



PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2019

Rua Escola de S. Paio, 21 Canidelo
4400-442 Vila Nova de Gaia

Telef. . 22 781 92 68
Fax : 22 781 92 69
e-mail: cercigaia.dir@cercigaia.org.pt





Índice

1. Contextualização	3
1.1 Princípios de Ação.....	4
2. Oferta de Serviços	6
Intervenção Precoce	6
Centro de Recursos para a Inclusão	8
Centro de Atividades Ocupacionais	9
Lar Residencial	9
3. Planeamento Estratégico 2019 – 2021	10
4. Objetivos de Desempenho dos Serviços	12
4.1 Intervenção Precoce	12
4.2 Creche.....	13
4.3 Centro de Recursos para a Inclusão	15
4.4 Centro de Atividades Ocupacionais	17
4.6 Lar Residencial.....	22
4.7 Projeto de Parceria com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	25
6.1 Recursos Humanos.....	27
6.2 Outros Recursos	28
7. Objetivos do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ)	29
8. Orçamento	31
8.1 Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimento	31
9. Parecer com Conselho Fiscal	32
10. Considerações Finais	33
11. Anexos	34
11.1 Recursos Humanos.....	34
11.2 Recursos Físicos.....	35



1. Contextualização

A Cercigaia ao longo dos 42 anos de serviço pautou o seu percurso com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes e suas famílias ao longo do seu ciclo de vida.

Foram criadas novas respostas sociais e serviços, inovou nas práticas e procedimentos, edificou-se como uma organização aberta à comunidade e procurou junto da mesma o estabelecimento de parcerias, formais e informais, de forma a diferenciar os seus serviços.

O contexto económico e social do país, bem como a situação socioeconómica que as Famílias atravessam poderão ser entendidas como ameaças para o desenvolvimento da Organização. No entanto, a Cercigaia apresenta várias forças, como o trabalho em equipa, a rentabilização de recursos (humanos e materiais), o voluntariado, a satisfação e confiança de clientes, significativos e parceiros para atingir a prossecução dos objetivos estratégicos para 2019 e para garantir critérios de qualidade nos serviços que presta.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2019, elaborado por referência ao Planeamento Estratégico 2019-2021 da Cercigaia, tem como objetivo definir orientações e objetivos operacionais, em linha com a missão, visão e valores da organização e em concordância com a Política da Qualidade.

Nesta perspetiva de diferenciação a Cercigaia irá candidatar-se, em 2019, à renovação da certificação pelo referencial EQUASS Assurance 2018, o que determina uma nova adequação do Sistema de Qualidade da Organização às novas exigências.



Plano de Atividades e Orçamento 2019

1.1 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.

1.2 Políticas da Organização

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.



Plano de Atividades e Orçamento 2019

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 objectivo 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.

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.



Plano de Atividades e Orçamento 2019

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.

2. Oferta de Serviços

A Cercigaia disponibiliza os seguintes serviços:

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 ao nível municipal, mais concretamente nas freguesias de Vilar do Paraíso, Madalena, Valadares, Gulpilhares, Canelas, Pedroso, Arcozelo, Serzedo, Perosinho, Sermonde, S. Félix da Marinha, Grijó, Seixezelo, Olival, Crestuma, Sandim e Lever.

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.



Plano de Atividades e Orçamento 2019

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.

As competências da ELI são:

- Identificar as crianças e famílias imediatamente elegíveis para o SNIPI;
- Assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não imediatamente elegíveis, requerem avaliação periódica, devido à natureza dos seus fatores de risco e probabilidades de evolução;
- Encaminhar crianças e famílias não elegíveis, mas carenciadas de apoio social;
- Elaborar, implementar e avaliar o Plano Individualizado de Intervenção Precoce em função do diagnóstico da situação;
- Identificar necessidades e recursos da comunidade da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- Articular, sempre que se justifique, com as comissões de proteção de crianças e jovens e com os núcleos de Proteção de Crianças e Jovens em Risco ou outras entidades com atividade na área da proteção infantil;
- Assegurar, para cada criança, processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- Articular com os docentes das creches e jardim-de-infância em que se encontrem colocadas as crianças integradas em Intervenção Precoce na Infância.

Serviços especializados: Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social, Terapia da Fala, Terapia Ocupacional

Creche

Este serviço pretende dar resposta às necessidades do concelho de Vila Nova de Gaia, mais concretamente da freguesia de Canidelo. A creche tem capacidade para 48 crianças, até aos 36 meses, e tem como prioridade apoiar as famílias mais desfavorecidas.

Tem como objetivos principais:

- Receber crianças até aos 36 meses de idade, dentro do horário 7:30 / 19:30;
- Proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças, num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um atendimento individualizado;
- Colaborar estritamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, criando as condições necessárias para uma intervenção adequada;
- Integrar nas atividades / tarefas diárias da creche jovens adultos portadores de deficiência, apoiados por outros serviços da Cercigaia;
- Trabalhar em articulação com os serviços da comunidade no sentido de rentabilizar os recursos existentes.



Centro de Recursos para a Inclusão

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) da Cercigaia, integra a Rede Nacional de CRI's, acreditados pelo Ministério da Educação, nos termos constantes do Aviso nº22914/2008, publicado no Diário da República, 2ª série, nº 170, de 3 de setembro.

O novo enquadramento legislativo da Educação Inclusiva, Decreto-lei nº54/2018, de 6 de julho, define com objetivo dos CRI apoiar a inclusão das crianças e jovens com necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo de potencial de cada aluno em parceria com as estruturas da comunidade.

Para o ano letivo 2018/2019 prevê-se a continuidade de parceria dos 16 Planos de Ação, com 13 agrupamentos de escolas, a saber, António Sérgio, Valadares, Diogo Macedo; Gaia Nascente, Vila D' Este, Dr. Costa Matos, Júlio Dinis, Escultor Fernandes e Sá , Sophia Mello Breyner, Madalena, Soares dos Reis, Canelas, D. Pedro I e 3 escolas não agrupadas, a saber, ES Dr. Joaquim Gomes Ferreira Alves, ES Arquiteto Oliveira e ES Almeida Garrett.

A ação dos CRI no trabalho com estes agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas terá como princípios estruturantes:

- trabalho colaborativo;
- serviço de proximidade;
- serviço de retaguarda;
- intervenção nas pessoas e nos contextos.

As ações a desenvolver, no contexto educativo a crianças/jovens a frequentar o 1º, 2º, 3º ciclo e secundário, preconizam:

- Avaliar e intervir na prestação de apoios especializados nos contextos educativos, integrando as rotinas e atividades dos alunos na escola (sala de aula, centro de apoio à aprendizagem, espaço exterior, refeitório, outros);
- Colaborar com as equipas multidisciplinares no processo de identificação de medidas de suporte à aprendizagem;
- Colaborar com a equipa educativa no processo de implementação e monitorização de medidas de suporte à aprendizagem;
- Selecionar, adaptar e produzir materiais de apoio, em formatos acessíveis;
- Colaborar no processo de transição para a vida pós-escolar;
- Desenvolver ações de apoio à família em articulação com os serviços da comunidade;
- Promover o trabalho colaborativo com agentes educativos, com a passagem de estratégias formais e informais, reuniões, ações de sensibilização/formação.

