



# **CERCIGAIA**

## **RELATORIO DE ATIVIDADES**

**DO ANO 2013**





## Índice

<b>1. ENQUADRAMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO</b> .....	<b>4</b>
2.1 POLÍTICAS DA ORGANIZAÇÃO .....	5
<b>3. RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013</b> .....	<b>7</b>
3.1 DESTAQUES .....	7
<i>Liderança</i> .....	7
<i>Recursos Humanos</i> .....	7
<i>Direitos</i> .....	8
<i>Ética</i> .....	8
<i>Parcerias</i> .....	8
<i>Participação</i> .....	9
<i>Abordagem Centrada no Cliente</i> .....	10
<i>Abrangência</i> .....	11
<i>Orientação para os Resultados</i> .....	11
<i>Melhoria Contínua</i> .....	12
<b>4. OFERTA DE SERVIÇOS</b> .....	<b>12</b>
<b>5. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ANUAIS</b> .....	<b>13</b>
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS .....	14
5.1 CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS TRANSVERSAIS .....	14
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	15
<b>6. INTERVENÇÃO PRECOCE</b> .....	<b>16</b>
<i>Análise dos Resultados</i> .....	17
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	20
<b>7. CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO</b> .....	<b>20</b>
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS .....	20
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	22
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	24
<b>8. CENTRO SÓCIO-EDUCATIVO</b> .....	<b>25</b>
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS .....	25
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	26
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	27
<b>9. CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS</b> .....	<b>27</b>
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS .....	27
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	28
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	33
<b>10. LAR RESIDENCIAL</b> .....	<b>33</b>
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS .....	33
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	35
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	37
<b>11. CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS/ BARREIRAS AO ACESSO</b> .....	<b>37</b>
<b>12. OUTROS RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
12.1 GESTÃO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES .....	38
12.2 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS .....	39
SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA CERCIGAIA.....	43
12.3 AVALIAÇÃO DESEMPENHO DOS COLABORADORES .....	45
12.4 AUDITORIAS INTERNAS.....	48
12.5 RECRUTAMENTO E GESTÃO DE COLABORADORES.....	49
12.6 FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTOS DOS COLABORADORES.....	50
12.7 Gestão de Parcerias .....	50
12.8 Serviços de Suporte .....	51
12.8.1 Gestão de Transportes .....	51
12.8.2 Nutrição e Alimentação .....	51
12.9 Melhoria Contínua e Projetos de Inovação .....	52



## 1. Enquadramento

Em cumprimento das disposições legais, a Direção da Cercigaia vem propor para apreciação e aprovação o Relatório de Gestão e Contas de 2013, bem como o parecer do Conselho Fiscal.

Permitam-nos destacar;

- A Certificação da Qualidade dos serviços sociais, através do Referencial EQUASS Assurance relativos às pessoas com deficiências e incapacidades.
- A avaliação de desempenho de todos os Colaboradores
- A CRECHE PIRILAMPO CRESCE inaugurada a 14 de dezembro de 2013.
- Continuamos a aguardar a todo o momento, deferimento do pedido à Segurança Social do Fundo de Socorro Social
- Eleições para os Órgãos Sociais – 2014/2016. Acabou em 31 de Dezembro o mandato dos atuais Órgãos Sociais.

Agradecemos a colaboração e apoio dos elementos da Mesa da Assembleia Geral e Conselho Fiscal, Cooperantes, Clientes, Colaboradores, Significativos, Gabinete de Contabilidade, Advogada e Entidades Públicas e Privadas.

“Os dias prósperos não vêm por acaso. São granjeados, como  
As searas, com muita fadiga e com muitos intervalos de  
Desalentos”

(Camilo Castelo Branco)



## **2. Princípios de Ação**

### **Missão**

Prestar serviços nos domínios da ação social, educação, ocupação e reabilitação pelo desenvolvimento de ações que promovam a inclusão, em articulação com a comunidade.

### **Visão**

Uma organização com qualidade, sustentável, capaz de responder às necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias.

### **Valores**

#### **Responsabilidade**

Assumir um compromisso permanente com Missão da organização, na qual todos têm e concretizam o seu papel, e são responsáveis individual e coletivamente por desenvolver a solução mais adequada às necessidades das partes interessadas.

#### **Ética**

Atuar sempre com isenção, profissionalismo, transparência e no respeito pela confidencialidade, privilegiando os interesses da organização e dos seus clientes sobre os próprios, no estrito respeito pela cultura da organização.

#### **Respeito**

Compreender a individualidade, privacidade, características e condições dos clientes, colaboradores e famílias. Reconhecer e promover os direitos fundamentais dos clientes, contribuindo para o exercício pleno da sua cidadania.

#### **Cooperação**

Potenciar um ambiente de colaboração e ajuda mútua entre os colaboradores, clientes e parceiros da comunidade, como forma de contribuir para uma organização mais forte e coesa.

#### **Solidariedade**

Acolher e receber de forma aberta todos os que recorrem aos serviços da organização, no respeito pelas suas necessidades e especificidades.

#### **Confidencialidade**

Os colaboradores da Cercigaia guardarão absoluto sigilo, de todos os factos e informações relativos à vida da Organização, designadamente as que respeitam ao direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas.



## **2.1 Políticas da Organização**

Em face do trabalho da qualidade novas políticas com orientações e objetivos mais claros foram desenvolvidas.

Neste relatório consta um pequeno excerto de todas as políticas desenvolvidas, o texto na íntegra poderá ser consultado no Manual de Políticas e Código de Ética (mod.20).

### ***Política da Qualidade***

Promover uma prestação de serviços centrada nas necessidades e expectativas dos clientes, contribuindo para a sua autodeterminação, e permitindo a obtenção de níveis significativos de satisfação.

Assegurar que todos os seus colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com o sistema de gestão da qualidade, com a proteção do ambiente, participando ativamente na sua implementação e melhoria contínua.

Promover sistemas de comunicação, abertos, simples e constantes com os clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidade em geral.

A Direção assume-se como responsável pelo comprometimento de toda a Organização no desenvolvimento, inovação e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, e no escrupuloso respeito pelos requisitos legais e regulamentares.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficiência do sistema de gestão da qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente, é o nosso objetivo central.

### ***Política de Ética***

A Política de Ética da Cercigaia é o resultado da reflexão das práticas existentes na organização e dos referenciais políticas e normativas que se constituem enquadreadores fundamentais da defesa e promoção dos direitos das pessoas - “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

Constitui-se como referencial permanente dos valores que estruturam a Cercigaia, no reforço da sua missão, bem como referencial de ação dos órgãos sociais e de todos os colaboradores da Cercigaia independentemente do tipo de vínculo.

Os colaboradores da organização devem integrar, no exercício da sua atividade, os valores éticos e deontológicos do serviço público. Devem adotar uma abordagem holística na sua intervenção de forma a oferecer um serviço de qualidade orientado para o cliente.

### ***Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos***

A Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos é baseada na Visão, Missão e Valores da Cercigaia no sentido de garantir a existência de um conjunto de documentos que contribuam diretamente



para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

A Cercigaia tem como estratégia atrair, recrutar e reter profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades possibilitando a todos os colaboradores momentos de formação essencial à atualização de conhecimentos e práticas.

O recrutamento na Cercigaia assenta em vários aspetos, nomeadamente, a capacidade para trabalhar em equipa, a consciência da dimensão humana e social da nossa missão e a formação profissional e académica. A cooperação, responsabilidade, solidariedade, respeito e a confidencialidade são princípios essenciais na nossa organização.

### ***Política de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação***

A Política de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação a pessoas com deficiência intelectual e/ou com Multideficiência é um instrumento que a Cercigaia utiliza para promover os seus valores e ver respeitados os direitos dos seus clientes.

Esta Política tem como objetivo identificar, registar e sinalizar situações de maus tratos e atuação em situações de negligência, abuso e discriminação.

O resultado desta avaliação é traduzido por existência ou não de maus tratos, negligência e abusos cabendo à Direção da Cercigaia a avaliação final.

A atuação da Direção será sempre dentro do decreto de lei da Proteção de crianças e jovens em perigo, artigo 5º, 6º e 7º, lei nº147/99 de 1 Setembro, do código Penal artigo 152ª – maus tratos e infração de regras de segurança e da convenção sobre direitos das pessoas com deficiência.

A Cercigaia desenvolveu e tem em implementação um processo em que visa informar/sensibilizar os colaboradores, nomeadamente no que se refere à avaliação, diagnóstico, prevenção e atuação perante situações de maus tratos aos clientes.

### ***Política de Participação e Envolvimento de Clientes e Outras Partes Interessadas***

A Cercigaia considera o Cliente como essencial na sua estratégia, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nas suas necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão para desta forma conquistar e manter a confiança dos seus clientes. O sucesso da intervenção passa pelo envolvimento dos clientes/famílias/significativos em todo processo.

A Cercigaia atua e procura desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Organização, promover a inovação e continuidade de serviços aos clientes, estabelecendo canais de comunicação, participação e consulta com as partes interessadas internas e externas, divulgando a política.

A Cercigaia acredita que as parcerias são essenciais para a promoção da inclusão social através da participação dos clientes em diferentes contextos e para o desenvolvimento de uma imagem positiva das pessoas com deficiência.

O trabalho em parceria contribui para uma gestão mais aberta, participativa e transparente.



## 3. Relatório de Atividades 2013

### 3.1 Destaques

#### **Liderança**

O Princípio da Liderança implica boa governação, imagem positiva, promoção de melhores práticas, utilização eficiente dos recursos, fomentar a inovação e contribuir para uma sociedade mais aberta e inclusiva. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Conclusão do Processo de Certificação da Qualidade com a obtenção da certificação EQUASS Assurance.
- Realização de diferentes iniciativas internas para a elaboração e disseminação dos Direitos e Deveres dos clientes;
- Disseminação da visão, missão e valores da organização;
- Edição Trimestral do Jornal Informativo da Cercigaia;
- Atualização permanente do Website e Facebook da Cercigaia;
- Realização de Assembleia-Geral para aprovação do Plano de Atividades e Orçamento para o exercício de 2013;
- Definição do quadro de objetivos e metas estratégicas para 2013;

#### **Recursos Humanos**

O Princípio dos Recursos Humanos requer liderança e gestão dos seus colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrados nos clientes. Implica o recrutamento e desenvolvimento de pessoal qualificado, promovendo o envolvimento, saúde, segurança e bem-estar de todos os colaboradores, refletido através das seguintes ações:

- Acompanhamento anual da empresa de segurança, saúde e higiene no trabalho;
- Levantamento das necessidades de formação dos colaboradores;
- Implementação do Plano de Formação Interna para colaboradores;
- Integração de 3 estágios profissionais nas áreas de Técnico de ação educativa;
- Integração de 1 estágio profissional na área de auxiliar de serviços gerais;
- Contratação de 1 vigilante, através da medida Emprego Inserção;
- Mobilidade de colaboradores entre respostas sociais;
- Acolhimento de 13 voluntários;
- Acolhimento de 22 jovens/adultos para cumprimento de serviço cívico.
- Elaboração do Processo e Procedimento de Recrutamento e Gestão de Colaboradores;



- Implementação do processo de avaliação de desempenho dos colaboradores e respetivos mecanismos de reconhecimento;
- Implementação do processo de avaliação de satisfação dos colaboradores.

### **Direitos**

O Princípio dos Direitos assenta no compromisso da defesa e promoção dos direitos dos clientes, nomeadamente em termos de igualdade, de oportunidades, de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação. Como forma de responder a este princípio, foi desenvolvida a seguinte ação:

- Elaboração da Carta de Direitos e Deveres dos Clientes;
- Disseminação da carta de Direitos e Deveres dos clientes a todos os clientes, colaboradores, significativos e parceiros.

### **Ética**

O Princípio da Ética determina o respeito pela dignidade do cliente, da família/significativos e/ou de terceiras pessoas, protegendo-os de riscos indevidos e promovendo a justiça social, para tal foi realizada a seguinte ação:

- Disseminação das Políticas, Processos e Procedimentos, com o objetivo de tornar as formas de atuação da Organização o mais transparente e ético, para todos os colaboradores e partes interessadas;
- Disseminação da Política do abuso físico, mental e financeiros dos clientes.

### **Parcerias**

O Princípio das Parcerias remete para o trabalho da organização com outras entidades com vista a assegurar uma prestação de serviços com continuidade, promovendo a eficácia e uma sociedade mais inclusiva.

As parcerias na comunidade têm um papel fundamental no desenvolvimento dos serviços, permitindo a obtenção de valor acrescentado na oferta de atividades aos clientes, na promoção ativa da inclusão e contribuindo de forma preponderante para a aceitação pela comunidade e pelos seus públicos das pessoas com deficiência, através do reconhecimento das suas capacidades.

O envolvimento com a comunidade implica a partilha de recursos, pelo que sempre que solicitado e possível a Cercigaia disponibiliza os seus colaboradores para participar em serviços de apoio comunitários. Foram realizadas as seguintes parcerias:

- Parceria com o Instituto de Emprego e Formação Profissional nas medidas:
  - Programa Emprego Inserção;





- Estágios de emprego.

- Parceria com o Instituto de Reinserção Social – Serviço Cívico;
- Parceria com a APPC do Porto para a formação “Dança Inclusiva”;
- Realização de parceria com o Espaço T para a apresentação da peça “O Gigante Egoísta” no âmbito do evento Corpo Evento;
- Realização de parceria com as Associações Recreativas Latino Coelho e Cova da Silva, com a oferta de lanche e convívio mensal;
- Realização de parceria com a Universidade Católica para realização de ações de formação;
- Realização de parceria com o supermercado “Pão de Açúcar” de Canidelo que resultou numa angariação de alimentos mensal, disponibilização de um espaço na galeria comercial para realizar venda de Natal e organização de uma caminhada aberta à comunidade.

