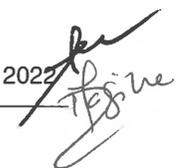


EXERCÍCIO - 2022



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E DE CONTAS



Caros Cooperantes,

Por dever estatutário cumpre, à Direção, apresentar o Relatório de Atividades e de Contas do exercício de 2022, a ser discutido e aprovado nesta Assembleia Geral da CERCIPORTALEGRE – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL.

O exercício de 2022 foi influenciado negativamente pela crise económica e social que se viveu, consequência da pandemia da doença COVID 19 e guerra entre a Rússia e a Ucrânia, tendo sido um ano de muitas incertezas e de muitas carências na vida das pessoas, das famílias e das instituições, sendo que a CERCIPORTALEGRE não foi exceção. No entanto, foi um ano repleto de oportunidades únicas, vimos aprovadas 2 candidaturas ao PRR, no âmbito da Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais: Aviso N.º 03/C03-i01/2022 para a construção uma Habitação Colaborativa e Aviso N.º 04/C03-i01/2022 para a construção de uma Residência de Autonomização.

Os resultados alcançados foram fruto dos esforços conjuntos de TODOS “NÓS”, que diariamente continuámos a trabalhar para que tal acontecesse, quer na redução do desperdício, quer na otimização dos recursos, não deixando escapar as oportunidades que nos chegaram do exterior.

Os documentos em apreciação consubstanciam o trabalho que prosseguimos e vão de encontro à estratégia de afirmação e desenvolvimento da nossa Instituição.

O resultado líquido apurado foi negativo, correspondendo ao montante de: 9.981,90€ (nove mil novecentos e oitenta e um euros e noventa centimos), sendo que depois de aprovado a Direção propõe que o mesmo seja transferido para Resultados Transitados.

A direção

Portalegre, 5 de maio de 2023



Handwritten signature
19/05/2023

*“(..) Eu sou do tamanho do que vejo
E não do tamanho da minha altura.”*

Fernando Pessoa, In, Poemas de Alberto Caeiro, O Guardador de Rebanhos

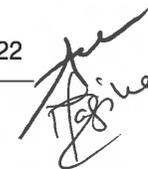
ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	8
1. ÓRGÃOS SOCIAIS.....	9
2. INTRODUÇÃO	10
3. A INSTITUIÇÃO	19
3.1 CAE - ATIVIDADE PRINCIPAL	19
3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS	20
3.2.1 <i>Política de Qualidade</i>	20
3.2.2 <i>Política da Ética</i>	20
3.2.3 <i>Política dos Recursos Humanos</i>	21
4. SERVIÇOS PRESTADOS E RECURSOS.....	21
4.1 ÁREA DE ABRANGÊNCIA.....	21
4.2 RESPOSTAS SOCIAIS - REABILITAÇÃO E CAPACITAÇÃO	22
4.2.1 <i>Beneficiários das Respostas Sociais existentes</i>	22
4.3 OUTRAS RESPOSTAS E SERVIÇOS PARA A COMUNIDADE	23
4.3.1 <i>Centro de Recursos</i>	23
4.3.2 <i>Responsabilidade Social</i>	23
4.3.3 <i>Serviços autônomos</i>	24
4.4 RECURSOS FÍSICOS DISPONÍVEIS	24
4.4.1 <i>Viaturas</i>	24
4.4.2 <i>Patrimônio</i>	25



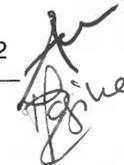
4.5	RECURSOS HUMANOS.....	26
4.5.1	<i>Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2022.....</i>	26
4.5.2	<i>Caracterização dos Recursos Humanos</i>	30
5.	RESULTADOS	32
5.1	METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS	32
5.2	AVALIAÇÃO GLOBAL E MELHORIA CONTÍNUA	32
5.2.1	<i>Cumprimento do PAA.....</i>	32
5.2.2	<i>Evolução do IMS de todas as Partes Interessadas</i>	37
5.2.3	<i>Resultados financeiros</i>	39
6.	AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA	41

Anexos: Relatório e Contas do Exercício da CERCIPORTALEGRE, Parecer do Conselho Fiscal e Aprovação das Contas