Serviços especializados: Fisioterapia, Psicologia, Terapia Fala, Terapia Ocupacional.



Centro de Atividades Ocupacionais

Os 3 CAO's (CAO Mata, CAO Sol e CAO Bem Estar) destinam-se a apoiar pessoas com deficiência intelectual 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 que promovam o desenvolvimento das suas capacidades e contribuam para a sua inclusão social.

As atividades desenvolvidas visam atingir também os seguintes objetivos:

- Promover a qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
- Promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social;
- Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
- Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais.

Serviços Especializados: Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia, Terapia Ocupacional.

Lar Residencial

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 e, cujo funcionamento, se rege pelos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade de todos os residentes.

.Os serviços prestados no Lar Residencial pautam-se também por outros objetivos:

- Disponibilizar alojamento e apoio residencial, permanente ou temporária;
- Promover a qualidade de vida dos seus clientes;
- Promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e da autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autónoma para a organização de atividades de vida diária;
- Prestar apoio na integração escolar, em Centros de Atividades Ocupacionais, na Formação Profissional, no Emprego Protegido ou no desenvolvimento de Atividades Socialmente Úteis;
- Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e participação social.

Serviços Especializados: Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

Nota: As Respostas Sociais de Creche e CRI funcionam por ano lectivo, pelo que o planeamento apresentado neste documento se refere ao período entre Setembro de 2018 e Agosto de 2019.



3. Planeamento Estratégico 2019 – 2021

A atual conjuntura económica, as exigências, que se mantêm crescentes, dos reguladores, as mudanças legislativas e os desafios permanentes da comunidade geram mudanças nas necessidades e expectativas dos clientes e conseqüentemente uma constante necessidade de adaptação e de renovação nas organizações, no sentido de responder às exigências de clientes, colaboradores, famílias e restantes partes interessadas.

Assim, o planeamento e a orientação para os resultados assumem uma importância crescente na gestão da prestação de serviços, de modo a que a orientação seja consistente, do conhecimento e comum a todas as partes interessadas, promovendo a eficiência e eficácia na prestação de serviços, fundamental num momento de tantas e variadas mudanças ao nível da prestação de serviços.

Nesse sentido, o planeamento estratégico para o período de 2019-2021, o qual reflete as orientações principais da Cercigaia no cumprimento da sua missão e estabelece os objetivos e metas a atingir para garantir o sucesso desejado na prestação de serviços, vem dar continuidade e consolidar a estratégia desenvolvida no período 2016-2018.

O cumprimento destas orientações é responsabilidade de todos os colaboradores, através da orientação clara do respetivo Coordenador da Resposta Social/ Serviço, nomeadamente nos objetivos e metas a atingir as quais refletem o contributo de todos para o sucesso do Planeamento Estratégico.

As ações relacionadas com a sustentabilidade da organização, bem como as relativas à gestão de recursos humanos nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho e gestão do absentismo, são da responsabilidade da Direção da Cercigaia, cabendo-lhe a ela a sua gestão. É ainda da sua responsabilidade garantir as condições necessárias à boa execução das ações, objetivos e metas definidos no presente documento.

Objetivo	Indicador	Metas		
		2019	2020	2021
Qualidade e sustentabilidade na prestação de serviços				
OB1 Promover uma abordagem centrada nos clientes, na sua participação e inclusão.	Índice de satisfação dos clientes	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Índice de satisfação de significativos	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Taxa de clientes envolvidos em atividades regulares na comunidade	≥ 52%	≥ 55%	≥ 60%
	Clientes em ASU (CAO/LR)	7	7	7
	Taxa de clientes envolvidos na Campanha do Pirlampo (CAO/LR)	≥ 50%	≥ 51%	≥ 52%
	Taxa de PI com sucesso	≥ 80%	≥ 82%	≥ 85%
OB2 Promover a sustentabilidade da organização.	Sócios efetivos/ cooperantes	≥ 150	≥ 150	≥ 150
	Taxa de venda de Pirlampos	100%	100%	100%
	Taxa de venda de outros produtos (Pirlampo)	100%	100%	100%



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Objetivo	Indicador	Metas		
		2019	2020	2021
Gestão de recursos humanos				
OB3 Promover as condições ao desenvolvimento dos colaboradores, com foco no seu desempenho e motivação.	Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 87%	≥ 88%	≥ 89%
	Dias férias oferecidos pela Cercigaia (avaliação de desempenho)	≥ 197	≥ 197	≥ 197
	Dias de absentismo (sem baixas médicas/licenças de maternidade)	≤ 45	≤ 45	≤ 45
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 85%	≥ 87%	≥ 88%
	Taxa de execução do Plano Anual de Formação	100%	100%	100%
	Taxa de colaboradores envolvidos em formação	100%	100%	100%
Parcerias na prestação de serviços				
OB4 Promover o envolvimento com a comunidade.	Índice de satisfação global (todas as partes interessadas)	≥ 85%	≥ 88%	≥ 90%
	Parceiros	≥ 51	≥ 52	≥ 53
	Parcerias	≥ 56	≥ 58	≥ 60
	Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	≥ 25	≥ 28	≥ 30
	Taxa de participação de clientes em parcerias	100%	100%	100%
Comunicação e responsabilidade social [Clientes CAO/ LR]				
OB5 Promover o exercício da cidadania e a redução das desigualdades sociais.	Atividades de sensibilização na comunidade	≥ 50	≥ 52	≥ 55
	Taxa de clientes envolvidos nas atividades de sensibilização na comunidade	≥ 52%	≥ 53%	≥ 54%
	Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	≥ 40	≥ 42	≥ 44
Melhoria contínua e inovação				
OB6 Promover a melhoria contínua e a inovação na prestação de serviços e inclusão social de clientes.	Taxa de execução do Programa de Auditorias Internas	100%	100%	100%
	Dinâmicas de benchmarking e benchlearning	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Ações de melhoria	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Projetos de inovação	≥ 2	≥ 2	≥ 2



4. Objetivos de Desempenho dos Serviços

4.1 Intervenção Precoce

Principais ações e iniciativas:

Os elementos da equipa de intervenção precoce integram a ELI Gaia Sul que se rege pelos procedimentos definidos pelo Sistema Nacional de Intervenção Precoce (SNIPI).

Os objetivos estabelecidos pela ELI Gaia Sul para o ano de 2019 são definidos em Plano de Ação o qual é submetido a aprovação pela Subcomissão Regional Norte.