### **Participação**

O Princípio da Participação assenta na participação e a inclusão dos seus clientes em todas as dinâmicas da organização. Em articulação com outras entidades promove a defesa dos direitos do cliente, a eliminação das barreiras, a sensibilização da sociedade e a igualdade de oportunidades.

- Participação de colaboradores e clientes na angariação de alimentos promovido pelo supermercado Pão de Açúcar de Canidelo;
- Participação de colaboradores na CSF (Comissão Social de Freguesia) de Canidelo;
- Participação de colaboradores na recolha de alimentos promovido pelo Banco Alimentar Contra a Fome;
- Participação no jornal da Fenacerci com artigos elaborados pelos clientes;
- Dinamização por clientes e colaboradores da venda do Pirlampo Mágico 2013 em diversas escolas públicas e privadas do ensino regular;
- Participação de colaboradores nas reuniões do CLAS de Vila Nova de Gaia;
- Realização da festa de aniversário da Cercigaia com espetáculo ao vivo;
- Realização da Festa de Natal da Cercigaia para clientes, com oferta de presente;
- Realização da Festividade de carnaval para clientes, colaboradores, significativos e clientes nas instalações da Cercigaia;
- Realização da Festividade de S. João para clientes, colaboradores, significativos e clientes nas instalações da Cercigaia;
- Realização pelos clientes (CAO Sol, CAO Mata e CSE) do cantar das Janeiras 2013 – Vila Nova de Gaia;
- Participação na exposição dinamizada pela seguradora de Zurich;



## Relatório de Atividades 2013

- Realização de vários Workshops de integração e promoção das capacidades das pessoas portadoras de deficiência em vários estabelecimentos de ensino público;
- Participação do Projeto “Está na Hora”, o qual é composto por clientes, alunos do Sócio-educativo, professor e monitores de CAO no Auditório Municipal de Gondomar, no Pólo da Serra do Pilar, em vários estabelecimentos de ensino, na APPC do Porto e na CerciEsta (Estarreja);
- Participação do grupo de Dança - Dança Tú, o qual é composto por clientes de CAO, em diversos estabelecimentos de ensino, bem como na APPACDM de Matosinhos e APPACDM do Porto ;
- Participação do grupo de DJ's, o qual é composto por clientes de Sócio Educativo e CAO, em diversos estabelecimentos de ensino, bem como na APPACDM do Porto;
- Realização da atividade “Hoje à Feira (e Feirinha)” com a participação de clientes, colaboradores e aberto à comunidade;
- Participação mensal na Associação Recreativa Latino Coelho e na Associação Recreativa Cova da Silva – oferta de lanche e convívio;
- Participação dos clientes de CAO e CSE na ação de sensibilização ambiental promovida pelo supermercado Continente de Gulpilhares;
- Passeio no teleférico de V.N. Gaia para todos os clientes e colaboradores;
- Implementação do sistema de sugestões e reclamações na Organização.

### ***Abordagem Centrada no Cliente***

O Princípio da Abordagem Centrada no Cliente pressupõe a implementação de intervenções e processos que promovam a qualidade de vida dos clientes (atuais e potenciais) tendo em conta as suas necessidades.

- Realização do período balnear destinadas à satisfação de necessidades de lazer, com duração de três semanas e que integrou clientes do Sócio Educativo e CAO's;
- Realização do programa de férias, durante a interrupção dos serviços das outras respostas sociais, para clientes de Lar Residencial e que integra essencialmente atividades no exterior;
- Realização de uma Colónia “Colónia da Árvore” com clientes dos CAO's e Sócio-Educativo, bem como monitores dos CAO'S e professor;
- Realização de workshops na Fundação de Serralves na atividade “Ciência para Todos” para clientes do CAO Sol e CAO Mata;
- Visualização de uma peça de Teatro “Peter Pan” com alunos, clientes, professor e monitores dos CAO's realizada no auditório de Gondomar promovida pela APPC do Porto;
- Realização de piquenique no parque do Monte da Virgem por opção dos clientes de CAO's;
- Realização de reuniões com clientes e significativos para aferir necessidades, expetativas e potenciais dos clientes;
- Participação de clientes e significativos no planeamento, e implementação do seu Plano Individual;



- Elaboração e implementação dos Projetos Educativos do Centro Sócio Educativo;
- Realização de uma semana de atividades de lazer/educativas que integrou clientes do CAO da MATA;
- Iniciação da catequese para os clientes de Lar Residencial;
- Sessão de esclarecimento aos significativos/famílias sobre o processo de certificação da qualidade e sua importância para organização e conseqüentemente para os familiares.

### ***Abrangência***

O Princípio da Abrangência evidencia a prestação contínua de serviços aos clientes através de uma abordagem holística e de parceria com a comunidade.

- Funcionamento, 365 dias no ano, do Lar Residencial, com Programa de Férias no mês de Agosto;
- Conclusão da construção da Creche “Pirilampo Cresce”;
- Disseminação dos Processos e Procedimentos da organização;
- Alargamento da área geográfica de intervenção do Centro de Recursos para Inclusão (CRI);
- Implementação do plano anual de auditorias;
- Candidaturas:
  - Fundação PT que resultou na atribuição de 4 Pc's portáteis;
  - Missão Sorriso 2013 – Projeto de espaços de atividades e ocupação de tempos livres

### ***Orientação para os Resultados***

O Princípio da Orientação para os Resultados relaciona-se com a necessidade de estabelecer objetivos que promovam o máximo valor envolvendo todas as partes interessadas e que possam ser medidos e monitorizados.

- Visita de Acompanhamento e Avaliação às respostas sociais, pelo Instituto de Segurança Social I.P. – Centro Distrital do Porto;
- Ação inspetiva da Autoridade para as condições do trabalho;
- Acompanhamento do Núcleo de Supervisão Técnica à Equipa Local de Intervenção Espinho/Gaia, no âmbito do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI).
- Elaboração e divulgação dos quadros de indicadores da organização (2º e 3º Quadrimestres);
- Divulgação de sugestões e reclamações (2º e 3º Quadrimestre);
- Avaliação da satisfação de todas as partes interessadas (parceiros, significativos, clientes);
- Monitorização e avaliação da taxa de execução das atividades e concretização dos objetivos dos planos individuais.



## **Melhoria Contínua**

O Princípio da Melhoria Contínua remete para a capacidade organizativa dar resposta às necessidades de todas as partes interessadas, gerindo e desenvolvendo os seus recursos de forma mais eficiente.

- Assembleia-Geral Ordinária de Apresentação, Discussão e Aprovação do Relatório de Atividades e Contas relativo ao Exercício de 2012;
- Realização de obras de manutenção dos edifícios do CAO da Mata, do CAO Bem Estar, Centro Educacional, Serviço de Intervenção Precoce, Centro de Recursos para a Inclusão, CAO do Sol, Lar Residencial Casa da Encosta;
- Implementação do Plano de Ação Melhoria;
- Implementação do Plano Anual de Auditorias (internas/externas);
- Projetos de inovação:
  - Projeto “Estufa Hidropónica” – Trata-se de projeto que envolve alunos, clientes do CAO Sol e CAO Mata e colaboradores da organização. A estufa hidropónica tem como objetivo produzir vegetais num sistema de cultivo em que não é necessário terra. As plantas são semeadas em terra posteriormente transplantadas para locais que são irrigados por água e nutrientes, permitindo técnicas de cultivo mais simples e mais “limpas” . O projeto tem como finalidade promover as competências dos clientes nesta área e promover a articulação com a comunidade.

## **4. Oferta de Serviços**

### **CENTRO SÓCIO EDUCATIVO**

Este Centro destina-se a proporcionar a escolaridade obrigatória a crianças e jovens com necessidades educativas especiais dos 6 aos 18 anos.

Oferece apoio nas áreas da prestação dos cuidados básicos de alimentação, higiene e saúde, na reabilitação e procura desenvolver um currículo alternativo de atividades motivadoras adaptadas às capacidades individuais de cada aluno para maximizar as suas competências de autonomia pessoal, procurando orientar o aluno e sua família na transição para a vida adulta, e na sua inclusão social.

### **CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

Os 3 CAO's (CAO Mata, CAO Sol e CAO Bem-Estar) destinam-se a apoiar pessoas com deficiência mental ou multideficiência, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam o exercício de uma atividade produtiva.

Têm como principal objetivo promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade através do desempenho de atividades ocupacionais e/ou socialmente úteis.



### **LAR RESIDENCIAL – CASA DA ENCOSTA**

A “Casa da Encosta” destina-se a acolher pessoas com deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar. O seu principal objetivo é promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social dos seus clientes.

### **INTERVENÇÃO PRECOCE**

A Equipa de Intervenção Precoce da Cercigaia integra uma das Equipas Locais de Intervenção (ELI) do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) e desenvolve a sua atividade a nível municipal.

A sua ação desenvolve-se junto de crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias.

É objetivo da Intervenção Precoce desenvolver um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

### **CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO**

O Centro de Recursos para a Inclusão destina-se a intervir junto de crianças e jovens, com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, com necessidades educativas especiais de carácter permanente, em parceria com os Agrupamentos de Escolas do concelho de Vila Nova de Gaia.

A partir de Setembro de 2013 deu-se o alargamento de intervenção para as áreas de Maia, Matosinhos e Leça da Palmeira.

Constitui objetivo geral do CRI apoiar a inclusão das crianças e jovens com deficiências e incapacidade, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo, em parceria com as estruturas da comunidade.

## **5. Operacionalização dos Objetivos Estratégicos Anuais**

Em Julho de 2013, a Cercigaia concluiu o processo de certificação da qualidade com a obtenção de certificação EQUASS Assurance.

O ano de 2013 foi, também, o ano de conclusão da construção da Creche “Pirilampo Cresce”, com data de abertura ao público em Janeiro de 2014, com capacidade para 41 crianças.

Apesar dos esforços desenvolvidos, e das várias atividades e pontos de venda dinamizados pela Cercigaia, a campanha do “Pirilampo Mágico” tem vindo a baixar de ano para ano relativamente ao retorno financeiro. Esta é uma situação que preocupa bastante a Direção da Cercigaia, uma vez que esta é a campanha nacional mais importante e relevante de angariação de fundos para as CERCIGAIJA, acusando o agravamento das dificuldades económicas das famílias e, provavelmente, algum desgaste do próprio evento.



## Principais Indicadores de Resultados

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Clientes (global)	(254)	(306)	(314)	↑
Colaboradores	(54)	(55)	(62)	↑
Respostas sociais	(5)	(5)	(5)	≈
Serviços técnicos	(6)	(6)	(6)	≈
Atividades ocupacionais	(19)	(26)	(32)	↑
Implementação do plano de desenvolvimento da qualidade	-----	100% (75%)	100% (100%)	↓
Desenvolvimento do plano de formação de colaboradores	-----	Fevereiro (fevereiro)	Fevereiro (fevereiro)	≈
Número de colaboradores que apoiam duas ou mais RS	-----	≥ 10 (20)	≥ 10 (14)	↓

### 5.1 Concretização dos Objetivos transversais

Perspetiva	Objetivos	Indicadores	Meta (valor 2013)
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes</li> </ul>	Grau de satisfação	≥ 75% (CAO's e CSE 87.8%) (LR 88.9%)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar questionário de avaliação de satisfação a famílias</li> </ul>		≥ 75% (CAO's e CSE 87.8%) (LR 81.7%)
<b>Processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e implementar políticas e metodologias</li> </ul>	Obtenção da Certificação EQUASS Assurance	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar, desenvolver e formalizar os processos e procedimentos de trabalho</li> </ul>		(100%)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a mobilidade entre colaboradores das diferentes rs</li> </ul>	N. de clientes que apoiam 2 ou	≥ 10 (14)



Perspetiva	Objetivos	Indicadores	Meta (valor 2013)
<b>Financeira</b>		mais rs	
		Taxa de venda de Pirilampos	100% (88.57%)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reestruturar a campanha do Pirilampo Mágico 2013</li> </ul>	Taxa de venda de outros produtos da campanha	100% (91.56%)
		Volume de receitas	30 000€ (31844€)
<b>Parcerias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior e melhor utilização dos recursos da comunidade</li> </ul>	N.º Parceiros	44 (45)
		N.º Parcerias	48 (48)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer os níveis de satisfação dos parceiros relativamente ao trabalho conjunto e à nossa ação</li> </ul>	Grau de satisfação	≥ 75% (95.8%)
<b>Inovação e Desenvolvimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de projetos inovadores que potenciem uma melhor utilização dos serviços</li> </ul>	N.º de projetos inovadores	1 (100%)
		N.º de colaboradores/clientes envolvidos	(3 colaboradores) (5 clientes)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar questionários de avaliação de satisfação a colaboradores</li> </ul>	N.º de colaboradores	55 (42)
		Grau de satisfação	≥ 75% (80.6%)

## Análise dos Resultados

É possível verificar que foram atingidos a maior parte dos indicadores gerais traçados pela organização para 2013.