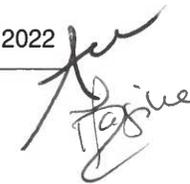


INDICE de ABREVIATURAS

<i>AAD</i>	Auxiliar de Ação Direta
<i>AIM</i>	Atividades de Interação com o Meio
<i>ALT</i>	Atividades Lúdico-Terapêuticas
<i>AO</i>	Atividades Ocupacionais
<i>AQISP</i>	Atividades de Qualificação para a Inclusão Social e Profissional
<i>AT</i>	Atividades Terapêuticas
<i>ASC</i>	Atividades Socio-Culturais
<i>ASU</i>	Atividades Socialmente Úteis
<i>CACI</i>	Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão
<i>CCP</i>	Código de Contratação Pública
<i>CERCI</i>	Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Incapacitados
<i>CRFP</i>	Centro de Reabilitação e Formação Profissional
<i>D</i>	Direção
<i>DT</i>	Diretora Técnica
<i>EEE</i>	Estabelecimento de Ensino Especial
<i>EIM</i>	Equipa de Intervenção Multidisciplinar
<i>ET</i>	Equipa Técnica
<i>GEP</i>	Gabinete de Estratégia e Planeamento
<i>GG</i>	Gestor de Grupo
<i>GP</i>	Gestor Processo
<i>GQ</i>	Gestão Qualidade
<i>IMS</i>	Índice Médio Satisfação
<i>IPSS</i>	Instituição Particular de Solidariedade Social
<i>LR</i>	Lar Residencial



<i>OE</i>	Objetivos Estratégicos
<i>PAA</i>	Plano Anual de Atividades
<i>PACP</i>	Pedido de Ação Corretiva/Preventiva
<i>PC</i>	Plano de Contingência
<i>PDCA</i>	<i>Plan, Do, Check e Act</i>
<i>PE</i>	Plano Estratégico
<i>PII</i>	Plano Individual de Inclusão
<i>PRR</i>	Programa de Recuperação e Resiliência
<i>RA</i>	Residência Autônoma
<i>RAO</i>	Responsável pela AO
<i>RG</i>	Responsável de Grupo
<i>RH</i>	Recursos Humanos
<i>RS</i>	Respostas Sociais
<i>SAF</i>	Serviços Administrativos e Financeiros
<i>VE</i>	Valência Educativa



Agradecimentos

Abrimos o presente Relatório de Atividades e de Contas, citando Fernando Pessoa: “(..) *Eu sou do tamanho do que vejo E, não do tamanho da minha altura*”, porque contra todas as adversidades, conseguimos descobrir caminhos que afirmam a CERCIPORTALEGRE como uma Instituição determinada na consecução da sua Missão. As políticas estabelecidas pela direção, culminaram com a aprovação 2 candidaturas ao PRR, no âmbito da Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais: Aviso N.º 03/C03-i01/2022 para a construção uma Habitação Colaborativa e Aviso N.º 04/C03-i01/2022 para a construção de uma Residência de Autonomização.

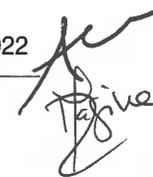
Em *tempos difíceis*, mesmo de crise ao nível económico social, conseguimos agarrar estas oportunidades, que só o empenho e compromisso de todas as Partes Interessadas, com especial destaque, dos/as nossos/as Utentes e Famílias, dos/as nossos/as Colaboradores/as, nos ajudam e nos motivam a ultrapassar barreiras e construir pontes determinantes para a manutenção da qualidade dos serviços prestados e para a melhoria dos resultados obtidos.

Por isso, expressamos aqui o nosso reconhecimento e agradecimento a TODOS, especialmente àqueles que contribuíram para continuarmos a caminhar, acreditando que juntos chegaríamos mais longe: aos(às) Colaboradores(as) que de forma resiliente se adotaram às novas práticas de atuação; aos(às) Utentes e Famílias que nos apoiaram de forma contínua e sem reservas; às Entidades Parceiras, que nos auxiliaram muito mais este ano; à Comunidade que voluntariamente quis partilhar connosco *o seu* projeto solidário; aos/às Voluntários(as), que de uma forma comprometida nos deram o seu tempo; aos Fornecedores e Prestadores de Serviços que compreenderam as *aflições* e cooperaram na (re)solução dos nossos problemas; aos membros dos Corpos Sociais, que trabalham voluntariamente e continuam a crer que não existem impossíveis.

BEM HAJAM!... e, tudo faremos para que continuem a acreditar em “NÓS”, no nosso trabalho e nos resultados que paulatinamente vamos alcançando.