Apesar de no presente Plano de Atividades e Contas ser estabelecido como meta o número considerado no acordo de cooperação assinado entre a Cercigaia e o Centro Distrital de Segurança Social (41), prevê-se que este número seja ultrapassado em larga medida uma vez que depende do número de referenciações que dão entrada na equipa. Esta realidade é transversal ao número de crianças avaliadas, bem como ao número de crianças com PIIP e crianças em intervenção. De acordo com as orientações do SNIPI toda a criança que cumpra os critérios de elegibilidade deverá ter implementado um plano individual de intervenção precoce (PIIP) o que se traduz no envolvimento dos técnicos de intervenção precoce em todas as fases do processo da criança.

Está previsto a realização de uma reunião de equipa semanal e uma reunião mensal com a presença do núcleo de supervisão técnica. No decorrer do mês de agosto não se prevê a realização de reuniões de equipa por não se encontrarem ao serviço elementos suficientes.

No sentido de adequar a equipa técnica às condições reais verificadas relativas ao número de crianças sinalizadas, foi efetuada candidatura ao PROCOOP para aumento da afetação dos técnicos, nomeadamente, os Terapeutas Ocupacional e da Fala, e Psicóloga, passando estes a uma afetação de 100%.

Objetivos de desempenho na prestação de serviços:

- Aumentar a afetação dos técnicos de modo a garantir uma resposta mais adequada às necessidades identificadas. Foi efetuada candidatura ao PROCOOP, aguardando-se o resultado;
- 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;
- Participar ativamente nas reuniões de trabalho da ELI apoiando a concretização dos objectivos definidos para a equipa;
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmicas da organização.



Indicador	Meta
Crianças avaliadas	≥ 41
Crianças em intervenção	≥ 41
Clientes com PIIP	≥ 41
Reuniões de equipa ELI	44
Colaboradores	5
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

4.2 Creche

Principais ações e iniciativas:

Durante o ano letivo 2018/19 pretende-se dar início às atividades no previstas no novo Projeto Educativo “Nós e o Mundo”, para o triénio 2018/2021. Através deste projeto, pretende-se criar estratégias inovadoras, cativantes e de cariz pedagógico que facilitem o crescimento harmonioso e equilibrado da criança, assim como, a compreensão do mundo que a envolve, através das deduções que faz, das experiências que vive no seu quotidiano e da curiosidade natural que lhes é intrínseca. Este será um trabalho contínuo durante o triénio que contará com a colaboração da equipa pedagógica, pessoal docente, das famílias e comunidade.

Decorrente do Projeto Educativo serão desenvolvidos os respetivos Projetos Pedagógicos, adequados à faixa etária de cada sala de trabalho. Assim, na sala dos Pirilampos Azuis (0-12 meses) o tema será “A magia das descobertas”, nos Pirilampos Laranjas (12-24 meses) “À descoberta do corpo”, nos Pirilampos Verdes (18-30 meses) “Sentir, brincar, partilhar” e por fim nos Pirilampos Amarelos (2-3 anos) “Brinco e descubro a natureza”.

Entendemos que as famílias das crianças que frequentam a creche são parte integrante do trabalho desenvolvido e lhes deve ser possibilitadas oportunidades de envolvimento direto também no contexto de Creche. Nesse sentido, serão dinamizados momentos que permitam fomentar e estreitar laços de confiança, através do desenvolvimento de dinâmicas conjuntas. Assim, serão dinamizados momentos formais e informais com as famílias, nomeadamente através de reuniões gerais e individuais, sessões abertas das atividades extracurriculares, comemoração do dia do Pai, da Mãe, do Natal e do dia da Família, um momento só para as crianças que irão terminar a sua permanência na creche e por fim, a organização de um Sunset, que finalizará as atividades deste ano letivo. Prevê-se também, a participação no desfile de Carnaval, a convite do Agrupamento D. Pedro I em parceria com Junta de Freguesia de Canidelo e ainda o Dia dos Avós que em experiências anteriores, mostrou ser uma atividade apreciada por todos e com grande adesão.



Plano de Atividades e Orçamento 2019

À semelhança de anos anteriores, irá ser realizado um Open Day, com o objetivo de dar a conhecer as instalações e permitir às famílias e comunidade inteirarem-se das estratégias e métodos de trabalho. Irão ser promovidos workshops de envolvimento parental, nomeadamente, a importância da alimentação, quer na escola, quer em casa; primeiros socorros pediátricos e ainda, a importância da Parentalidade Positiva. Estas ações permitirão esclarecer dúvidas, debater assuntos de interesse geral, fomentar relações e apoiar o reforço das competências parentais.

Serão mantidas as colaborações com o CAO da organização, nomeadamente com os 3 jovens que já desenvolvem Atividades Socialmente Úteis na Creche, estando ainda prevista a integração de outro jovem. Mensalmente, prevê-se a continuação dos intercâmbios no âmbito da “Hora das cores” e “Culinária” onde as crianças e os jovens partilham momentos lúdicos de bastante entreatajuda.

Objetivos de desempenho na prestação de serviços:

- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes/ significativos (famílias);
- Realizar reuniões de trabalho;
- Implementar, monitorizar e avaliar o Plano Individual da Criança;
- Implementar, monitorizar e avaliar o Projeto Pedagógico e o Projeto Educativo;
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social;
- Promover o envolvimento e participação ativa das famílias nas dinâmicas da organização;
- Promover a participação nas atividades/tarefas diárias da creche jovens adultos portadores de deficiência, integrados em respostas sociais da Cercigaia.

Indicador	Meta
Crianças integradas na Creche	48
Significativos (famílias) auscultados na avaliação da satisfação	48
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%
Reuniões entre educadores	11
Reuniões de equipa	11
Clientes (crianças) com Plano Individual da Criança	48
Grau de concretização dos objetivos do Plano Individual da Criança	≥ 75%
Taxa de sucesso do Plano Individual da Criança	≥ 80%
Grau de concretização dos objetivos do Projeto Pedagógico	≥ 80%
Ações realizadas com famílias	18



Indicador	Meta
Taxa de participação das famílias em atividades promovidas pela Creche	≥ 50%
Intercâmbios com o Centro de Atividades Ocupacionais da Cercigaia	19
Jovens integrados em Atividades Socialmente úteis	4
Colaboradores	12
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

4.3 Centro de Recursos para a Inclusão

Principais ações e iniciativas:

O CRI tem como objetivo para o ano de 2019 assentar a sua intervenção numa lógica de trabalho de parceria pedagógica e de desenvolvimento com as escolas, prestando serviços especializados como facilitadores da implementação de políticas e de práticas de educação inclusiva.

O Decreto-lei nº54/2018, de 6 de julho, em vigor coloca um desafio a todos os profissionais de educação, inclusive aos técnicos do CRI, no que diz respeito à organização e operacionalização das suas práticas. O CRI da Cercigaia irá dar continuidade às 16 parcerias com os agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas, de Vila Nova e Gaia.

O paradigma inclusivo que prevê a igualdade de oportunidades, preconiza o trabalho em equipa onde todos os intervenientes, na sua especificidade, se complementam de forma a desenvolver uma perspetiva holística do aluno e a delinear e implementar abordagens e metas comuns. A intervenção dos técnicos do CRI assume uma função eminentemente colaborativa, mediante a prestação de apoio de consultoria aos professores, pais, pares e outros profissionais, transversal às diferentes fases de intervenção educativa (avaliação, planeamento e intervenção) e visando a capacitação da equipa educativa.