Importa destacar os seguintes indicadores:



## Relatório de Atividades 2013

- A implementação de processos e procedimentos fundamentais para a organização, como a implementação de avaliação de satisfação de partes interessadas e processo de avaliação de desempenho de colaboradores. Considera-se fundamental que estes mecanismos sejam consolidados no decorrer do ano 2014.
- Conclusão com sucesso do processo de certificação da qualidade pelo referencial EQUASS Assurance (European Quality in Social Services). A certificação da qualidade coloca a organização ao nível de outras organizações europeias no que respeita à qualidade dos serviços prestados a pessoas com deficiência e incapacidades. Implica, também, um compromisso na execução de processos e procedimentos implementados, bem como na continuidade dos serviços assente na abordagem centrada nos clientes e melhoria contínua.
- Atividades ocupacionais – registou-se uma evolução positiva (acréscimo no nº de atividades) neste indicador, no sentido de adequar as atividades às necessidades identificadas por clientes e significativos e tendo em conta as características dos jovens/adultos.
- Taxa de venda de pirilampos e outros produtos da campanha – Apesar da meta traçada para o ano de 2013 não ter sido atingida é de salientar que a tendência manteve-se. Esta manutenção deveu-se à mobilização que a organização tem vindo a conseguir, junto dos colaboradores, voluntários, famílias, parceiros e comunidade em geral.
- A manutenção das parcerias estabelecidas que se traduziu na inclusão dos clientes em várias vertentes/atividades da comunidade, bem como na divulgação dos serviços prestados pela Cercigaia. Este maior reconhecimento verifica-se pelos inúmeros convites e participações da organização em atividades/festividades/eventos promovidos por outras entidades.

### 6. *Intervenção Precoce*

Objetivo 1 - Conceber e aplicar questionários de avaliação de satisfação a significativos (famílias).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Nº de significativos (famílias)	-----	41 (138)	41 (175)	↑
Grau de satisfação dos significativos (famílias)	-----	≥ 75%	≥ 75%	-----

Objetivo 2 - Identificar, avaliar e intervir junto de crianças com alterações nas funções ou estruturas do corpo ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, e suas famílias.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de crianças identificadas	-----	41 (138)	41 (92)	↑
Nº de crianças acolhidas	-----	41 (52)	41 (85)	↑
N.º de crianças avaliadas	-----	41 (53)	41 (56)	↑
N.º de crianças em intervenção	-----	41 (121)	41 (175)	↑





Objetivo 3 - Participar ativamente nas reuniões de trabalho da ELI Espinho /Gaia, apoiando a definição de metodologias.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de reuniões de equipa ELI	-----	44 (42)	48 (45)	↓

Objetivo 4 - Elaborar, implementar, monitorizar e avaliar o Plano Individual de Intervenção Precoce (PIIP).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes com PIIP	-----	41 (114)	41 (175)	↑
N.º de avaliações formais do PIIP	-----	92 (114)	92 (114)	↑
Grau de concretização das atividades PIIP	-----	≥ 95%	-----	-----
Grau de concretização dos objetivos do PIIP	-----	-----	----- --	-----

Objetivo 5 - Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de colaboradores	6	6 (7)	6 (7)	↑
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%	≥ 50% (100%)	≥ 50% (100%)	↑

### Análise dos Resultados

É fundamental reforçar que a assinatura de um novo Acordo de Cooperação com a Segurança Social e consequente integração dos elementos da equipa na ELI Espinho/Gaia Sul em maio de 2011 alterou toda a dinâmica e funcionamento da resposta social.

Assim, a partir do momento em que a Intervenção Precoce passou a ter uma outra estrutura, passou a considerar-se para análise de resultados, o funcionamento da ELI Espinho/Gaia. Ao longo do ano a Subcomissão Regional do Norte do SNIPI transferiu novas orientações e delegou novas funções à equipa o que implicou um constante reajuste das dinâmicas e metodologia de intervenção.



## Relatório de Atividades 2013

Em Plano de Atividades para 2013 foi estabelecido como meta o número de crianças considerado no acordo de cooperação assinado entre a Cercigaia e o Centro Distrital de Segurança Social do Porto (41). No entanto, a capacidade de resposta da ELI é muito superior e os técnicos da organização, durante o ano, acabam por intervir em algum momento junto de todas as crianças acompanhadas. Por este motivo, considerou-se na análise de resultados todas as crianças acompanhadas em 2013 pela ELI e não apenas as crianças ao abrigo do acordo de cooperação.

Tal como já foi referido, as metas definidas foram todas ultrapassadas apenas porque se passaram a considerar os resultados da ELI e não apenas o número de crianças financiadas. O número de crianças identificadas, acolhidas, avaliadas e em intervenção foi, ainda assim, superior mesmo considerando a capacidade da ELI (80).

O grau de satisfação dos significativos (famílias) não foi calculado uma vez que o SNIPI encontra-se a formalizar instrumentos próprios de avaliação da satisfação.

A diferença entre o número de crianças identificadas e o número de acolhimentos verifica-se uma vez que 5 crianças foram referenciadas no final do mês de Dezembro de 2013 e o acolhimento apenas se realizou em 2014, 1 criança não preencheu os critérios de elegibilidade e uma criança mudou de residência, tendo sido transferida para a Eli Gaia.

O número total de crianças que beneficiaram do apoio da ELI ao longo do ano de 2013 foi de 175. No entanto, convém referir que este número não foi estanque uma vez que existiram saídas devido a desistências, transferências e entradas no 1º ciclo e novas entradas (referenciações). Estas entradas e saídas de crianças coincidiram, fundamentalmente, com a mudança do ano letivo.

Em relação ao cálculo do grau de concretização das atividades do PIIP e do grau de concretização dos objetivos do PIIP, tendo em conta o modelo de intervenção precoce, o mesmo torna-se uma tarefa impossível de contabilização. Os técnicos da ELI trabalham em colaboração com as famílias, com os educadores e com outros técnicos, discutindo com estes objetivos e estratégias num processo de consultoria. Assim, o desenvolvimento das atividades que concretizam os objetivos, são realizadas nas rotinas da criança, da família e da comunidade nas quais os técnicos não estão presentes para avaliar de forma objetiva a concretização dos mesmos.

Foram contabilizadas todas as reuniões da ELI realizadas. Apenas se realizaram menos 3 reuniões do que aquelas que estavam previstas devido ao facto de não poder estar presente um número significativo de elementos (formação e interrupção de atividades).

Relativamente ao número de colaboradores foram considerados apenas os técnicos da Cercigaia (6), apesar da ELI ser constituída por 13 elementos, afetos a outras entidades. Como resultado consideraram-se 7 técnicos uma vez que a assistente social foi substituída até Abril de 2013 por motivo de licença de maternidade.

Todos os técnicos realizaram formação durante o ano 2013, realçando que a terapeuta da fala da equipa concluiu o mestrado em “Educação Especial – área de intervenção precoce” e iniciou o doutoramento em “Estudos da criança na área da educação especial”.

Em Outubro de 2013, a Subcomissão Regional do Norte informou que a partir desta data serão as ELI's a realizar o parecer técnico dos requerimentos de subsidio de frequência em estabelecimento de



## Relatório de Atividades 2013

educação especial (SEE) das crianças residentes ou integradas na área de intervenção da equipa. Estes pareceres técnicos implicam um acréscimo de tarefas no mesmo período laboral dos técnicos.

A equipa organizou e promoveu no dia 31 de Maio e 1 de Junho as *1<sup>as</sup> Jornadas de Intervenção Precoce da ELI Espinho/Gaia* que visou aprofundar conhecimentos na área do desenvolvimento global das crianças e sensibilizar as famílias e técnicos para os modelos atuais de intervenção precoce. Contou com a presença de 70 participantes, incluindo pais, profissionais de saúde, educadores e outros técnicos.

### Equipa, Ações e Objetivos

A equipa é constituída por representantes dos parceiros envolvidos no desenvolvimento das ações e são os seguintes:

<b>Categoria Profissional</b>	<b>Entidade</b>	<b>Percentagem de Afetação de Tempo</b>	<b>Observações</b>
Psicóloga	Cercigaia	50%	
Terapeuta Ocupacional	Cercigaia	50%	
Terapeuta da Fala	Cercigaia	40%	
Fisioterapeuta	Cercigaia	40%	
Assistente Social	Cercigaia	50%	
Pediatra	CHVNG, EPE	Parcial	A partir de Setembro de 2013 o tempo afeto passou para 5h/semanais
Enfermeira	ACES Espinho/Gaia	Parcial	A partir de Setembro de 2013 o tempo afeto passou para 21h/semanais
6 Educadores de Infância	Agrupamento de Valadares	100%	

Esta equipa desenvolveu as seguintes ações:

- Identificação das crianças e famílias elegíveis para o SNIPI;
- Desenvolvimento de processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- Articulação com os educadores das creches e jardins-de-infância em que se encontram colocadas as crianças integradas em IPI;
- Dinamização de duas ações de sensibilização a pais e Instituições.

Os objetivos trabalhados pela ELI Espinho/Gaia passaram pela:

- Promoção da deteção e sinalização de crianças com risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo ou risco grave de atraso de desenvolvimento;



## Relatório de Atividades 2013

- Adequação da intervenção, em função das necessidades do contexto familiar de cada criança, com vista a prevenir ou reduzir os riscos de atraso no desenvolvimento;
- Apoio às famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas da segurança social, da saúde e da educação;
- Articulação com os diferentes serviços existentes na comunidade e promoção do seu envolvimento na intervenção.

### Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados, considera-se que:

- Objetivo 1 não cumprido;
- Objetivos 2 e 5 cumpridos;
- Objetivos 3 e 4 cumpridos parcialmente.

## 7. Centro de Recursos para a Inclusão

### Principais Indicadores de Resultados

Objetivo 1 – Conceber e aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes (alunos) e significativos (famílias)

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes (alunos)	(138)	≥ 100 (198)	≥ 100 (198)	≈
N.º questionários recolhidos de significativos (famílias)	-----	≥ 100	≥ 100 (110)	↑
Grau de satisfação de significativos (famílias)	-----	≥ 75% (84%)	≥ 75% (81%)	↓
N.º de questionários recolhidos de docentes	-----	-----	≥ 75% (125)	↑
Grau de satisfação dos Docentes	-----	-----	≥ 75 % (85%)	↑

Objetivo 2 - Implementar os Planos de Ação 2012/2013

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de Planos de Ação	(13)	15 (15)	16 (16)	≈
Grau de implementação dos Planos de Ação	(100%)	≥ 95% (100%)	≥ 95% (100%)	≈



## Relatório de Atividades 2013

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes (alunos)	(138)	198 (198)	198 (198)	≈
N.º de clientes (alunos) em UAEM	(40)	42 (42)	42 (42)	≈
N.º de clientes (alunos) em Estabelecimento Ensino	(98)	142 (142)	142 (156)	↑
Nº de clientes (alunos) com PIT	-----	20 (20)	10 (11)	↑
Grau de execução das sessões de fisioterapia	(100%)	100% (93,4%)	100% (101.4%)	↑
Grau de execução das sessões de psicologia	(100%)	100% (83,2%)	100% (100.9%)	↑
Grau de execução das sessões de terapia da fala	(100%)	100% (88%)	100% (103.2%)	↑
Grau de execução das sessões de terapia ocupacional	(100%)	100% (92%)	100% (102.3%)	↑
Grau de execução dos Planos de Intervenção	(100%)	(100%)	100% (105.5%)	↑
Grau médio de concretização dos objetivos do Plano de Intervenção	-----	-----	75% (84.9%)	↑
Grau de execução dos relatórios de intervenção técnica – monitorização trimestral	(100%)	(100%)	100% (105%)	↑
Grau de participação em reuniões com docentes	-----	-----	100% (77.1%)	↓
Grau de PIT apoiados	-----	-----	100% (110%)	↑

Objetivo 3 – Participar na avaliação de alunos referenciados para a Educação Especial bem como na elaboração do Programa Educativo Individual (PEI) caso sejam alunos elegíveis para a Educação Especial

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Grau de participação em avaliações de alunos referenciados para a Educação Especial	-----	-----	100% (27.5%)	↓



## Relatório de Atividades 2013

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Grau de participação na elaboração dos PEI, caso os alunos sejam elegíveis para a Educação Especial	-----	-----	≥ 80% (16.1%)	↓

Objetivo 4 – Participar na elaboração, implementação e avaliação do Programa Educativo Individual (PEI)

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Grau de participação na elaboração de novos PEI	-----	-----	-----	
Grau de participação na avaliação dos PEI	-----	-----	-----	

Objetivo 5 – Participar na elaboração, implementação e avaliação do Planos Individuais de Transição (PIT).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Grau de participação na elaboração dos PIT	-----	100% (100%)	100%	
Grau de participação na avaliação dos PIT	-----	100% (100%)	100%	
Grau de concretização das atividades do PIT	-----	≥ 95% (100%)	≥ 95%	
Grau de concretização dos objetivos do PIT	-----	≥ 95% (73,57%)	≥ 95%	

Objetivo 6 - Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de colaboradores	11	10 (11)	10 (11)	≈
Nº de reuniões de equipa	42	48 (36)	46 (46)	↑
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%	≥ 50% (100%)	≥ 50% (100%)	≈

### Análise dos Resultados



## Relatório de Atividades 2013

O Centro de Recursos para a Inclusão da Cercigaia desenvolveu a sua ação em dois contextos diferentes:

- Unidades de Apoio Especializado para a Multideficiência (UAEM), integradas em 5 Agrupamentos de Escolas do concelho de Vila Nova de Gaia, dando continuidade ao trabalho iniciado em anos letivos anteriores;
- Estabelecimentos de Ensino Públicos, pertencentes a 15 Agrupamentos de Escolas e 1 Escola Secundária existentes no concelho.

