargo da família.

### 3. Objetivos e resultados

#### i. Clientes

Objetivos/ Indicadores	Taxa	Análise
<b>1. Garantir a renovação e manutenção da certificação do SGQ do referencial Equass Assurance</b>		
N.º de reuniões com clientes, técnicos e colaboradores	100%	
N.º de reuniões de coordenação	100%	
N.º de reuniões de equipa	100%	
<b>2. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do projeto Multivivências, através da prossecução dos objetivos definidos</b>		
N.º de participantes no projeto	97%	
Integração e sucesso escolar	325%	Este valor ficou acima do previsto devido à integração de jovens no ensino regular.
Corresponsabilização de 200 familiares no processo educativo no decorrer de 3 anos de implementação do projeto	181%	Este valor depende automaticamente do anterior, uma vez que a criança ou jovem integrado, é acompanhado.
N.º de transições	156%	
N.º de certificações	67%	Apesar de aquém do previsto apenas um cliente não foi certificado
N.º de reprovações	240%	Este número verifica-se devido ao aumento de integração de jovens no ensino regular, que vinham de um sistema alternativo, PIEF.
N.º de desistências	100%	
Encaminhamento para emprego	218%	Devido ao aumento na procura de emprego por parte dos clientes, ultrapassamos os objetivos propostos
Certificações com recursos Tic	73%	Devido a um atraso na execução do primeiro semestre, ficamos um pouco aquém dos objetivos previstos para 2013
N.º de indivíduos que exercem cidadania ativa	85%	
N.º de indivíduos com capacidades empreendedoras	137%	
N.º de reuniões de consórcio	100%	
N.º de visitas externas	250%	Ultrapassamos os objetivos previstos, devido a solicitações externas para conhecimento do projeto
Apoio Alimentar	120 Clientes	
Garantir a satisfação de 80% dos clientes	75.7%	

Relativamente à promoção e integração do sucesso escolar de 50 crianças e jovens através da educação não formal, e corresponsabilização familiar, podemos referir que atingimos 89 indivíduos (participantes diretos, indiretos e familiares). Destes 46, estavam inscritos do sistema de




ensino e 29 obtiveram sucesso escolar e entenda-se como sucesso escolar os jovens que transitaram de ano letivo e que frequentaram o projeto pelo menos 1 vez. No entanto acompanhamos ainda os 46 indivíduos que apesar de não apresentarem sucesso escolar frequentaram as atividades do projeto Multivivências. A corresponsabilização parental, centra-se especificamente nas atividades de Mediação escolar e Respostas educativas, no entanto todas as atividades dentro da medida I, corresponsabilizam e sensibilizam os pais e famílias no processo educativo dos filhos e ou netos.


Relativamente ao desenvolvimento de ações de formação profissional e de empregabilidade, atingimos um número superior ao previsto, não só pela integração em formação profissional de 18 indivíduos, bem como pelo facto de termos certificado 53 indivíduos com DCB e 16 certificados em literacia digital.


Relativamente aos indivíduos da comunidade cigana do concelho de Espinho que desenvolveram competências e a capacitação, através da dinamização comunitária e cidadania ativa, promovendo o empreendedorismo, podemos referir que 38 indivíduos aumentaram a sua participação cívica social e comunitária. Estiveram envolvidos em dinâmicas ligadas ao associativismo 7 jovens.

#### ii. Estrutura no plano geral

 **Avaliação de Desempenho dos Colaboradores:** Globalmente os resultados da avaliação de desempenho foram positivos. Apresentando uma média de 3.32, enquadrando - se no BOM.

 **Formação para colaboradores:** No decurso do ano, os colaboradores do serviço realizaram formação interna, promovida pela Cerciespinho, e formação externa promovida pelo Programa Escolhas (programa que financia o projeto Multivivências).

 **Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação da Qualidade:** Podemos referir que o questionário de satisfação que 75,7% dos clientes do projeto Multivivências estão totalmente satisfeitos com todas as dimensões do projeto. De realçar ainda que 90%, confia totalmente no serviço desenvolvido pelo projeto, bem como sente segurança quando está neste serviço.

 **Sugestões/Reclamações:** Após a análise das sugestões recebidas no decorrer do ano, nenhuma delas teve carácter formal, apesar de em Assembleia de Jovens ser pedido um espírito crítico e sugestões para atividades. O facto é que estas sugestões vão de encontro ao apresentado em plano detalhado de atividades pela equipa técnica.