As modalidades de intervenção no contexto educativo podem ainda assumir a forma de apoio em grupo, sempre que o desenvolvimento de competências passe pelo contributo dos pares, ou de apoio individual, quando o objetivo é desenvolver competências específicas a serem generalizadas.

Os técnicos dos CRI, enquanto elementos variáveis da equipa multidisciplinar de apoio à educação inclusiva, colaboram no processo de identificação de medidas de suporte, no processo de transição para a vida pós-escolar, no desenvolvimento de ações de apoio à família e na prestação de apoios especializados nos contextos educativos.

A promoção da formação interna e externa dos colaboradores, será fundamental, com enfoque nas opções metodológicas subjacentes ao presente decreto-lei, que assentam no desenho universal para a aprendizagem e na abordagem multinível no acesso ao currículo.



Objetivos de desempenho na prestação de serviços:

- Implementar os Planos de Ação 2018/2019;
- Fortalecer a parceria com os Agrupamentos/ Escolas não Agrupadas, numa dinâmica colaborativa, nomeadamente, com as respetivas equipas multidisciplinares, estratégias e métodos facilitadores da implementação da educação inclusiva;
- Promover a intervenção especializada prevista no novo enquadramento legislativo, através de diferentes modalidades de intervenção no contexto educativo.
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes (alunos), significativos (famílias), docentes e órgãos de gestão dos Agrupamentos de Escola e Escolas não Agrupadas parceiros do CRI, sensibilizando para a importância da resposta;
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta e da organização.

Indicador	Meta
Total de alunos- intervenção individual/grupo	≥ 324
Total de alunos – intervenção de retaguarda/consultoria	≥ 60
Alunos auscultados na avaliação da satisfação	≥ 250
Grau de satisfação dos alunos	≥ 90%
Significativos (famílias) auscultados na avaliação da satisfação	≥ 200
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%
Docentes auscultados na avaliação da satisfação	≥ 200
Grau de satisfação de docentes	≥ 85%
Órgãos de Gestão auscultados na avaliação da satisfação	16
Grau de satisfação de Órgãos de Gestão	≥ 85%
Planos de Ação	16
Grau de implementação dos Planos de Ação	100%
Total de relatórios de avaliação da intervenção	≥ 648
Psicologia – total de acompanhamentos individuais (M)	≥ 372
Psicologia – total de acompanhamentos em grupo (M)	≥ 52
Psicologia – total de acompanhamentos em retaguarda/consultoria (aluno)	≥ 22
Psicologia – total de acompanhamentos em consultoria (A.E/E, reuniões)	≥ 58h
Terapia da Fala – total de acompanhamentos individuais(M)	≥ 376



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Indicador	Meta
Terapia da Fala – total de acompanhamentos em grupo(M)	≥ 24
Terapia da Fala – total de acompanhamentos em retaguarda/consultoria (aluno)	≥23
Terapia da Fala – total de acompanhamentos consultoria (A.E/E, reuniões)	≥ 70h
Terapia Ocupacional – total de acompanhamentos individuais (M)	≥ 412
Terapia Ocupacional – total de acompanhamentos em grupo (M)	≥124
Terapia Ocupacional – total de acompanhamentos em retaguarda/consultoria (aluno)	≥ 17
Terapia Ocupacional – total de acompanhamentos consultoria (A.E/E, reuniões)	≥ 77h
Fisioterapia – total de acompanhamentos individuais (M)	≥ 108
Taxa de sucesso do Plano de Intervenção	≥ 75%
Alunos com PIT	9
Taxa de execução das atividades do PIT	≥ 95%
Grau de concretização dos objetivos do PIT	≥ 75%
Taxa de sucesso do PIT	≥ 75%
Colaboradores	14
Reuniões de equipa	30
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	≥ 95%

4.4 Centro de Atividades Ocupacionais

Principais ações e iniciativas:

O CAO tem como principal objetivo para 2019 a continuidade da promoção do bem-estar, qualidade de vida e inclusão social dos clientes em consonância com as suas necessidades e expectativas, bem como dos seus significativos.

Irá ser dada continuidade às diferentes atividades realizadas pelo CAO, nomeadamente, as atividades de empowerment, bem como manter os intercâmbios entre as diferentes estruturas de CAO fomentado assim uma maior partilha de experiências e uma maior oferta de atividades a todos os clientes.

Os intercâmbios que irão ser mantidos entre as diferentes estruturas de CAO estão relacionados com a atividade de Culinária, Expressão Corporal, Expressão Dramática, Jardinagem, Lavandaria, Tecelagem e Manualidades. Os intercâmbios com a Creche Pirilampo Cresce estão assentes na



Plano de Atividades e Orçamento 2019

atividade de Culinária, Jardinagem e “Hora das Cores” (CAO Sol) e Música (CAO BE). Prevê-se a continuidade para 2019, do intercâmbio com o Colégio Horizonte, com atividades diversificadas no âmbito do projeto “Está na Hora” e Campanha do Pirilampo Mágico, numa perspetiva de partilha de experiências e sensibilização da comunidade educativa

Relativamente às atividades de empowerment e inclusão social, prevê-se a dinamização de:

- Atividades Socialmente Úteis: pretende-se no próximo ano integrar mais um cliente em ASU na creche “Pirilampo Cresce”, passando a um total de quatro clientes. Os restantes clientes de ASU irão manter-se, com dois clientes na Cozinha e um em Lavandaria.
- Teatro em articulação com Espaço t: ensaios semanais que irão culminar com a apresentação para a comunidade de uma peça de teatro no evento “Corpo Evento” que irá decorrer no Teatro Rivoli. Este grupo de teatro conta, também, com a participação de jovens do CAO de Condessa de Lobão. Prevê-se, também, a continuidade do projeto “Palcos para Inclusão” que tem como objetivo a apresentação de uma apresentação em diferentes estruturas da comunidade;
- Bando das Cordas: ensaios semanais que irão ocorrer de forma rotativa nas três organizações envolvidas no projeto (Cercigaia, APPACDM Gaia, APPDA- Norte). O Bando das Cordas irá participar em eventos da comunidade mediante oportunidades/ convites que forem surgindo.
- Desenvolvimento Pessoal e Social: através da dinamização de sessões subordinadas ao tema “Reconhecer os direitos e deveres – revisão da carta ilustrada dos direitos e deveres dos clientes”, para grupos homogéneos de clientes, num total de 2 grupos e 21 clientes envolvidos.
- Treino de Empowerment: através da dinamização de atividades na comunidade com o objetivo de promover a funcionalidade e autonomia no acesso a bens e serviços.
- “Está na Hora”: serão mantidas as diferentes vertentes do projeto, nomeadamente:
 - 1) Intercâmbio da “Horas das Cores” com a creche Pirilampo Cresce, o qual envolve x clientes de CAO e um monitor, em atividades conjuntas, mensais, com as crianças;
 - 2) Participação nas atividades de interrupção letiva do Gaiaprende+i com a dinamização de workshops ;
 - 3) Apresentação da “Turma dos Palhaços” nos jardins de infância e EB1 dos Agrupamentos de Escolas de Vila Nova de Gaia em parceria com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia;
 - 4) Dinamização dos workshops em diferentes estruturas da comunidade, nomeadamente no decorrer da campanha do Pirilampo Mágico.
- Catamaran: Como projeto inovador e em resultado da parceria com a empresa BB Douro, prevê-se semanalmente a participação de clientes das diferentes estruturas de CAO,



Plano de Atividades e Orçamento 2019

numa saída para o rio Douro e respetiva aprendizagem na arte de navegar um catamaran. Esta atividade é acessível a todos os clientes, uma vez que o catamaran se encontra completamente adaptado, incluindo o acesso a cadeira de rodas.