A equipa das UAEM's apoiou 42 crianças/jovens e as suas famílias, integrados em 6 Unidades de Apoio Especializado para a Multideficiência - Cabo Mor, Teixeira Lopes, Olival, Quinta das Chãs, Lagos e Avintes.

No final do ano letivo foi avaliada a satisfação das famílias e dos docentes.

Relativamente ao grau de concretização das sessões verificou-se um número ligeiramente superior à meta, uma vez que foi contabilizado todo o trabalho indireto realizado, nomeadamente, construção de material, elaboração de registos das intervenções, organização dos processos individuais dos alunos, elaboração de relatórios, etc.

O grau de participação nos Planos Educativos Individuais não foi medido, apesar de se considerar importante a sua avaliação. Durante este ano letivo foram várias as mudanças relacionadas com procedimentos, o que implicou um esforço muito grande da equipa em elaborar e aplicar novos documentos, que muitas vezes precisaram de ser revistos. Será, sem dúvida, um objetivo a avaliar em 2014.

No entanto, foi medido o grau de concretização dos Planos de Intervenção realizados (105,5%), documento construído pela equipa onde são registados os objetivos de trabalho para cada aluno, bem como o grau de concretização desses objetivos (84,9%). Estes dois novos indicadores permitem analisar o trabalho realizado, tendo em conta que a participação nos Planos Educativos Individuais nem sempre é solicitada pelos Docentes.

Também foi medido o grau de concretização dos relatórios de intervenção técnica realizados (105%), documento utilizado para a monitorização trimestral do trabalho desenvolvido.

Relativamente ao Objetivo 5, e respetivos indicadores, concluímos que não se justificam, uma vez que os Planos Individuais de Transição (PIT) dos alunos apoiados estão contemplados no Plano Intervenção, através do cálculo do grau de execução das sessões e do grau de concretização dos objetivos, uma vez que esta ação é financiada por aluno.

No que diz respeito ao grau de participação em avaliações de alunos referenciados para a Educação Especial, o resultado foi bastante inferior à média (27,5%) bem como o grau de participação na elaboração dos PEI, caso os alunos sejam elegíveis para a Educação Especial (16,1%). Estas 2 ações foram desenvolvidas pela primeira vez este ano letivo e foi evidente a falta de informação dos docentes quanto à possibilidade de solicitarem uma avaliação especializada à equipa do CRI, facto que contribuiu para o baixo número de solicitações recebidas. No entanto, na avaliação final do ano letivo todos os agrupamentos de escolas valorizaram estas ações e manifestaram interesse em usufruir de uma forma mais visível. Porém o número de horas solicitadas foi bastante inferior tendo em conta os resultados apresentados.

Todos os colaboradores participaram em momentos de formação.



## Equipa, Objetivos e Ações

Constituída por uma psicóloga a tempo inteiro e uma psicóloga a tempo parcial, três terapeutas da fala a tempo inteiro, uma terapeuta da fala a tempo parcial, uma terapeuta ocupacional a tempo parcial, duas terapeutas ocupacionais a tempo inteiro, uma fisioterapeuta a tempo inteiro e uma fisioterapeuta a tempo parcial e duas coordenadoras (uma coordenadora responsável pelo trabalho desenvolvido nas UAEM's e outra responsável pelo trabalho desenvolvido nos estabelecimentos de ensino).

Os objetivos definidos foram desenvolvidos através de um trabalho articulado e contínuo da equipa de técnicos de apoio às Escolas, juntamente com os Docentes de Educação Especial e Docentes do Ensino Regular, as famílias e os recursos da comunidade, nomeadamente:

- Intervenção na criança/jovem com alterações nas funções e/ou estruturas de carácter permanente;
- Promoção e facilitação da articulação entre a família, a equipa pedagógica/especializada, e outros serviços de educação, saúde, reabilitação e ação social;
- Promoção da funcionalidade nos diferentes contextos naturais bem como da qualidade de vida das crianças/jovens e das suas famílias;

Relativamente às ações desenvolvidas, a equipa prestou serviços de:

- Apoio, quando solicitado, à elaboração, implementação e acompanhamento dos Programas Educativos Individuais;
- Avaliação especializada a alunos referenciados para a Educação Especial;
- Produção, seleção e implementação de materiais adaptados e produtos de apoio;
- Promoção e desenvolvimento de atividades lúdicas durante as interrupções letivas em parceria com a Câmara Municipal de Gaia e outros serviços da comunidade;

Foram vários os momentos de articulação com outros serviços designadamente com o Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia, a APPC do Porto, a Câmara Municipal de Gaia, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e o Centro de Recursos TIC.

Algumas famílias carenciadas usufruíram do apoio do Banco Alimentar Contra a Fome, acionado pela Cercigaia.

## Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados, considera-se que:

- Objetivo 2 superado.
- Objetivos 1 e 6 cumpridos;
- Objetivo 4 cumprido parcialmente;
- Objetivo 3 não cumprido;





## 8. Centro Sócio-Educativo

### Principais Indicadores de Resultados

Objetivo 1 – Conceber e aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes (alunos) e significativos (famílias).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Nº de clientes (alunos)	-----	1 * (1)	1 * (1)	≈
Grau de satisfação dos clientes (alunos)	-----	≥ 75% (76,4%)	≥ 75% (87.9%)	↑
Nº de significativos (famílias)	-----	5 (1)	4 (1)	≈
Grau de satisfação dos significativos (famílias)	-----	≥ 75% (87,5%)	≥ 75% (87.8%)	↑

(\*) – dos 4 alunos apenas 1 apresenta capacidade de resposta

Objetivo 2 – Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento implementação, monitorização e avaliação do PEI/PIT

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes (alunos) com PEI	5	5 (5)	4 (4/3)	≈
Taxa de aplicação do Questionário de Qualidade de Vida	-----	-----	100% (0)	↓
Taxa de execução das atividades do PEI	-----	-----	84%	↑
Taxa de sucesso do PEI	-----	-----	100%	↑
Grau de concretização dos objetivos do PEI	(85%)	85% (84.8%)	≥ 70%	↑
N.º de workshops em escolas “Projeto Esta na Hora”	-----	-----	≥ 8 (13)	↑



Objetivo 3 – Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta(Valor 2013)	Evolução
N.º de colaboradores	(4)	5 (5)	4 (4)	≈
Nº de reuniões de equipa	(6)	10 (10)	10 (10)	≈
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	-----	≥50% (100%)	≥50% (100%)	≈

### Análise dos Resultados

O Centro Sócio Educativo manteve ao longo do ano de 2013 a interação com outras respostas sociais da organização, promovendo a rentabilidade de recursos e promovendo a troca de experiências entre alunos e clientes de CAO.

No sentido de promover a interação e a manutenção das atividades em comum, o CSE fez coincidir o seu calendário de atividades com as restantes respostas sociais da organização, encerrando os seus serviços apenas por 15 dias em Agosto.

Ao longo de 2013 foram realizados vários workshops de integração e promoção das capacidades das pessoas com deficiência e incapacidades em escolas públicas e particulares do ensino regular assim como o convite de várias organizações.

Os workshops estão integrados no Projeto Está na Hora e denominam-se “Van Gogh a Expressão Artística Inclusiva na área da pintura”, “A História do Dragão e da Princesa” na área do conto e ilustração, “Some Special Dj’s” e “Os Mente Aberta” na área da musica e a área do teatro. Este ano foi realizada a “Hora da Palhaçada” que teve como objetivo promover a inclusão, mas essencialmente o debate e a reflexão. Esta peça foi apresentada pela 1ª vez à comunidade no evento “Hoje há Feira (e Feirinha)” organizada pela Cercigaia. É fundamental realçar que numa perspetiva de participação, todos os workshops contam com a colaboração de clientes e colaboradores da organização.

O Projeto “Está na Hora” foi apresentado nas seguintes organizações: Externato Sol Nascente, Infantário Anikibebe, Infantário Cartolinhas, Escola de Unidade Quinta das Chãs, Unidade de Olival, Centro Social de Coimbrões, Escola de Avintes, Escola de Lagos, Colégio Flori, Escola Teixeira Lopes, Polo Serra Pilar, APPACDM Porto, APPACDM Matosinhos, APPC Porto, CerciEstarreja.

Integrado no Projeto “Está na Hora” foi, também, promovido um projeto de sustentabilidade social designado por “Estufa Hidropónica” que tem como objetivo fazer produção de vegetais através de técnicas de cultivo muito simples e assim mais adaptadas às características dos clientes.

A partir de Setembro de 2013 devido a questões de funcionamento a coordenação do Projeto “Está na Hora” foi assumido por uma monitora do CAO Sol, mantendo todas as dinâmicas e metodologias.



Relativamente aos objetivos traçados, pode-se concluir que na grande maioria foram superados.

Todos os alunos tiveram PEI elaborados. No entanto, um dos alunos realizou transição para CAO pelo que não desenvolveu os objetivos do PEI na sua totalidade.

Embora estivesse planeado a aplicação do questionário de vida para recolha de informação útil para a elaboração dos PEI's, tal não foi realizado por questões de funcionamento.

Todos os colaboradores participaram em momentos de formação.

Os resultados da avaliação da satisfação e participação de colaboradores em formação serão abordados posteriormente.

### Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados, considera-se que:

- Objetivos 1 e 2 cumpridos parcialmente
- Objetivo 3 cumprido

## 9. Centro de Atividades Ocupacionais

### Principais Indicadores de Resultados

Objetivo 1 - Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes protocolados	(62)	62 (62)	62 (62)	≈

Objetivo 2 – Conceber e aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012 e 2013)	Evolução
N.º de clientes	-----	≥30 (27)	↓
Grau de satisfação de clientes	-----	≥75% (88.2%)	↑
Nº de significativos (famílias)	-----	62 (21)	↓
Grau de satisfação de significativos (famílias)	-----	≥75% (87,5%)	↑



## Relatório de Atividades 2013

Objetivo 3 – Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do Clientes (PI)

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
Nº de clientes com PI	-----	≥25% (82,3%)	62 (62)	↑
N.º de Avaliações Diagnósticas	-----	-----	62 (68)	↑
Taxa de aplicação do Questionário da Qualidade de Vida	-----	-----	100% (100%)	≈
Taxa de execução das atividades do PI	-----	-----	≥85% (77.2%)	↓
Grau de concretização dos objetivos do PI	-----	-----	≥80% (72.9%)	↓
Taxa de sucesso do PI	-----	-----	34%	↓

Objetivo 4 - Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de colaboradores	(17)	17 (17)	17	≈
N.º de reuniões de equipa técnica (CAO Sol e CAO Mata)	(17)	≥20 (25)	≥10 (11)	↑
N.º de reuniões de equipa técnica (CAO Bem Estar)			≥10 (10)	≈
N.º de reuniões gerais da RS	(80)	≥98 (92)	≥98 (144)	↑

### Análise dos Resultados

Os 3 Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) da Cercigaia – CAO de Bem-Estar, CAO da Mata e CAO do Sol alcançaram na generalidade os objetivos e atividades traçados para o ano 2013.

No que diz respeito à avaliação da satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas, estes resultados serão abordados posteriormente.

Em 2013 todos os clientes de CAO's apresentaram o seu Plano Individual elaborados e implementados. A elaboração dos Planos Individuais contou com a participação e contributo dos clientes, equipas e significativos/famílias e contempla as respostas às necessidades, aos seus potenciais de desenvolvimento e



## Relatório de Atividades 2013

às expectativas identificadas. Como instrumentos complementares foram realizadas avaliações diagnósticas a todos clientes, bem como a aplicação do questionário de qualidade de vida. O tipo de questionário de qualidade de vida foi aplicado mediante as competências dos clientes, ou seja, os que apresentaram capacidade de resposta foi-lhes aplicado o questionário diretamente e no caso dos clientes mais dependentes o questionário foi aplicado aos seus significativos/familiares.

Os valores globais da taxa de execução das atividades do PI e grau de concretização dos objetivos do PI do CAO Sol e CAO Mata não corresponderam ao previsto.

Os resultados por CAO's são os seguintes:

	CAO SOL	CAO MATA	CAO Bem-Estar
Taxa de execução de atividades dos PI	75.4%	75.8%	80.3%
Grau de concretização dos objetivos do PI	69.3%	67.1%	82.4%

Considera-se que os resultados alcançados se prendem com o fato de se tratar da 1ª elaboração/implementação dos Planos Individuais e que os objetivos delineados foram demasiado ampliados. Para além deste fator, ao longo do ano o CAO Sol e CAO Mata realizaram uma reestruturação de algumas atividades para ir de encontro às necessidades e competências dos clientes.

Esta alteração foi mais significativa no CAO Mata, uma vez que a população está mais envelhecida, mais dependente pelo que foi necessário transformar algumas atividades ocupacionais em atividades mais dirigidas para a promoção do bem estar.

É de realçar que no CAO Sol alguns PI's foram reestruturados no decorrer do ano pois alguns clientes frequentaram atividades especializadas de caráter formativo na APPACDM de Gaia com vista à sua integração em atividades socialmente uteis.

Todas estas alterações de funcionamento tiveram implicação na execução das atividades, na reformulação dos PI e conseqüente monitorização e avaliação, pelo que em 2014 haverá uma consolidação da gestão dos planos individuais ao nível de todas as respostas sociais.

A implementação dos Planos Individuais, e respetiva metodologia, permitiu uma maior aproximação dos significativos/famílias à organização, um conhecimento global do cliente (família/organização/comunidade) e acima de tudo uma intervenção centrada no cliente em que todos os elementos são fundamentais para a prossecução dos objetivos.