A direção

Portalegre, 5 de maio de 2023



1. Órgãos Sociais

Assembleia Geral

Presidente: Maria Luísa Sousa Panaças

1.º Secretário: Maria da Piedade Marques Rosa

2.º Secretário: Mercedes do Rosário Fernandes Feiteira Pinheiro Arez

Conselho Fiscal

Presidente: António Manuel dos Santos Janeiro

1.º Vogal: Filomena da Conceição Ceia Garção Galamarra

2.º Vogal: Maria Eugénia Costa

Direção

Presidente: Luís Miguel Oliveira de Barros Cardoso

Tesoureiro: Maria da Conceição Bizarro Polido Bagina

Secretário: António Manuel Correia Caixeiro

1.º Suplente: Sandra José da Silva Nicolau

2.º Suplente: Ana Sofia Rodrigues Pires

2. Introdução

O presente Relatório de Atividades e de Contas dá conta da atividade consolidada do ano de 2022, sendo, por isso, um documento de referência para a gestão ao nível do encerramento do exercício e de apresentação dos níveis de desempenho alcançados, sistematizando os resultados na base de uma reflexão crítica.

Sendo considerado, uma oportunidade de *nos* revermos naquilo que fizemos e, sobretudo, de refletirmos sobre aquilo que não fomos capazes de fazer, no pressuposto de reforçarmos o compromisso de fazermos da CERCIPORTALEGRE uma Instituição aberta, ética e socialmente responsável e sustentável.

Sabemos que a avaliação de um PAA é uma tarefa particularmente difícil e muito mais complicada se torna, quando o exercício decorre numa conjuntura especialmente adversa, gerida na base da imprevisibilidade dos acontecimentos e das circunstâncias e, nesta medida o ano de 2022 continuou a ser um ano singular, condicionado, não só pela pandemia da COVID 19, que ditou e alterou o funcionamento do mundo, mas também pela crise económica e social causada pela guerra da Rússia com a Ucrânia, sendo que a CERCIPORTALEGRE não escapou a todo este cenário.

No entanto, foi um ano repleto de oportunidades únicas, vimos aprovadas 2 candidaturas ao PRR, no âmbito da Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais: Aviso N.º 03/C03-i01/2022 para a construção uma Habitação Colaborativa e Aviso N.º 04/C03-i01/2022 para a construção de uma Residência de Autonomização, resultado do inequívoco esforço, determinação e resiliência dos(as) Colaboradores(as), que formando uma equipa de trabalho sólida, qualificada e exigente, que em tempos difíceis, não baixou os braços e conseguiu minimizar os efeitos do cenário de crise.

De forma a assegurar a fiabilidade dos dados reportados e o cumprimento das linhas orientadoras definidas no procedimento PQ.18/0, o presente relatório foi verificado pela Direção conjuntamente com as DT's de todas as Respostas Sociais, Responsáveis de Serviço e Contabilista Certificada, sendo os resultados financeiros também verificados pelo Conselho Fiscal, que emitiu o respetivo parecer para aprovação em Assembleia Geral.

Relativamente à metodologia e às bases de cálculo utilizadas foram as habituais, uma vez que não se registaram alterações significativas que impedissem a comparabilidade entre os resultados.

A estrutura do documento não difere da do último relatório, sendo constituído por duas partes, uma primeira parte reporta a memória descritiva e qualitativa da Instituição, os serviços e atividades desenvolvidas, os resultados das metas e dinâmicas operacionais, a avaliação global e ações de melhoria e numa segunda parte (em Anexo) o Relatório e Contas do Exercício da CERCIPORTALEGRE, o Parecer do Conselho Fiscal e a Aprovação das Contas.

Resumidamente apresentamos os resultados mais significativos do exercício de 2022, no respeitante ao funcionamento das RS, cujos relatórios detalhados estão em ANEXO:

CACI

Os resultados foram bastante positivos, promovendo a valorização da pessoa com deficiência, reivindicando o seu direito à igualdade de oportunidades. As atividades e projetos desenvolvidos deram grande visibilidade ao papel da Instituição em termos do *empowerment* e da inclusão social dos/as Utentes.

Continuamos com o Acordo de Cooperação, cobrindo os 37 Utentes, 100%, no que diz respeito ao IMS dos utentes de CACI foi de 97,47%, com uma tendência positiva. Em relação ao cumprimento do cronograma de atividades, a sua taxa foi de 83,72%, ultrapassamos a meta estabelecida. Participamos em mais 51 atividades que não estavam previstas.

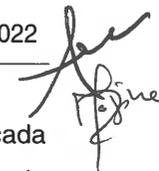
Foi dada continuidade à política de proximidade aos/às Utentes e suas Famílias, prestando apoio no sentido de ajudar a resolver dúvidas ou problemas que nos sejam colocados, ou que sejam sinalizados pelas nossas equipas multidisciplinares.

Devido ao envelhecimento das famílias e por vezes também à dificuldade de transporte, continuamos e acompanhamos Utentes às consultas de especialidade.

Demos continuidade à parceria que temos com a Escola Superior de Saúde, no âmbito da Higiene Oral, promovendo uma avaliação/diagnóstico dos Utentes e posterior acompanhamento dos mesmos, às consultas de Higiene Oral.