Tendo em conta a dinâmica cada vez mais transversal entre a estrutura do CAO Sol e CAO Mata prevê-se para o próximo ano a alteração dos horários de algumas das atividades desenvolvidas internamente de forma a aumentar a frequência semanal das mesmas e a passagem de reuniões semanais por equipa (separadamente) para reuniões mensais conjuntas.

Em 2019 está prevista a continuidade do voluntariado, em articulação com o Banco de Voluntários da CMVNG e o acolhimento de estágios de estudantes de diversas áreas de formação, como por exemplo, estágios de fisioterapia e terapia da fala. O estágio de Psicologia para a Ordem dos Psicólogos, que teve início em 2018, irá ter continuidade sendo a sua intervenção transversal ao CAO e Lar. Ao nível do voluntariado prevê-se a continuidade de uma voluntária em caráter regular (diário) e um voluntário que dá apoio ao CAO e creche de forma pontual, estando mais direcionado para a articulação com atividade de jardinagem.

Relativamente às atividades socio culturais está previsto a realização de um período de época balnear e a dinamização de atividades estivais durante a primeira quinzena de agosto. Prevê-se o envolvimento e participação em projetos, eventos e desafios lançados pela comunidade.

Objetivos de desempenho na prestação de serviços:

- Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias);
- Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do cliente (PI);
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social;
- Promover o envolvimento e participação regular dos clientes em atividades de empowerment e inclusão social.

Indicador	Meta
Cientes protocolados	62
Cientes auscultados na avaliação de satisfação	≥ 30
Grau de satisfação de clientes	≥ 85%
Significativos (famílias) auscultados na avaliação satisfação	≥ 38
Grau de satisfação significativos (famílias)	≥ 85%
Cientes com PI	62



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Indicador	Meta
Taxa de aplicação do Questionário de Qualidade de Vida	100%
Taxa de execução das atividades do PI	≥ 85%
Grau de concretização dos objetivos do PI	≥ 75%
Taxa de sucesso do PI	≥ 80%
Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	≥ 25
Clientes em ASU	≥ 7
Workshops do projeto “Está na Hora” dinamizados na comunidade	≥ 30
Clientes envolvidos no projeto “Está na Hora”	≥ 19
Clientes envolvidos no projeto Espaço t “Corpo Evento”	≥ 7
Atuações do “Bando das Cordas”	≥ 10
Clientes envolvidos no “Bando das Cordas”	≥ 7
Clientes envolvidos nas dinâmicas de Desenvolvimento Pessoal e Social	≥ 20
Clientes envolvidos nas dinâmicas de Treino de Empowerment	≥ 15
Clientes envolvidos no projeto “Catamaran”	≥ 46
Outras atividades de sensibilização na comunidade	≥ 10
Taxa de clientes envolvidos em atividades regulares na comunidade	≥ 52%
Taxa de clientes envolvidos na Campanha do Pirlampo (CAO/LR)	≥ 50%
Colaboradores	19
Reuniões de equipa técnica (CAO Sol e CAO da Mata)	≥ 4
Reuniões de equipa técnica (CAO Bem Estar)	≥ 6
Reuniões do CAO BE	≥ 35
Reuniões conjuntas do CAO SOL e CAO Mata	≥ 12
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

Na prossecução dos objetivos gerais pretende-se a mobilização dos seguintes serviços:

Serviços Mobilizados	Periodicidade 2019
Atividades Estritamente Ocupacionais	Diária
Atividades Socialmente Úteis	Diária
Atividades Lúdico Terapêuticas	Semanal



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Serviços Mobilizados	Periodicidade 2019
Atividades Desenvolvimento Pessoal e Social	Semanal
Atividades Socioculturais	Mensal
Atividades na Comunidade	Diária
Apoio Psicossocial	Diária
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Administração Terapêutica	Diária
Acompanhamento em Cuidados de Saúde	Sempre que necessário
Transportes	Diária

O Plano Individual do Cliente (PI) irá ser elaborado no início do ano de 2019 e contará com a colaboração dos elementos de cada equipa, cliente e seus significativos. O PI deverá integrar as respostas às necessidades de cada cliente, aos seus potenciais de desenvolvimento e às suas expectativas. O PI deve ainda ter em conta os resultados da intervenção realizada durante 2018.

O CAO disponibiliza o conjunto de atividades abaixo referenciadas, as quais podem ser desenvolvidas independentemente da estrutura onde o cliente está integrado e podem ser realizadas tanto no interior como no exterior da Organização.

Atividades	CAO		
	Bem-estar	Mata	Sol
Treino de Empowerment		X	X
Expressão Corporal		X	X
Culinária	X	X	X
Jardinagem		X	X
Lavandaria		X	X
Manualidades	X	X	X
Música	X	X	X
Tecelagem		X	X
Informática		X	X
CAOBel	X	X	X
Atividades de Vida Diária		X	X



Atividades	CAO		
	Bem-estar	Mata	Sol
Relaxamento	X	X	
Está na Hora – Hora da Palhaçada (Clown)		X	X
Está na Hora – Hora da Dança (Dança Tu)		X	X
Está na Hora – Hora da Movidá (DJ's)		X	X
Está na Hora – Hora do Conto		X	X
Está na Hora – Hora das Cores		X	X
Atelier Conhecimento		X	X
Expressão Dramática		X	X
Teatro		X	X
Bando das Cordas		X	X
Terapia Ocupacional	X	X	X
Caminhada	X	X	X
Catamaran	X	X	X
Praia	X	X	X

4.6 Lar Residencial

Principais ações e iniciativas:

O Lar Residencial “Casa da Encosta”, ao longo do ano de 2019, continuará a adaptar a sua dinâmica e funcionamento, ajustando-se à evolução das características individuais de cada um dos clientes, de forma a serem potenciados os seus níveis de bem-estar, qualidade de vida e inclusão social.

Ao nível das Atividades Lúdicas e na Comunidade a desenvolver, as quais contemplam as Socioculturais, será feito um esforço crescente no sentido de potenciar a consolidação das relações e vivências dos clientes na comunidade, promovendo assim a sua plena inclusão social.