Relativamente ao ultimo objetivo, todos os resultados foram atingidos o que demonstra a importância que todos os colaboradores atribuem às dinâmicas de funcionamento, programação de atividades, definição e implementação dos PI dos clientes. Para além das reuniões previstas, foram realizadas reuniões formais e informais com clientes e significativos com objetivos distintos e associados a necessidades pontuais e emergentes.



## Relatório de Atividades 2013

Para a concretização dos objetivos gerais da resposta social, contou-se com a seguinte Equipa: Diretoras Técnicas<sup>1</sup>, Psicólogas<sup>1</sup>, Assistentes Sociais<sup>1</sup>, Fisioterapeuta<sup>1</sup>, Terapeuta Ocupacional<sup>1</sup>, Monitores de Atividades Ocupacionais e Vigilantes. Entre Janeiro e Julho de 2013 a resposta social teve duas técnicas ausentes por licença de maternidade tendo sido substituídas por esse período.

No cumprimento dos objetivos gerais desta resposta social, na prossecução do aumento da qualidade dos CAO's, verificou-se a mobilização de todos os serviços disponibilizados, a todos os clientes, que foram as seguintes:

Serviços Mobilizados	Periodicidade 2013
Atividades Estritamente Ocupacionais	Diária
Atividades Socialmente Úteis	Diária
Atividades Lúdico Terapêuticas	Semanal
Atividades Desenvolvimento Pessoal e Social	Semanal
Atividades Sócio-Culturais	Mensal
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Administração Terapêutica	Diária
Transportes	Diária
Apoio Psico-Social	Diária

Este préstimo concretizou-se através das seguintes áreas e atividades:

Área Ocupacional	Execução em 2013		CAO		
	Sim	Não	Bem Estar	Mata	Sol
Autonomia Pessoal	X		X	X	X
Socialização	X		X	X	X
Lazer e Bem-Estar	X		X	X	X
Corpo e Movimento	X				X
Culinária	X		X	X	X
Informática	X			X	X
Jardinagem	X				X
Lavandaria	X			X	X
Manualidades	X		X	X	X

<sup>1</sup> Comum a outras Respostas Sociais; a tempo parcial



## Relatório de Atividades 2013

Área Ocupacional	Execução em 2013		CAO		
	Sim	Não	Bem Estar	Mata	Sol
Música	X		X	X	X
Psicomotricidade	X		X	X	
Tecelagem/Labores	X			X	X
Almoço/Lanche ocupacional	X			X	X
CAO BELL	X			X	
DPS	X			X	X
Reciclagem	X			X	
Relaxamento	X		X	X	

Atividade	Execução em 2013		CAO		
	Sim	Não	Bem Estar	Mata	Sol
Atividade Física Adaptada		X			
“Está na Hora”	X			X	X
Escolaridade	X			X	X
Expressão Dramática	X			X	X
Expressão Plástica	X			X	X
Expressão Corporal	X			X	
Expressão Musical	X			X	
Teatro	X			X	X
Mente Aberta	X			X	X
Snoozelen	X		X	X	
Jogos Movimento	X			X	
Caminhada	X		X	X	



## Relatório de Atividades 2013

Conforme se pode verificar, os clientes destas respostas sociais participaram intensamente em diversas atividades desenvolvidas com e para a comunidade, promovendo de forma ativa a sua inclusão e contribuindo para a sua qualidade de vida.

Neste âmbito, refira-se que todos os clientes foram envolvidos, no respeito pelas suas especificidades.

Outros indicadores a destacar :

<b>N.º de Clientes</b>	62
<b>N.º de candidatos admitidos</b>	6
<b>N.º de contratos estabelecidos</b>	68
<b>N.º de rescisão de contratos</b>	6
<b>Mudança de Residência</b>	2
<b>Motivos pessoais</b>	2
<b>Outros Motivos</b>	2
<b>Taxa de rescisão de contratos</b>	8.82%
<b>Total de Ocorrências</b>	22
<b>Emergência</b>	4
<b>Comportamental</b>	7
<b>Saúde</b>	8
<b>Outros</b>	3
<b>N.º de inscrições (CAO'e e LR)</b>	43
<b>N.º de candidatos admissíveis (CAO'e e LR)</b>	37
<b>Taxa de candidatos admissíveis (CAO'e e LR)</b>	86.7%
<b>N.º de respostas a inscrições realizadas no período de 5 dias</b>	34
<b>Taxa de respostas a inscrições realizadas no período de 5 dias</b>	80%
<b>N.º de candidatos em lista de espera</b>	45
<b>N.º de candidatos informados sobre outras opções da comunidade</b>	43

Foi mantida a prestação de serviços aos 62 clientes concedidos pela capacidade máxima estabelecida no Acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto. Ao contrário de anos anteriores, verificaram-se no ano de 2013, 6 rescisões de contratos, por diferentes motivos, nomeadamente por dificuldades financeiras, falecimentos e mudança de residência.

Nos 3 CAO's verificaram-se 22 ocorrências. As questões comportamentais, que apresentam um número mais elevado, correspondem a situações ocorridas entre clientes e que justificaram a intervenção dos colaboradores.





Ao longo do ano de 2013 decorreu a implementação da gestão de lista de candidatos, o que implicou uma revisão de todos as inscrições em CAO's e LR existentes na organização. Os dados apresentados são provisórios, uma vez que muitos processos de inscrição não estão estabilizados devido a falta de documentação que permita definir a ponderação na lista de candidatos.

### Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados, considera-se que:

- Objetivo 1 cumprido
- Objetivos 2, 3 parcialmente cumpridos
- Objetivo 4 cumprido

## 10. Lar Residencial

### Principais Indicadores de Resultados

Objetivo 1 - Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes protocolados	(12)	12 (12)	12 (12)	≈
N.º de clientes de carácter permanente	(9)	9 (9)	9 (9)	≈
N.º de acolhimentos temporários	(87)	70 (102)	70 (71)	↓

Objetivo 2 – Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes	-----	≥6 (9)	≥6 (9)	≈
Grau de satisfação de clientes	-----	≥75% (88.8%)	≥75% (88.9%)	≈
Nº de significativos (família)	-----	≥6 (6)	≥6 (6)	≈
Grau de satisfação de significativos (família)	-----	≥75% (81.7%)	≥75% (81.7%)	≈



## Relatório de Atividades 2013

Objetivo 3 – Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do cliente (PI).

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de clientes com PI	-----	≥9 (8)	9 (8)	≈
Taxa de aplicação do Questionário da Qualidade de Vida	-----	-----	100% (100%)	≈
N.º de avaliações diagnósticas	-----	-----		
Taxa de clientes com resposta diurna	-----	-----	100% (100%)	≈
Taxa de execução das atividades do PI	-----	≥ 85%	≥ 85% (87.2%)	↑
Grau de concretização dos objetivos do PI	-----	-----	≥ 85% (74.2%)	↓
Taxa de sucesso de PI	-----	-----	20.88%	↓

Objetivo 4 – Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

Indicador	Meta (Valor 2011)	Meta (Valor 2012)	Meta (Valor 2013)	Evolução
N.º de colaboradores	(12)	11 (12)	12 (12)	≈
Nº reuniões de equipa técnica	-----	≥10 (7)	≥10 (11)	↑
Nº reuniões gerais da RS	(6)	≥10 (11)	≥10 (10)	↓
Taxa de participação de colaboradores em formação interna e externa	(100%)	≥50% (100%)	≥50% (100%)	≈



### **Análise dos Resultados**

O Lar Residencial “Casa da Encosta” alcançou, na globalidade, os objetivos e atividades propostas para o ano 2013.

#### ***Objetivo 1 - Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora.***

O número de clientes protocolados com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social permaneceu o mesmo apesar do pedido de alargamento do Acordo de Cooperação para a capacidade máxima permitida na “Casa da Encosta” continuar a aguardar resposta por parte da organização tutelar.

O número de clientes de carácter permanente manteve-se.

Com uma apertada gestão das vagas existentes durante o ano (4 vagas numa capacidade máxima de 13 clientes) registaram-se 71 acolhimentos temporários para atender às necessidades dos clientes de outras Respostas Sociais e respetivas famílias.

A situação financeira das famílias piorou significativamente ao longo do ano de 2013, pelo que o número de acolhimentos temporários diminuiu por relação ao ano transato. No entanto, alguns períodos/dias de permanência por estadia aumentaram.

Os pedidos de acolhimentos temporários tendem, cada vez mais, a transformar-se em pedidos para integração permanente, uma vez que as famílias têm cada vez mais dificuldades e menos possibilidades em prestar a assistência necessária ao seu familiar.

#### ***Objetivo 2 – Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias).***

Os resultados da avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias) serão abordados posteriormente, de forma transversal a outras respostas sociais da Cercigaia, neste Relatório de Atividades.

#### ***Objetivo 3 – Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do cliente (PI).***

Relativamente ao número de clientes com Plano Individual, o facto de nem todos possuírem um plano com objetivos definidos até ao final de 2013 deveu-se ao facto de uma das clientes estar também integrada numa organização com estrutura congénere à Cercigaia, e acharmos que faz sentido que esta tenha um único plano com os mesmos objetivos nas duas estruturas, não tendo sido possível concretizar no período estipulado.

Para todos os outros clientes de carácter permanente foi construído e implementado um Plano Individual transversal a outras respostas sociais da Cercigaia (CAO da Mata e CAO Bem-Estar) com grande ênfase na participação e contributo dos clientes, equipas e significativos/famílias, contemplando as necessidades e expectativas identificadas pelos clientes.

Em 2013 todos os clientes usufruíram de resposta diurna adequada e foram aplicados, a todos eles, o Questionário da Qualidade de Vida.



## Relatório de Atividades 2013

Apesar da taxa de execução de atividades do PI dos clientes superar a meta proposta, o grau de concretização dos objetivos do PI dos clientes não correspondeu ao esperado.

Concluiu-se que, por os PI's serem elaborados/implementados pela 1ª vez na organização, os objetivos foram demasiado amplos, pelo que dentro da mesma metodologia, será refeita a gestão dos Planos Individuais.

### ***Objetivo 4 – Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.***

Ao nível do funcionamento a estrutura contou com uma Equipa composta por Diretora Técnica/Assistente Social<sup>2</sup>, Psicóloga<sup>1</sup>, Terapeuta Ocupacional<sup>1</sup> e Auxiliares de Lar. Esta Resposta Social beneficiou ainda do apoio de 1 Voluntária Enfermeira e apoio pontual de outros voluntários oriundos do Banco de Voluntários da Câmara Municipal de Gaia e do Serviço Comunitário da Universidade Católica.

As reuniões de equipa técnica e gerais da resposta Social foram realizadas em número ajustado à optimização da promoção do envolvimento e participação ativa dos colaboradores para o bom funcionamento e dinâmica da resposta social.

Todos os colaboradores desta Resposta Social participaram em momentos de formação relevantes para as suas funções.

### **Concretização de Objetivos/ Atividades**

Na concretização dos objetivos gerais da “Casa da Encosta”, na prossecução do aumento da qualidade desta Resposta Social verificou-se a realização de todas as atividades programadas que foram as seguintes:

<b>Atividades</b>	<b>Periodicidade 2013</b>
Cuidados de Higiene Pessoal	Diária
Cuidados de Imagem	Diária
Acompanhamento em Cuidados de Saúde (acompanhamento a Atos Clínicos)	80
Administração Terapêutica	Diária
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Acompanhamento ao Exterior	Diária
Apoio na Aquisição de Bens e Serviços	Mensal
Tratamento de Roupas	Diária
Planeamento e Acompanhamento de Atividades Sócio Culturais	Mensal (Diária em período de férias)

<sup>2</sup> Comum a outras Respostas Sociais; a tempo parcial



## Relatório de Atividades 2013

Atividades	Periodicidade 2013
Apoio Psico-Social	Diária

Esta resposta social funcionou de forma consecutiva durante os 12 meses do ano assegurando, a continuidade da prestação dos serviços da Organização, mesmo durante o período de interrupção para férias.

Outros indicadores a destacar :

N.º de clientes admitidos	1
N.º de contratos estabelecidos	20
N.º de contratos rescindidos	2
Taxa de rescisão de contratos	10%
N.º de ocorrências	1
Comportamental	1

No decorrer do ano houve rescisão de um contrato de acolhimento de caráter definitivo e 1 contrato de acolhimento de caráter temporário, ambos por falecimento. Desta forma, foi admitido um novo acolhimento de caráter permanente.

### Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados, considera-se que:

- Objetivo 1 e 4 cumpridos
- Objetivo 2 e 3 cumprido parcialmente

## 11. Continuidade dos Serviços/ Barreiras ao Acesso

### a) Serviço com continuidade para 2014

- Serviço Intervenção Precoce
- Centro de Recursos para a Inclusão
- Centro Sócio Educativo
- Centros de Atividades Ocupacionais
- Lar Residencial
- Creche “Pirilampo Cresce” - Entra em funcionamento em janeiro de 2014

### b) Principais Barreiras ao acesso

- Em termos de respostas a principal barreira ao acesso contínua a ser a falta de financiamento por parte do estado, que se traduz na não negociação do alargamento de protocolos de colaboração, fazendo com que muitos potenciais clientes dentro da geográfica de atuação fiquem sem resposta.



## 12. Outros Resultados

### 12.1 Gestão de Sugestões e Reclamações

O sistema de gestão de sugestões e reclamações foi implementado na organização em Março de 2013.

Durante o ano de 2013 não foi registada qualquer reclamação no Livro de Reclamações existente nas diferentes respostas sociais.