#### 4. Programa de intervenção

A abordagem de intervenção é uma abordagem sistémica onde intervimos com a família como um todo, capacitando-os.

- a. **Modelo de intervenção** A metodologia de trabalho desenvolvido tem por base a educação não formal e a mediação social e comunitária, que potencializou o ingresso de jovens em contextos formais de aprendizagem, que pretendemos manter.



## b. Serviços disponibilizados

Ação	Atividades	Sessões		Taxa %	Clientes		Taxa%
		Previstas	Realizadas		Previstos	Realizados	
<b>Medida I</b>							
A	Apoio Psicopedagógico	36	92	256%	10	34	340%
A	Respostas Educativas	8	6	75%	90	38	42.2%
C	Ateliê de Apoio Escolar	174	171	98%	25	29	116%
C	Animação na Escola	2	2	100%	62	30	48.4%
D	Ateliê Família	31	33	106%	70	28	40%
D	Mediação Escolar	39	36	92%	66	56	84.8%
Total de concretização				117%	Total de concretização		112%
<b>Medida II</b>							
A	Oficina de Emprego	49	44	90%	105	22	21%
B	FORMA-TE	12	12	100%	80	49	61.3%
C	Formação Modelar	47	13	28%	50	14	28%
Total de concretização				64%	Total de concretização		36.8%
<b>Medida III</b>							
A	Escolha Livre	54	54	100%	90	45	50%
A	MultiEspaço	202	200	99%	80	88	110%
B	Atividades Desportivas	44	53	120%	50	58	116%
C	Oficina de Dança	35	38	109%	35	38	108.6%
E	Espaço - Segurança	9	9	100%	60	63	105%
F	Espaço - Saúde	8	8	100%	60	84	140%
G	Espaço (Des) Igualdades	6	7	117%	60	63	105%
G	Espaço Multivivências	50	50	100%	80	56	70%
H	Espaço Inter-Idades	7	7	100%	60	66	110%
I	Espaço Ela's e Ele's	40	40	100%	40	35	87.5%
I	Espaço Jovem	38	45	118%	40	38	95%
Total de concretização				104%	Total de concretização		99.7%
<b>Medida IV</b>							
A	CID@Livre	282	274	97%	250	103	41.2%
B	CID@Skills	47	45	96%	150	82	54.6%
B	Diário Digital	46	39	85%	50	35	70%
B	Oficina de repar/manut compu	42	38	90%	40	14	35%
C	Curso de iniciação a TIC	295	212	72%	50	135	270%
D	Formação Certificada em TIC	65	77	118%	100	13	13%
E	Escola Virtual	31	32	103%	45	33	73.3%
E	Bolsa de oportunidades	45	45	100%	80	78	97.5%
Total de concretização				89%	Total de concretização		81.8%
<b>Medida V</b>							
A	"Judanças"	2	2	100%	60	35	58.3%
B	Associação Recreativa e Cultural Cigana de Espinho	14	5	36%	10	7	70%
C	Apoio Comunitário	7	8	114%	250	129	51.6%
F	Eu Empreendedor	26	25	96%	28	26	92.9%
G	Intercâmbio Juvenil	2	2	100%	20	12	60%
Total de concretização				82%	Total de concretização		66.6%
<b>Taxa final de execução</b>				<b>96%</b>	<b>Taxa final de execução</b>		<b>86.9%</b>

No que diz respeito ao quadro anterior, podemos analisar todas as medidas e atividades previstas e realizadas no decurso de 2013, bem como o número de clientes previsto e que efetivamente participaram em cada atividade.

Relativamente ao nível de execução, realçamos a atividade de apoio psicopedagógico que verificou uma execução de 250%, devido a uma solicitação por parte de um membro do consórcio,



para que efetivamente o projeto realiza-se um conjunto de avaliações psicológicas às crianças acompanhadas.

A atividade que apresenta uma baixa execução, diz respeito às formações modulares implementadas, uma vez que surgiu um constrangimento na sua implementação, uma vez que tínhamos de estabelecer uma parceria com uma entidade que promovesse formação certificada para clientes com baixas qualificações escolares (4º ano de escolaridade).