Neste sentido, serão implementadas atividades individuais e/ou de grupo, cada vez mais personalizadas, quer no interior ou exterior da organização através de um variado leque de ofertas, agrupadas em atividades lúdicas, saídas ao exterior e atividades de socialização. Durante o mês de agosto será implementado um plano de atividades específico, elaborado pelos



Plano de Atividades e Orçamento 2019

clientes que terá apenas em consideração os gostos e expectativas de cada cliente sob o lema “Férias no Lar Residencial... é Bestial!”.

Contamos, para atingir este objetivo, com o envolvimento de todos os clientes, colaboradores, significativos, parceiros formais e informais.

As sessões de “Desenvolvimento Para o Futuro” (DPF), continuarão a decorrer, como complemento a todo o trabalho realizado diariamente, sendo um momento determinante para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais, autodeterminação e autonomia dos clientes que levam consigo, para estas sessões, os temas que pretendem debater no momento.

A “Casa da Encosta” continuará a receber o maior número possível de clientes, em regime de acolhimento temporário, para fazer face a necessidades emergentes, bem como apoiar as famílias/significativos em momentos fundamentais. Todavia, este número terá sempre interferências internas e/ou externas que se prendem a existência de vaga, recursos disponíveis e atualização continua do grau de dependência dos clientes no momento do pedido do acolhimento temporário.

Objetivos de desempenho na prestação de serviços:

- Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias);
- Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do cliente (PI);
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social;
- Promover o empowerment e inclusão social dos clientes, reforçando a sua cidadania.

Indicador	Meta
Clientes protocolados	12
Clientes de carácter permanente	9
Acolhimentos temporários	≥ 55
Clientes auscultados - avaliação da satisfação	≥ 10
Grau de satisfação de clientes	≥ 85%
Significativos (famílias) auscultados – avaliação da satisfação	≥ 10
Grau de satisfação significativos (famílias)	≥ 85%
Clientes com PI	≥ 9
Taxa de aplicação do Questionário de Qualidade de Vida	100%



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Indicador	Meta
Taxa de execução das atividades do PI	≥ 85%
Grau de concretização dos objetivos do PI	≥ 75%
Taxa de sucesso do PI	≥ 80%
Colaboradores	11
Reuniões de equipa técnica	≥ 6
Reuniões gerais da RS	≥ 10
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

Na prossecução dos objetivos gerais pretende-se a mobilização dos seguintes serviços:

Atividades	Periodicidade 2019
Alojamento (permanente ou temporário)	Diária
Cuidados de Higiene Pessoal	Diária
Cuidados de Imagem	Diária
Apoio Psicossocial	Diária
Treino de Empowerment	Diária
Atividades Lúdicas (inclui socioculturais)	Semanal
Atividades na Comunidade	Semanal (mínimo)
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Administração Terapêutica	Diária
Acompanhamento em Cuidados de Saúde	Sempre que se justifique
Tratamento de Roupas	Diária



4.7 Projeto de Parceria com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia



O Programa Educativo *Gai@prende +i*, da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, apresenta atividades direcionadas a todas as crianças/jovens que tenham necessidades educativas especiais (NEE), matriculados nos estabelecimentos de ensino do concelho de Vila Nova de Gaia.

Em 2019, será dada continuidade à parceria, mantendo dois eixos principais de funcionamento, a saber:

1. Durante a atividade letiva:

- Assegurar o funcionamento e encargos das atividades desenvolvidas, pelo programa, nomeadamente, Hipoterapia e Cinoterapia protocolado com entidades externas;
- Dinamizar e desenvolver atividades de Manualidades, Bem-Estar e Dança junto de alunos do 2º e 3º Ciclo, conforme critérios definidos pela Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, com o envolvimento e participação de clientes de CAO.

2. Nos períodos de interrupção letiva:

- Organização e dinamização de atividades de lazer/lúdicas, nos períodos de interrupção letiva, do Natal, Páscoa e Verão, para as crianças/jovens, conforme critérios definidos pela Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

Objetivos de desempenho na dinamização da parceria:

- Organização e dinamização de atividades durante o ano letivo 2018/2019;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a alunos, escolas, colaboradores e clientes de CAO envolvidos nas atividades de 2º e 3º Ciclo;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a significativos (famílias) nos períodos de interrupção letiva;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação à equipa de recursos humanos da instituição e das instituições parceiras, presentes nas atividades dinamizadas durante os períodos de interrupção letiva.

Indicador	Meta
Índice de satisfação de alunos envolvidos nas atividades de 2º e 3º Ciclo	≥ 85%
Índice de satisfação de escolas envolvidas nas atividades de 2º e 3º Ciclo	≥ 85%
Índice de satisfação de colaboradores envolvidos nas atividades de 2º e 3º Ciclo	≥ 85%
Índice de satisfação de clientes de CAO envolvidos nas atividades de 2º e 3º Ciclo	≥ 85%
Total de alunos envolvidos nas atividades de 2º e 3º Ciclo	≥ 17



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Indicador	Meta
Total de colaboradores envolvidos nas atividades de 2º e 3º Ciclo	3
Total de clientes de CAO	≥ 3
Total de crianças/jovens com frequência nas Atividades de Interrupção Letiva	≥ 100
Índice de satisfação de significativos (famílias)	≥ 90%
Índice de satisfação da Equipa	≥ 80%

5. Atividades Transversais de Inclusão

Evento/ atividade	Participantes	Calendarização
Festividade Reis	Colaboradores e Clientes	Janeiro
Festividade Carnaval	Colaboradores, Clientes e Comunidade	Fevereiro
Festividade Páscoa	Colaboradores e Clientes	Março
Campanha Pirlampo Mágico	Colaboradores, Clientes, Famílias e Comunidade	Maior
Festividade Santos Populares	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Junho
Época Balnear	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Julho/Agosto
43º Aniversário Cercigaia	Colaboradores, Clientes, Famílias e Parceiros	23 Julho
Programa de férias (LR)	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Agosto
Festividade Halloween	Colaboradores e Clientes	Outubro
Festividade Magusto	Colaboradores e Clientes	Novembro
Festividade Natal	Colaboradores e Clientes	Dezembro
Celebração de Aniversários	Clientes e Colaboradores	Ao longo do ano
Lanches Convívios Associativos	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Ao longo do ano
Workshops Projeto “Está na Hora”	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Ao longo do ano



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Evento/ atividade	Participantes	Calendarização
Atividades Funcionais, Lúdicas e de Lazer na Comunidade	Colaboradores, Clientes, Famílias e Parceiros	Ao longo do ano
Sunset - Creche	Colaboradores, Clientes, Famílias e Parceiros	Julho
Atividades de música e psicomotricidade (creche)	Colaboradores e Clientes	Ao longo do ano

6. Gestão de Recursos

6.1 Recursos Humanos

A Cercigaia tem como estratégia atrair, recrutar e reter profissionais com 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.