As reclamações apresentadas foram rececionadas através da caixa de sugestões/reclamações existente nas instalações.

Todas as sugestões/reclamações/elogios foram alvo de tratamento de acordo com o PP18 – Gestão de Sugestões e Reclamações – ambas as partes foram ouvidas e o reclamante foi informado da análise à reclamação e respetiva conclusão.

As sugestões/reclamações/elogios apresentados foram os seguintes:

<b>Tipo</b> (Sugestão/Reclamação/Elogio)	<b>Assunto</b>
Reclamação	Invasão de Privacidade entre clientes
Reclamação	Avaliação de Desempenho dos Colaboradores
Reclamação	Nutrição e Alimentação
Sugestão	Realização de mais saídas ao exterior para clientes de CAO
Sugestão	Implementação de mais atividades físicas para os clientes de CAO
Sugestão	O questionário da avaliação da satisfação dos colaboradores apresentar uma linguagem mais acessível
Sugestão	Colaboradores apresentarem maior motivação para o trabalho
Elogio	Os clientes mostram-se satisfeitos por frequentar a Cercigaia
Elogio	Os significativos manifestam o benefício para os seus familiares resultante da frequência em CAO

A reclamação relacionada com “Invasão de privacidade entre clientes” deu origem a uma ação de melhoria que foi implementada e que se revelou eficaz. Todas as reclamações encontram-se arquivadas.

As sugestões e elogios foram apresentadas por colaboradores e significativos através do questionário da avaliação da satisfação. Os colaboradores e significativos usaram este instrumento como uma forma de participação pelo que as sugestões foram consideradas válidas e conseqüentemente deram origem a 3 ações de melhoria.

No final do 2º quadrimestre (Maio a Agosto) e 3º quadrimestre (Setembro a Dezembro) foi afixado no placard da organização a informação das reclamações/sugestões/elogios existentes e publicado no jornal da Cercigaia por tratar-se de um mecanismo privilegiado de divulgação.



De uma forma sucinta;

<b>N.º total de reclamações</b>	3
<b>N.º total de reclamações com fundamento</b>	0
<b>Taxa de reclamações com fundamento</b>	0
<b>Taxa de reclamações com fundamento</b>	0
<b>Taxa de reclamação por serviço</b>	33%
<b>Taxa de reclamação por serviço -outro</b>	67%
<b>N.º de ações de correção/melhoria com origem nas reclamações</b>	1
<b>N.º de sugestões</b>	6
<b>N.º de elogios</b>	4

## 12.2 Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas

Como forma de melhorar os serviços prestados na Cercigaia realizou-se a avaliação formal da satisfação das partes interessadas através da aplicação de questionários de avaliação da satisfação.

Os objetivos da aplicação dos questionários foram avaliar o nível de satisfação relativamente a aspetos específicos e globais da resposta social/organização e identificar pontos fortes e áreas de melhoria, e como resultado, definir novas metas a atingir.

A aplicação dos inquéritos de satisfação a todas as partes interessadas foram aplicadas no início do ano de 2013 pelo que já foram apresentadas no relatório de atividades e contas de 2012. No entanto, apresenta-se os resultados de forma detalhada. Está prevista a aplicação dos inquéritos de avaliação de satisfação referentes a 2013 em Junho/Julho de 2014 o que impossibilita a apresentação no presente relatório. Irá ser elaborada uma ação de melhoria de forma a transferir este processo para o início de cada ano civil de forma a que os dados sejam apresentados adequadamente.

Ao nível das diferentes dimensões da avaliação da satisfação da Cercigaia, foram obtidos os seguintes resultados principais:

<b>Avaliações</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>Estado</b>
Satisfação clientes CAO's e CSE	≥ 75%	87,8%	↑
Satisfação clientes da Cercigaia – LR	≥ 75%	88,9%	↑
Satisfação Famílias dos clientes da Cercigaia – CAO's e CSE	≥ 75%	87,8%	↑
Satisfação Famílias dos clientes da Cercigaia – LR	≥ 75%	81,7%	↑
Satisfação Colaboradores da Cercigaia	≥75%	80,6%	↑



Satisfação Famílias CRI	≥ 75%	81,1%	↑
Satisfação Docentes CRI	-	84,9%	
Satisfação Global CRI	-	83,0%	
Satisfação Parceiros da Cercigaia	≥75%	95,8%	↑

## Centro de Atividades Ocupacionais/Centro Socio Educativo/Lar Residencial

A avaliação da satisfação foi medida por recurso à aplicação de um questionário aos clientes. O questionário foi aplicado em Janeiro de 2013 tendo sido preenchido individualmente pelos clientes mais autónomos e com apoio de um técnico da resposta social, nas situações de clientes que apresentaram maior dificuldade.

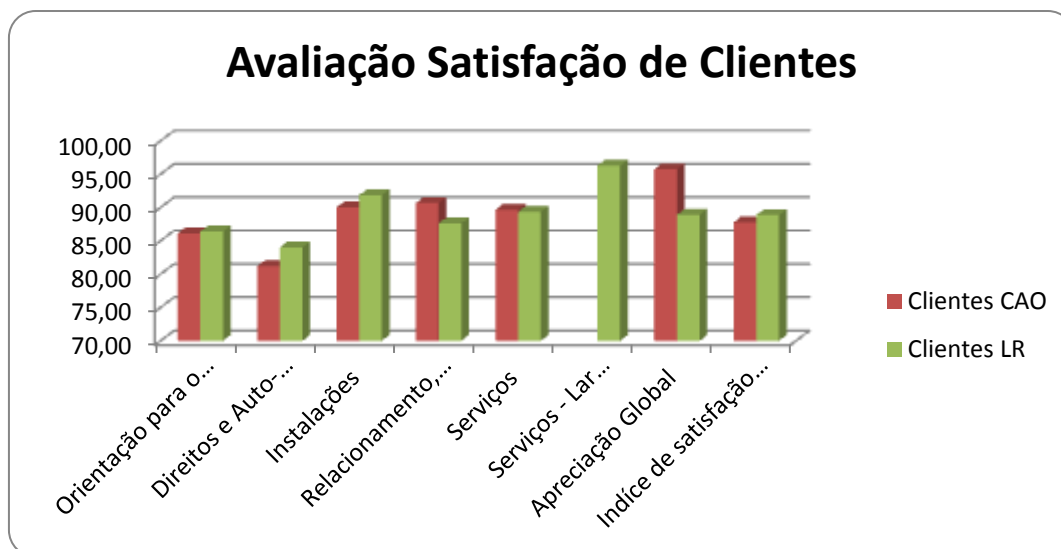
O questionário avaliou 7 dimensões, nomeadamente a “orientação para o cliente”, “direitos e autodeterminação”, “instalações”, “relacionamento”, “respeito e confidencialidade”, “serviços (CAO/ CSE)”, “serviços (Lar Residencial)” e “apreciação global”.

Dos 62 clientes de CAO foram preenchidos 27 questionários e dos 4 alunos do CSE apenas 1 questionário. Este número prende-se com o facto de os restantes clientes/alunos apresentarem limitações significativas para o seu entendimento/preenchimento. Dos 28 questionários de CAO/CSE preenchidos, 9 dizem respeito a clientes que frequentam as duas respostas sociais da organização.

Em 2012 os clientes da Cercigaia mostraram-se de uma forma geral bastante satisfeitos por frequentarem e usufruírem dos serviços da Cercigaia podendo-se verificar que ao nível de CAO apresentaram uma apreciação global de 95,71% e de 88.89% em Lar Residencial.

Verifica-se que a totalidade dos clientes manifesta menor manifestação na dimensão “Direitos e Auto-Determinação”. A dimensão que os clientes de CAO's e CSE manifestam maior satisfação é “Relacionamento, respeito e Confidencialidade” e os clientes de LR apresentam maior satisfação na dimensão de “Serviços – Lar Residencial”.

Comparando o índice de satisfação global de clientes de CAO (87.77%) com clientes de Lar (88.86%) podemos verificar uma ligeira superioridade nos clientes que também beneficiam da segunda Resposta Social.







## Centro de Recursos para a Inclusão

O Centro de Recursos para a Inclusão considerou como clientes os Agrupamentos de Escolas do Concelho de Vila Nova de Gaia com quem desenvolveu Planos de Ação aprovados pela Direção Geral de Educação. Neste sentido, avaliou a satisfação dos docentes dos alunos apoiados aos quais foi aplicado um questionário. Os questionários de avaliação de satisfação dos docentes (Ensino Regular e Educação Especial) foram enviados pelos Agrupamentos de Escolas no âmbito da avaliação dos Centros de Recursos para a Inclusão promovida pela Direção Geral de Educação. Por este motivo, não foi possível confirmar o número de questionários enviados mas apenas aqueles que foram recolhidos. Foram considerados 140 questionários devidamente preenchidos.

Durante o ano letivo 2012/ 2013 os docentes que trabalharam diretamente com os técnicos do CRI mostraram-se de uma forma geral bastante satisfeitos pelo trabalho desenvolvido podendo-se verificar uma apreciação global de 85%.

Verifica-se que os docentes valorizam muito a dimensão “Importância da Continuidade” (94,4%). A dimensão em que os docentes manifestam menor satisfação é “Participação no PEI” (72,4%) que está diretamente relacionada com a dimensão “Solicitação do PEI” (71,4%), uma vez que estes assumiram não ter solicitado a participação dos técnicos do CRI na totalidade dos PEI dos alunos apoiados.

Pode-se, no entanto, concluir que a meta proposta (índice de satisfação dos docentes  $\geq 75\%$ ) foi superada.





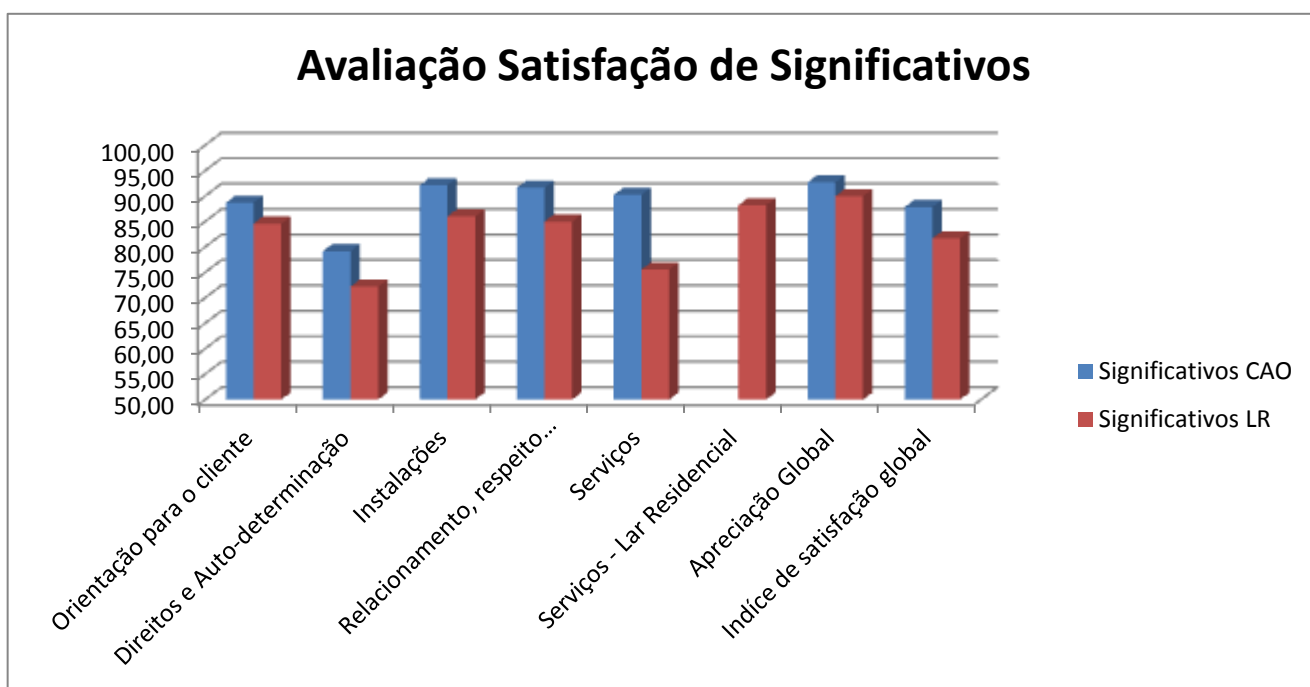
### **Satisfação Famílias dos clientes dos Centro de Atividades Ocupacionais/Centro Socio Educativo/Lar Residencial**

Os questionários de avaliação de satisfação dos significativos foram enviados para os domicílios em formato papel acompanhados de ofício a informar/sensibilizar da importância do seu preenchimento. Os questionários que não foram devolvidos até a data limite (2013/02/15), não foram considerados para efeito de tratamento estatístico, tendo no entanto sido efectuada a sua análise.

Nas situações em que os significativos apresentaram dificuldade no seu preenchimento foi possível solicitar o apoio de um técnico da respetiva resposta social. No caso dos significativos em que os seus familiares frequentam duas respostas sociais da organização, CAO ou CSE e Lar simultaneamente, preencheram o ponto 6 do questionário, da mesma forma que os clientes que frequentam o Lar Residencial de forma temporária, mas com cadência constante e sistemática.

Foram enviados 28 questionários, tendo sido recepcionados 21 devidamente preenchidos. Dos 21 questionários, 6 dizem respeito a clientes que frequentam o Lar Residencial com regularidade.