Relativamente ao número de clientes previsto para o ano de 2013 e o que efetivamente foi concretizado, podemos referir que a atividade de apoio psicopedagógico é aquela que apresenta uma taxa mais elevada de participação, facto que é originário da execução também acima do previsto (340%). Outra grande oscilação, prende-se com a certificação em TIC. Esta certificação em diploma de competências básicas ficou acima do previsto, uma vez que alguns dos nossos clientes já tinha noções básicas de utilização de computadores e assim foram certificados mais rapidamente do que efetivamente estava previsto.

As atividades que se encontram abaixo do previsto, nomeadamente ao nível de participação, diz respeito á realização da atividade individualmente, este facto é visível dentro da medida II que se refere especificamente à procura ativa de emprego.

### c. Recursos

Recursos Internos	
<b>Humanos</b>	- Coordenador: Psicopedagoga (35 horas) - Técnica: Animadora Sociocultural (27 horas) - Técnica: Psicóloga (27%) - Monitor: CID (32 horas) - Dinamizadora comunitária (32horas)
<b>Instalações</b>	O Projeto Multivivências dispõe de 1 espaço, situado no Bairro da Ponte de Anta, bloco 1, sala 4 (cedência gratuita por parte da Câmara Municipal de Espinho);
Recursos Externos	
O projeto Multivivências é constituído por um conjunto de entidades parceiras e todos os seus serviços são disponibilizados ao projeto. <b>Como entidades parceiras temos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Laranjeira</li><li>· Agrupamento de Escolas Dr. Manuel Gomes de Almeida</li><li>· Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho</li><li>· Centro Social de Paramos</li><li>· Centro de Saúde de Espinho</li><li>· Cerciespinho</li><li>· Comissão de Proteção a Crianças e Jovens em Risco de Espinho</li><li>· Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação de Espinho</li><li>· Câmara Municipal de Espinho.</li><li>-Alto comissariado para a Imigração e Dialogo intercultural</li><li>-Rede Europeia Anti pobreza</li><li>-Obra Vicentina de Apoio ao Cigano</li></ul>	



## 5. Ações de melhoria e de inovação

No decorrer do ano de 2013, procurou-se autonomizar a participação da Dinamizadora Comunitária em eventos a nível nacional, para promover a imagem positiva do trabalho desenvolvido. Apoiamos inclusive o lançamento do livro que escreveu.

Estreitamos parcerias informais, por forma a promovermos junto dos nossos clientes diferentes visões sobre o trabalho desenvolvido com as diferentes comunidades.

Implementamos uma nova estratégia de comunicação do trabalho desenvolvido, por forma a divulgar e que fazemos e como fazemos, bem como criar um clima de proximidade e de pertença dos clientes com o projeto.

## 6. Síntese

A implementação do projeto neste ano de 2013, foi evolutiva. O projeto Multivivências no seu primeiro ano de intervenção atingiu um número total de 242 indivíduos. Apresenta uma taxa de execução das suas atividades de 96%. Relativamente taxa de participação, esta centrou-se 86.9%. O grande objetivo da promoção do sucesso escolar, continua a ser trabalhoso de atingir, mas com resultados considerados pela equipa técnica positivos. Encontramo-nos neste momento a acompanhar 6 jovens no segundo ciclo, no ensino regular, facto positivo para o concelho, uma vez que a maioria dos jovens da comunidade cigana do concelho de Espinho, quando terminava o primeiro ciclo, incluía o PIEF mal terminavam o primeiro ciclo, devido ao seu número de reprovações elevado. Como síntese podemos referir que acompanhamos 29 crianças e jovens que obtiveram sucesso escolar. Relativamente à formação modular, esta foi realizada por 18 indivíduos que foram igualmente certificados - gostaria de realçar a crescente procura pelas formações modulares que têm uma pequena bolsa de formação e leva um aumento de procura desta resposta. Este facto levou ao estabelecimento de uma nova parceria informal, com uma empresa de formação a RR consultores, por forma a darmos continuidade à atividade. Certificamos ainda 53 indivíduos com DCB e 16 certificados em literacia digital. Realçamos ainda o aumento da participação cívica social e comunitários 38 indivíduos. Estiveram envolvidos em dinâmicas ligadas ao associativismo 7 jovens, que infelizmente abandonaram a iniciativa.

A Coordenadora  
Orquídea Mendes