Neste sentido, prevê-se a construção de um plano de formação para colaboradores e voluntários adequados às necessidades identificadas pelos respetivos colaboradores e/ou coordenadores de serviços/respostas sociais, e também, adequado às necessidades de formação identificadas no do processo da avaliação de desempenho (registado no Plano Individual de Desenvolvimento do Colaborador).

O processo da avaliação de desempenho que permite através de um instrumento específico, avaliar o desempenho dos colaboradores em determinado período de tempo e que permite receber feedback sobre o desempenho do colaborador na sua função, será realizado entre junho e julho de forma a simplificar a organização dos recursos humanos e a continuidade das atividades implementadas.

Em resultado do processo de avaliação de desempenho é elaborado com todos os colaboradores o Plano Individual do Colaborador e a aplicação dos respetivos mecanismos de desempenho.

O voluntariado é recurso importantíssimo na nossa sociedade por ser uma fonte de força comunitária, de resiliência, de solidariedade e de coesão social, e por ser promotora de mudanças sociais positivas que fomentam o respeito pela diversidade, igualdade e participação de todos. Neste sentido é objetivo da Organização manter o acolhimento de voluntários nas diferentes respostas sociais da organização em articulação com o Banco de Voluntariado da Camara Municipal de Vila Nova de Gaia.

Indicador	Meta
-----------	------



Indicador	Meta
Total de colaboradores	71
Colaboradores avaliados	71
Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 87%
Desempenho (mínimo) por Grupo Funcional	≥ 85%
Desempenho (mínimo) por Resposta Social	≥ 85%
Desempenho (mínimo) por competência	≥ 85%
Voluntários	≥ 6

6.2 Outros Recursos

Ao nível dos restantes serviços de suporte e que são abrangentes a todos os clientes e colaboradores prevê-se a manutenção do transporte entre casa/organização aos clientes que já têm este serviço contratualizado. Está, também, previsto o serviço de transporte dar resposta a todas as requisições de viaturas por parte de técnicos para realizar serviço externo e para a concretização das atividades dos clientes/alunos e outros acompanhamentos.

No âmbito da gestão da refeição prevê-se que sejam servidas diariamente as refeições de almoço a todos os clientes e colaboradores, e aos clientes de lar e colaboradores desta resposta social, o jantar e as refeições ao fim de semana.

Indicador	Meta
Clientes abrangidos pelo serviço de transportes (casa-instituição)	62
Atividades abrangidas pelo serviço de transportes	11
Requisições de viaturas	≥ 419
Situações registadas durante o serviço de transportes	0
Total de refeições disponibilizadas	36 996



7. Objetivos do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ)

O Sistema de Gestão da Qualidade da Cercigaia implementado e que se fundamenta no referencial Europeu EQUASS - *European Quality in Social Services* permite uma diferenciação positiva e por se considerar um fator decisivo para o seu desenvolvimento e legitimação social, permite, também, a uniformização de estratégias de intervenção.

A transição para o novo referencial EQUASS 2018 implicará alterações processuais relevantes, que exigirão da Cercigaia, um esforço adicional na sua análise e adaptação. Está prevista a revalidação da certificação para outubro de 2019.

Os Princípios da Qualidade deste referencial estabelecem as linhas orientadoras de todas as atividades da organização, nomeadamente ao nível da Liderança, Recursos Humanos, Direitos, Ética, Parcerias, Participação, Abrangência, Orientação para o Cliente, Orientação para os Resultados e Melhoria Contínua e as suas implicações são transversais a áreas e dinâmicas da organização.

Para o ano de 2019 foram definidas as seguintes ações principais:

- Manutenção e melhoria contínua do Sistema da Qualidade;
- Transição do Sistema da Qualidade para o referencial EQUASS Assurance 2018;
- Revisão dos documentos estruturantes em função do Plano de Conformidade;
- Revisão dos procedimentos em função do Plano de Conformidade;
- Implementação das regras do RGPD;
- Definição explícita das abordagens da organização ao *Empowerment* e Qualidade de Vida dos Clientes;
- Revisão da matriz do Plano Individual para os resultados da Qualidade de Vida;
- Levantamento das necessidades de formação, divulgação e execução do Plano de Formação e Desenvolvimento dos Colaboradores;
- Avaliação da satisfação de todas as Partes Interessadas;
- Promover o envolvimento sistemático com as outras estruturas da comunidade através de parcerias que impactem positivamente os serviços e potenciem a inclusão;
- Promover/ participar em dinâmicas de aprendizagem com organizações congéneres, procurando melhorar as abordagens e resultados em áreas sensíveis da prestação de serviços;
- Gestão de sugestões e reclamações;
- Implementação do Programa Anual de Auditorias;
- Implementação de Plano de Melhoria;
- Ações de disseminação para colaboradores do EQUASS 2018.



Plano de Atividades e Orçamento 2019

Indicador	Meta
Taxa de execução do Plano Anual de Formação	100%
Taxa de colaboradores envolvidos em formação	100%
Índice de satisfação global (todas as partes interessadas)	≥ 85%
Índice de satisfação de clientes	≥ 85%
Índice de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%
Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 85%
Parceiros	≥ 40
Parcerias	≥ 46
Taxa de participação de clientes em parcerias	100%
Dinamização/ participação em dinâmicas de aprendizagem com organizações congêneres (benchmarking e benchlearning)	≥ 3
Taxa de execução do Programa de Auditorias internas	100%
Processos auditados	≥ 10
Reclamações	--
Sugestões	--
Elogios	--
Taxa de execução do Plano de melhoria	100%
Ações de melhoria desenvolvidas	≥ 6
Ações de melhoria desenvolvidas decorrentes das dinâmicas de aprendizagem	≥ 3
Taxa de eficácia das ações de melhoria	100%
Projetos de inovação	≥ 2



8. Orçamento

8.1 Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimento


**Resultado Líquido Provisional
2019**

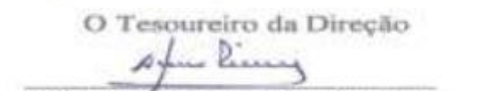
**RL Negativo
50.496,24**



**Proveitos
1.451.258,17**

**Custos
1.501.754,41**

A Presidente da Direção

(Edite Maria Dinis Pedrosa Pinto)

O Tesoureiro da Direção

(Afonso Alberto Dias Pereira)