Em 2012 os significativos dos clientes da Cercigaia mostraram-se de uma forma geral bastante satisfeitos pela frequência dos seus familiares nos serviços da Cercigaia podendo-se verificar que ao nível de CAO apresentaram uma apreciação global de 92.38% e de 90% em Lar Residencial.



Verifica-se que a dimensão “Instalações”, é a que os significativos de CAO’s demonstram maior satisfação (91.75%). A dimensão que retrata mais satisfação ao nível de significativos de Lar é a dos “Serviços – Lar Residencial” (88.22%). Tanto os significativos de CAO’s e Lar demonstram menor satisfação na dimensão “Direitos e Auto-determinação” (79.17% e 72.20%).

Comparando o índice de satisfação global de significativos de CAO (87.85%) com significativos de Lar (81.68%) podemos verificar uma ligeira superioridade nos clientes de CAO. No entanto pode-se concluir que a meta proposta (índice de satisfação dos significativos  $\geq 75\%$ ) foi superada.



## Satisfação Famílias dos alunos do Centro de Recursos para a Inclusão

Os questionários de avaliação de satisfação das famílias foram enviados pelos Agrupamentos de Escolas no âmbito da avaliação dos Centros de Recursos para a Inclusão promovida pela Direção Geral de Educação. Por este motivo, não foi possível confirmar o número de questionários enviados mas apenas aqueles que foram recolhidos. Foram considerados 127 questionários devidamente preenchidos.

Durante o ano letivo 2012/ 2013 as famílias dos alunos apoiados pelo CRI mostraram-se de uma forma geral bastante satisfeitas pelo trabalho desenvolvido pelo CRI podendo-se verificar uma apreciação global de 81%.



Verifica-se que as famílias valorizam muito a dimensão “Importância da Continuidade” (89,2%). A dimensão em que as famílias manifestam menor satisfação é a “Articulação entre Famílias e Técnicos” (69,5%), provavelmente porque os técnicos do CRI têm efetivamente pouca disponibilidade para trabalhar com todas as famílias, tendo em conta o número elevado de alunos que apoiam (uma média de 32 alunos por técnico). Pode-se concluir que a meta proposta (índice de satisfação dos significativos  $\geq 75\%$ ) foi superada.

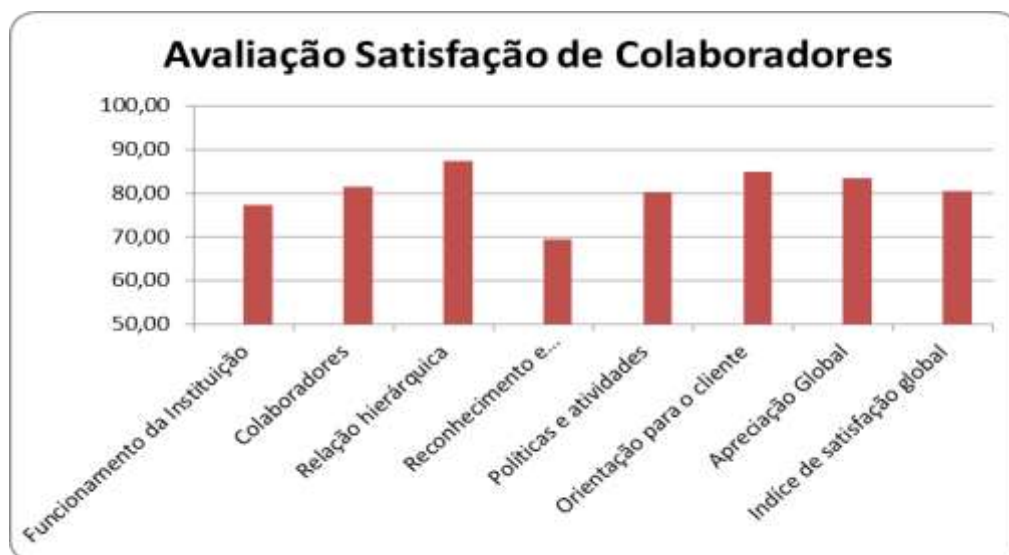
## Satisfação dos Colaboradores da Cercigaia

Os questionários de avaliação de satisfação de Colaboradores foram distribuídos a cada colaborador. O preenchimento do questionário foi facultativo e anónimo.

Dos 57 questionários distribuídos foram devolvidos 42 questionários devidamente preenchidos.

Os colaboradores apresentam maior satisfação na dimensão “Relação Hierárquica” (87.49%) e menor satisfação na dimensão “Reconhecimento e Recompensa” (69.40%).

Tendo em conta o índice de satisfação global de colaboradores (80.57%) podemos concluir que a meta proposta (índice de satisfação dos colaboradores  $\geq 75\%$ ) foi superada.





### Satisfação dos Parceiros da Cercigaia

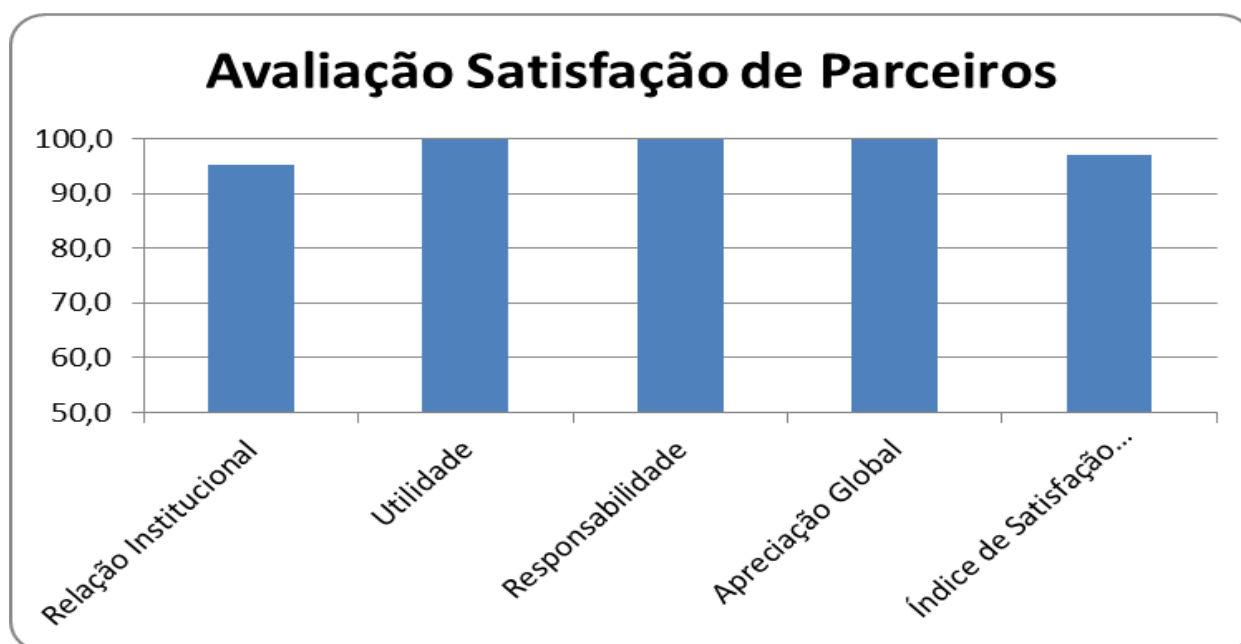
Ao longo dos anos a Cercigaia tem estabelecido parcerias formais e informais com diferentes organizações, entidades públicas e privadas, entidades financiadoras, organizações representativas.

As parcerias na comunidade têm um papel fundamental no desenvolvimento dos serviços prestados, permitindo a obtenção de valor acrescentado na oferta de atividades aos clientes e na promoção ativa da inclusão.

O envolvimento com a comunidade implica a partilha de recursos, pelo que sempre que solicitado e possível a Cercigaia disponibiliza os seus colaboradores para participar em serviços comunitários.

Numa perspectiva mais externa podemos referir que através do estabelecimento de relação de cooperação os parceiros têm a possibilidade de fortalecer a sua imagem associando-a a causas sociais, fomentando a sua responsabilidade social.

Apesar de não corresponder ao número total de parcerias, foram enviados 14 inquéritos de satisfação e rececionados 5 inquéritos devidamente preenchidos.



As dimensões de “utilidade”, “responsabilidade”, “apreciação global” foram avaliadas com o valor máximo (100%), sendo a “relação institucional” a que apresenta menor satisfação por parte dos parceiros. Apesar de ser a dimensão menos avaliada, trata-se de um valor muito alto (97.17%).

Relativamente a estes resultados podemos concluir que os parceiros assumem a importância da prestação de serviços da Cercigaia.



## Notas Finais

De uma forma geral podemos concluir que todas as metas estabelecidas (satisfação  $\geq 75\%$ ) foram superadas. A realçar:

- Relativamente à dimensão “Direitos e Auto-Determinação” que foi avaliada como aquela que os significativos CAO/CSE e LR e clientes CAO/CSE e LR manifestam menor satisfação, pode-se referir que já foram introduzidas medidas no decorrer da implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade, nomeadamente a elaboração e implementação dos PI’s e a participação ativa dos clientes na elaboração da Carta Acessível dos Direitos e Deveres dos Clientes. As questões inerentes ao Plano Individual encontram-se descritas no PP03 – Avaliação Diagnóstica e Gestão do Plano Individual. A Carta Acessível dos Direitos e Deveres dos Clientes foi disseminada por todos os significativos e disponibilizada no site da organização.
- Relativamente ao Índice de Satisfação Global com o valor mais reduzido, satisfação dos colaboradores, pode-se referir que relativamente à dimensão “reconhecimento e recompensa” já foram implementadas medidas que visam contrariar esta situação. A implementação do processo de avaliação de desempenho dos colaboradores permite reconhecer o mérito, assegurando a diferenciação e valorização dos diversos níveis de desempenho.

## 12.3 Avaliação Desempenho dos Colaboradores

Os dados que são apresentados traduzem o desempenho da organização referente ao ano de 2012 e início de 2013.

O processo de avaliação de desempenho dos colaboradores teve início com a afixação das datas de entrevistas de consenso que decorreram entre 15 e 30 de Abril de 2013.

Foram sujeitos a avaliação de desempenho todos os colaboradores que à data apresentavam vínculo com a Cercigaia.

Dos 57 colaboradores, 4 não realizaram a avaliação de desempenho na data prevista pois encontravam-se ausentes da organização (baixa médica, licença de maternidade) e 2 por não terem apresentado 6 meses de trabalho efetivo.

Para além dos colaboradores, foi realizada a avaliação de desempenho de um voluntário uma vez que colabora com a organização há mais de 6 meses com a participação ativa na prestação de serviços.

### Desempenho Organizacional

A **Organização** apresenta um desempenho médio de **81.64%**.

### Desempenho Médio por Grupos Funcionais

O desempenho médio por grupo funcional é o seguinte:

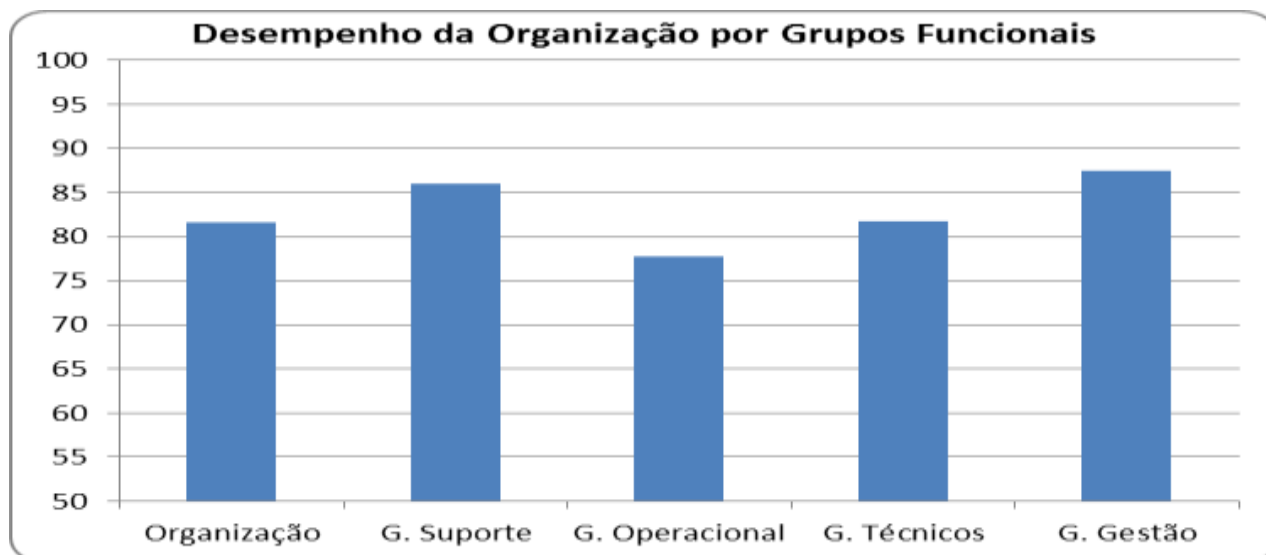
- **Grupo de Suporte** (Motoristas, Tesoureiro, Administrativos, Serviços Gerais, Empregada de Limpeza, Ajudante de cozinha e Cozinheira): **85.94%**
- **Grupo Operacional** (Monitores de Atividades Ocupacionais, Auxiliares Pedagógicos, Auxiliares de Lar e Vigilantes): **77.78%**



- **Grupo de Técnicos** (Educador de Infância, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Terapeuta da Fala, Assistente Social, Psicólogo): **81.77%**

Apesar de estar definida a função de Educador de Infância, o colaborador não desempenha, atualmente, esta função mas a de Coordenador

- **Grupo de Gestão** (Diretores Técnicos e Coordenadores): **87.44%**



### Desempenho Médio por Respostas Sociais

A Cercigaia tem 5 respostas sociais – CAO's, LR, CRI, IP, CSE.

Tendo em conta a diferenciação de colaboradores por respostas sócias foi realizado o cálculo do desempenho médio dos 3 CAO's – CAO Sol, CAO Mata e CAO Bem- Estar





As respostas sociais da Cercigaia apresentam os seguintes desempenhos médios:

**Intervenção Precoce: 83.07%**

**Centro de Recursos para a Inclusão: 80.67%**

**Centro Sócio Educativo: 89.65%**

**CAO Mata: 75.25%**

**CAO Sol: 80.04%**

**CAO Bem Estar: 79.63%**

**Lar Residencial: 86.70%**

Em cada resposta social foram integrados todos os elementos dos respetivos grupos operacionais, grupo de técnicos e grupo de gestão.

Os técnicos que para além das suas funções, acumulam a função de Diretor técnico/Coordenador foram avaliados apenas na segunda função referenciada. Nas respostas sociais em que estes apenas desempenham funções de técnicos, o valor sujeito para avaliação da resposta social foi a de Diretor Técnico/Coordenador.

### Desempenho Médio por Competências

Todos os colaboradores foram avaliados em 7 competências, nomeadamente, compromisso com a organização, orientação para o cliente, autonomia e iniciativa, trabalho em equipa, respeito pelo outro, comunicação e empatia e capacidade de resolução de problemas. O Grupo de Gestão foi avaliado nas competências acima mencionadas e , também, na competência de liderança e gestão de Equipas

Competência	Média
Compromisso com a Organização	85.17%
Orientação para o Cliente	80.82%
Autonomia e Iniciativa	<b>74.66%</b>
Trabalho em Equipa	83.19%
Respeito pelo Outro	<b>86.64%</b>
Comunicação e Empatia	78.56%
Capacidade de resolução de problemas	83.06%
Liderança e Gestão de Equipas	81.25%

A competência com maior média é o “Respeito pelo outro” e a menor a de “Autonomia e Iniciativa”.

Tendo em conta a média alcançada na competência “Autonomia e Iniciativa” pretende-se abordar esta temática com cada grupo funcional, em reuniões de equipa. Através da discussão de casos/situações concretas deverão ser identificados problemas, definidas fronteiras de autonomia e por conseguinte identificar potenciais áreas de formações.



### 12.4 Auditorias Internas

As auditorias internas têm como objetivo realizar um exame sistemático e independente para determinar se as atividades e os resultados relativos à qualidade satisfazem as disposições preestabelecidas e se estas são efetivamente, a ser desenvolvidas e se são adequadas para atingir os objetivos definidos.

No ano de 2013 foram planeadas as auditorias de acordo com o quadro abaixo :

TIPO		Aud.		Âmbito	Área	Data (M/T)
G	P	I	E			
x		x		EQUASS Assurance a)	Todas	Junho (1 dia)
	x	x		PP02 e PP03 b)	CAO e LR	Julho (M)
			x	EQUASS Assurance c)	Todas	Julho (2 dias)
	x			PP 09 d)	CRI	Nov. (M)
	x			PP12 d)	Serviços de Suporte	Dez. (M)

- a) A auditoria realizada no âmbito do EQUASS Assurance abrangeu todos os processos e procedimentos da organização e serviu de teste à auditoria realizada em julho. Ao contrário do que estava definido realizou-se em dois dias e apesar de tratar-se de uma auditoria interna contou com a colaboração de um auditor disponibilizado pelo Centro Reabilitação de Gaia, organização parceira da Cercigaia.
- b) A auditoria realizou-se no âmbito do processo e procedimento de candidatura, admissão e acolhimento e do processo e procedimento de Avaliação diagnóstica e Gestão do Plano Individual. Foram analisados processos do CAO Mata, CAO Sol e Lar Residencial
- c) A auditoria realizada em julho diz respeito à candidatura da Cercigaia à certificação da qualidade pelo referencial EQUASS Assurance (European Quality in Social Services). A auditoria decorreu em dois dias e foi realizada por um auditor externo destacado pela APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade). Foram auditados todos os processos e procedimentos implementados na organização, bem como foram ouvidos colaboradores, clientes, significativos e todas as partes interessadas. Esta certificação, válida por dois anos, é um reconhecimento imparcial da qualidade dos serviços prestados pela organização e confirma o cumprimento da organização com os critérios e princípios da qualidade definidos pelo EQUASS European Awarding Committee.
- d) As auditorias previstas no âmbito da Gestão de Intervenção Técnica do CRI e Gestão de transportes foram adiadas para 2014, devido a questões de funcionamento da organização.





### 12.5 *Recrutamento e Gestão de colaboradores*

No que respeita ao recrutamento e gestão de colaboradores no ano de 2013 verificaram-se os seguintes valores:

<b>Necessidades de recrutamento</b>	22
<b>Entrevistas de recrutamento</b>	20
<b>Admissão de novos colaboradores</b>	17
<b>Admissão de estágios académicos/curriculares</b>	11
<b>Admissão de estágios de emprego</b>	4
<b>Contrato de emprego e inserção</b>	1
<b>N.º total de colaboradores</b>	62
<b>Voluntários</b>	13

O número de necessidades de recrutamento prendeu-se com a necessidade de aumento da equipa do Centro de Recursos para Inclusão, uma vez que a sua área de abrangência aumentou em Setembro 2013 para as freguesias da Maia, Matosinhos e Leça da Palmeira bem como o número de alunos apoiados. Para além deste aspeto foi necessário constituir a equipa operacional da Creche Pirilampo Creche. A equipa deste equipamento foi reforçada através de 4 estágios de emprego promovidos pelo IEFP.

A organização acolheu 4 estágios académicos de terapia da fala do ESTSP, 1 estágio curricular do curso profissional de técnico de apoio psicossocial da Escola Secundária de Oliveira do Douro, 1 estágio do curso de formação de animação sociocultural do IEFP e 7 estágios académicos de fisioterapia.

Ao longo do ano a Cercigaia admitiu 13 voluntários. 3 dos voluntários deslocam-se à Cercigaia mensalmente para dinamizar a atividade de catequese realizada no Lar Residencial. Os restantes voluntários realizaram a sua prestação em centros de atividades ocupacionais e lar residencial mediante o perfil do voluntário e as necessidades das respostas sociais. A periodicidade do voluntariado varia entre diário e semanal.



### **12.6 Formação e Desenvolvimentos dos colaboradores**

O ano de 2013 apesar da sua conjuntura difícil, proporcionou bastantes oportunidades em termos de formação e desenvolvimento de colaboradores, as quais foram devidamente aproveitadas pela Cercigaia, permitindo que todos os colaboradores tivessem, durante este ano, acesso a ações de formação e/ou sensibilização.

A Cercigaia implementou uma metodologia de formação aos colaboradores que demonstrou inovação e sustentabilidade, uma vez que foi realizado um levantamento dos recursos humanos e as suas diferentes especialidades e posteriormente canalizou estes colaboradores para dinamizar as formações que foram consideradas necessárias. As formações realizadas pelos colaboradores foram determinadas pelo levantamento das necessidades de formação e pelo preenchimento do plano de desenvolvimento individual do colaborador decorrente do processo de avaliação de desempenho.

Para além das ações de formação dinamizadas pelos colaboradores foi solicitado o contributo de alguns parceiros da Cercigaia (por exemplo, Fenacerci, APPC Porto e Universidade Católica).

Em termos de resultados, apresentamos no quadro abaixo os principais indicadores:

<b>N.º global de ações de formações previstas</b>	23
<b>N.º global de ações de formações previstas realizadas</b>	16
<b>N.º global de ações de formações não previstas</b>	2
<b>Volume global de formação</b>	1111
<b>Volume global de formação não previstas</b>	59
<b>N.º global de colaboradores envolvidos na formação</b>	57

Das 23 ações de formação previstas, 5 ações de formações foram adiadas por incompatibilidade do formador e 2 por falta de afetação de colaboradores. Duas das ações de formação adiadas transitaram para o plano de formação de 2014.

Para além do plano de formação os colaboradores foram, ao longo do ano, apresentando propostas de ações de formação, a realizar no exterior da organização e que promoveram a valorização dos seus conhecimentos profissionais e foram dinamizadas formações em contexto de trabalho.

### **12.7 Gestão de Parcerias**

O estabelecimento de parcerias permite responder às necessidades de cada cliente, no sentido de complementar e ampliar os esforços da Cercigaia, assegurando um conjunto mais abrangente e contínuo de serviços aos clientes, disponibilizando soluções integradas e potenciar os resultados da organização através da mobilização e articulação com outros recursos sociais e melhorar a satisfação dos clientes e outras partes interessadas.



A Cercigaia estabelece parcerias formais e informais com diferentes organizações, entidades públicas e privadas, entidades financiadoras, organizações representativas, significativos/famílias e terceiras pessoas.

Em termos de resultados, apresentamos no quadro abaixo os principais indicadores:

<b>N.º de Parceiros</b>	45
<b>N.º de Parcerias</b>	48
<b>N.º de Parceiros Institucionais</b>	37
<b>N.º de Parcerias de prestação de serviços</b>	11
<b>N.º de clientes envolvidos em atividades de parceria</b>	329
<b>Taxa de clientes envolvidos em atividades de parceria</b>	100%

O número de clientes envolvidos em atividades de parcerias é elevado uma vez que cada cliente poderá estar envolvido em mais que uma atividade.

### **12.8 Serviços de Suporte**

#### **12.8.1 Gestão de Transportes**

O transporte de clientes é um serviço prestado pela Cercigaia mediante a sua disponibilidade e manifestem necessidade do clientes.

Em termos de resultados, apresentamos no quadro abaixo os principais indicadores:

<b>N.º de clientes abrangidos pelo serviço de transportes</b>	66
<b>Taxa de clientes abrangidos pelo serviço de transportes</b>	100%
<b>Taxa de requisições de requisições de viaturas satisfeitas</b>	100%
<b>N.º de situações anómalas no serviço de transportes</b>	6

#### **12.8.2 Nutrição e Alimentação**

O serviço de nutrição e alimentação é um serviço garantido pela Cercigaia aos clientes das respostas sociais CAO, LR e CSE, bem como a todos os colaboradores.

No decorrer do ano de 2013 foram contabilizadas as seguintes refeições: pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia, tendo sido servidas um total de 30979 refeições. Sempre que justificado as ementas foram adaptadas às especificidades alimentares dos clientes e colaboradores.



## 12.9 Melhoria Contínua e Projetos de Inovação

O sistema de melhoria contínua é um instrumento que regula e orienta as dinâmicas da Cercigaia face às necessidades de melhoria dos serviços, tendo como principais objetivos promover a implementação de ações de melhoria / corretivas, agindo designadamente sobre situação de não conformidade, tendências indesejáveis e/ou eventuais desvios face ao planeado, identificadas no decurso das atividades/ serviços e/ou por análise dos instrumentos de monitorização e medição.

No ano de 2013 foram identificadas 6 ações de melhoria. Uma das ações de melhoria resultou da apresentação de uma reclamação, 3 resultaram da análise de resultados dos inquéritos de satisfação das partes interessadas e 2 resultaram da análise a processos e procedimentos.

5 das 6 ações de melhoria serão alvo de análise de eficácia no decorrer do ano de 2014. A ação de melhoria resultante da apresentação de reclamação já foi implementada e verificada a sua eficácia, encontrando-se encerrada.

No ano de 2013 foi elaborado um projeto de inovação designado “Estufa Hidropónica” integrado no Projeto “Está na Hora”. Trata-se de um projeto de sustentabilidade social que tem como objetivo fazer produção de vegetais através de técnicas de cultivo muito simples e assim mais adaptadas às características dos clientes.

Em termos de resultados, apresentamos no quadro abaixo os principais indicadores:

<b>N.º de ações de melhoria desenvolvidas</b>	6
<b>N.º de ações de melhoria encerradas</b>	1
<b>N.º de ações de melhoria com origem em reclamações</b>	1
<b>N.º de ações de melhoria eficazes</b>	3
<b>Taxa de ações de melhoria eficazes</b>	3
<b>N.º Projetos de Inovação</b>	1

<b>Nº</b>	<b>Origem</b>	<b>Ação</b>	<b>Verificação Eficácia (EF / NE) Prazo (EF / NE)</b>
<b>01</b>	Ação Melhoria	Introduzir nos inquéritos de avaliação da satisfação um campo para a parte interessada se identificar e/ou resposta social/serviço	Julho 2014
<b>02</b>	Ação Melhoria	Analisar o inquérito de avaliação de satisfação dos colaboradores de forma a simplificar a informação	Julho 2014
<b>03</b>	Ação Melhoria	Participação na elaboração, implementação e avaliação do PEI dos alunos apoiados pelos técnicos do CRI.	Dezembro 2013 Dezembro 2013 Julho 2014
<b>04</b>	Reclamação	Colocação de sinalética acessível nos puxadores das portas dos WC's dos clientes do LAR.	Setembro 2013 Eficaz
<b>05</b>	Reunião Ação melhoria	Introdução no PP08 de 2 novos indicadores: - Avaliação Equipa + revisão do PIIP; - Criança em vigilância	Janeiro 2014 Eficaz
<b>06</b>	Reunião Ação melhoria	Alterar o momento da avaliação final dos PI's para Janeiro	Janeiro 2014 Eficaz