TOC=48000 MARIA JOAO AMORIM



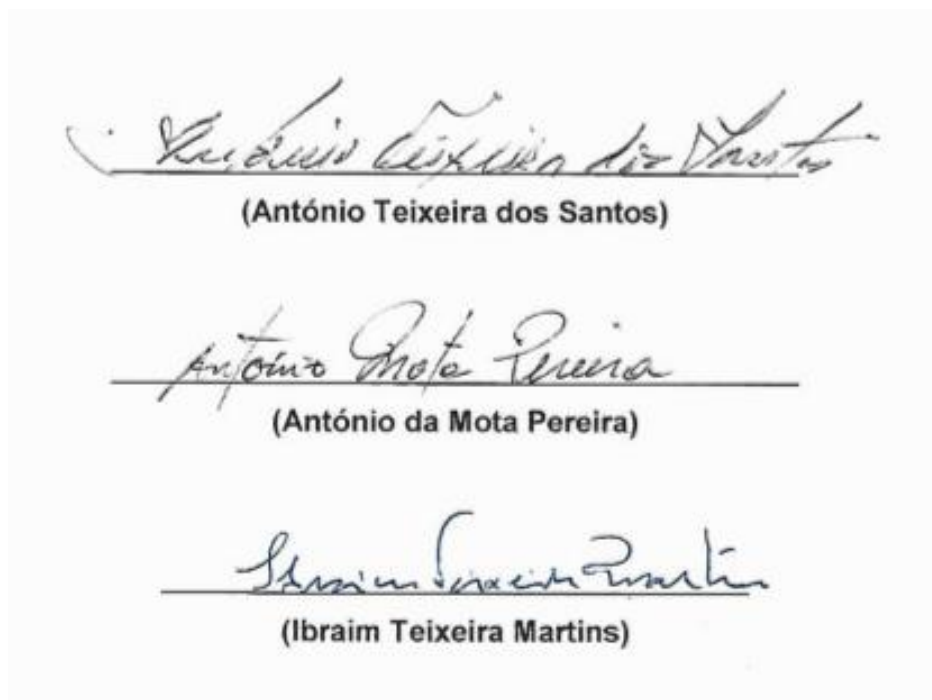


9. Parecer com Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Cercigaia, no exercício das competências que lhe são atribuídas, nomeadamente pelo Código Cooperativo, vem pronunciar-se sobre a análise que efetuou ao Plano de Atividades e Orçamento para o ano 2019, tendo ambos merecido o seu parecer favorável.

Vila Nova de Gaia, 03 de Dezembro de 2018

O Conselho Fiscal





10. Considerações Finais

Para o ano de 2019, a Direção tem planeado as seguintes metas:

- Aumentar a rede de parcerias para venda de materiais do Pirilampo Mágico, com o apoio importantíssimo da DHL;
- Organizar juntamente com a APPACDM de Vila Nova Gaia, a APPDA Norte e o Município de Vila Nova de Gaia um “piquenique solidário”.
- Reforçar as parcerias com as diferentes entidades;
- Renovar a Certificação “EQUASS Assurance”
- Promover iniciativas para angariação de fundos (recolha de alimentos, publicidade, entre outros);
- Fortalecer o trabalho do GRUPO dos 3 (APPACDM de Vila Nova Gaia, APPDA Norte, Cercigaia e o nosso Município);
- Apoiar cada vez mais o Gai@prende+(i);
- Adquirir uma viatura adaptada;
- Realizar obras de conservação nos Edifícios e respetivos acessos;
- Realizar reuniões com as Coordenações, bem como a Equipa de Unidade de Suporte;
- Organização de todos os eventos comemorativos.

Sempre ao lado de quem connosco quer partilhar, disponham!

Um grande agradecimento ao nosso Município, Junta de Freguesia de Canidelo, Órgãos Sociais, Cooperantes, Famílias, Parceiros, Voluntários e Colaboradores.

“Compromisso, trabalho em equipa e melhoria contínua são chaves para conquistar excelência em qualidade e satisfação dos clientes”



11. Anexos

11.1 Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Outsourcing
Coordenador/Responsável Serviço a)	7	Técnico Oficial de Contas
Tesoureiro	1	Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
Psicólogo	7	HCCP
Assistente Social	2	Recolha de OAU
Fisioterapeuta	3	Apoio Jurídico
Terapeuta da Fala	4	Consultoria (Qualidade)
Terapeuta Ocupacional	5	Mediador de Seguros
Educadora Infância	3	Apoio informático/ software
Auxiliar de Ação Educativa	7	Apoio ao sistema telefónico
Vigilante	5	Desratização <u>Manutenção</u> Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Mecânica automóvel
Monitor CAO	9	Total de Colaboradores 71 Contrato Efetivos 62 Contrato a Termo 8 Estágios 2 Técnicos que acumulam funções a)
Auxiliar de Lar	8	
Administrativo	3	
Motorista	3	
Cozinheira	1	
Ajudante Cozinha	2	
Empregada Limpeza	3	
Serviços Gerais	1	
Estágio - Psicologia	1	
Estágio - Administrativo	1	



11.2 Recursos Físicos

Compostos por 4 Edifícios em utilização permanente dos quais 2 são propriedade da CERCIGIAIA:

Edifícios do CAO da MATA localizado na Cooperativa Tripeira, devidamente equipado composto por:	2 Salas atividades ocupacionais 1 Gabinete de técnicos 3 Wc's 1 Copa
Edifícios do CAO Bem-estar, Serviço Intervenção Precoce e CRI localizado na Escola E/B1 de S. Paio, devidamente equipado composto por:	2 Salas atividades ocupacionais 1 Sala Pedagógica 1 Sala de Intervenção 3 Gabinete de técnicos 1 Sala de reuniões/formação 1 Sala de Snozelen 1 Cozinha 3 Wc's 1 Arrumo
Edifícios do CAO do Sol e Lar residencial Casa da Encosta localizado em Canidelo, devidamente equipado composto por:	1 Sala de convívio 1 Gabinete de Direção com 1 WC 7 Quartos duplos 1 Quarto com 1 wc 1 Gabinete auxiliar 1 Refeitório com cozinha 1 Despensa 4 Wc's 5 Salas ocupacionais 1 Gabinete de técnico 1 Secretaria 3 Wc's 1 Despensa 1 Garagem 2 Arrumos 1 Arrumos do serviço de economato
Edifícios da Creche localizado em Lavadores, devidamente equipado composto por:	4 salas de atividades 2 gabinetes de técnicos 1 Refeitório 1 Cozinha 1 arrumos 2 Despensa 1 Lavandaria 1 vestiário feminino c/ wc 1 vestiário masculino c/ wc 1 sala de funcionários 1 secretaria 1 wc para as crianças 1 wc feminino 1 wc masculino 1 Garagem
6 Viaturas ligeiras	1 Viatura com 5 lugares 3 Viaturas com 9 lugares 2 Viaturas com 7 lugares + 2 lugares adaptados



Presidente da Direção *Edite Pinto*

Secretaria da Direção *Celeste Carvalho*

Tesoureiro da Direção *Afonso Pereira*

Diretora Técnica do CAO Bem Estar *Sandra Dias*

Diretora Técnica do CAO da Mata *Silvia Gonçalves*

Diretora Técnica do CAO do Sol *Sara Santiago Alves*

Diretora Técnica do Lar Residencial – Casa da Encosta *Sandra Reis*

Coordenadora do Serviço de Intervenção Precoce *Silvia Gonçalves*

Coordenadora do Centro de Recursos para a Inclusão *Mónica Almeida*

Coordenadora da Creche Pirilampo Cresce *Andreia Dias*

Coordenadora da Gestão da Qualidade *Silvia Gonçalves*