No respeitante às áreas terapêuticas: a Reabilitação Psicomotora deu-se continuidade à política de intervenção definida para o efeito, sendo os(as) beneficiários(as) Utentes com elevado grau de dependência e semiautónomos. A intervenção consistiu em potenciar o movimento, fomentar as capacidades físicas e cognitivas, manter competências ao nível das praxias, intensificar a motricidade fina, promover a estimulação sensorial, assim como, promover os fatores psicomotores específicos a cada Utente. De uma forma global, os objetivos traçados foram atingidos, havendo a constante preocupação de diversificar as atividades propostas em alguns grupos, assim como de manter a rotina em outros grupos; a Fisioterapia, cumpriu os objetivos propostos; a Terapia Ocupacional e a Psicologia, os resultados ficaram aquém do esperado, tendo em conta que a TO esteve teve grande parte do ano de baixa e de licença de maternidade e a Psicóloga também esteve grande período de baixa.

Ao nível dos projetos afetos às áreas terapêuticas: o Grupo do Ambiente tem evoluído de forma extraordinária, no respeitante à capacitação e autonomia do grupo e cujo envolvimento revela um grau de satisfação único; o grupo do ExpressAr-TE tem sido uma mais valia para a melhoria na qualidade de vida dos/as Utentes; no que diz respeito ao Grupo de Autorrepresentação, dinamizado pela psicóloga, manteve a dinâmica de trabalho, procurando ter uma participação ativa na implementação e colaboração em eventos e projetos institucionais (internos e externos). Salientamos que uma das candidaturas ao PRR, a da



Habitação Colaborativa, emergiu de um dos projetos realizado pelo GAR na comemoração do DIA DA FAMÍLIA, onde num espaço de reflexão foi identificada pelas famílias a necessidade desta resposta. Destacamos o projeto referente ao calendário anual, cujo impacto na comunidade e parceiros já se enraizou de tal forma que somos impulsionados ano após ano a fazer ainda melhor. Esta iniciativa permite divulgar o nosso trabalho e angariar verba para realizar atividades lúdicas do interesse dos/as Utentes.

Ao nível das atividades de educação física e motora, desporto adaptado, adaptação ao meio aquático e ginástica de grupo os resultados foram excelentes, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas dos(as) Utentes.

A seleção de dois utentes para integrarem a equipa nacional de Basquetebol no Special Olympics, em 2023, foi um dos momentos altos.

Em relação aos ateliers em funcionamento, têxteis, cartonagem, encadernação e madeiras decorreram de acordo com o planeamento, sendo trabalhadas de forma transdisciplinar, muitas vezes de complemento às outras áreas de intervenção.

Deste modo, concluímos que o ano decorreu de forma positiva, continuando, apenas, com a perturbação do absentismo de alguns Colaboradores e pela avaria das viaturas, ocorrências que tiveram efeitos sobre o funcionamento diário do CACI. Continuaremos a capacitar os/as Utentes para a participação social, a promover a autonomia e a incentivar à consciência moral de todos.

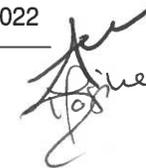
CRFP

De um modo geral, verificou-se o cumprimento da maioria das actividades do plano anual, principalmente no que se refere à execução dos cursos previstos e do número de formandos abrangidos. O mesmo se aferiu para o centro de recursos, tendo sido atingidos os números projectados no plano de acção.

Uma nota relativa ao volume formativo, que fica sempre um pouco aquém do projectado, sublinhando que tal acontece porque em sede de candidatura considera-se a totalidade das horas anuais por formando, sem contabilização de eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e levam à diferença entre o volume previsto e o apurado). É, portanto, um resultado que se sabe à partida que não irá ser atingido na totalidade, sendo o objectivo que o desvio face ao previsto não seja muito elevado, o que foi cumprido, tendo existido uma discrepância de apenas -15.3% em relação ao volume previsto.

Após anos difíceis, marcados pela pandemia e pelos confinamentos no âmbito da mesma, o ano 2022 foi um ano de recuperação, ainda que com evidentes marcas e consequências do passado recente. Ainda assim, consideramos que foi um ano positivo, pautado por um retomar da “normalidade” mas também pela veiculação de práticas que a pandemia trouxe consigo mas que acabaram por “reinventar” algumas metodologias de trabalho, que agora se ajustam e adaptam por se considerarem pertinentes.

O IMS dos/as Formandos/as foi de: 96.80%



O cumprimento do PAA foi de: 73%

LR

O ano de 2022 já foi um retorno à normalidade face aos anos anteriores em contexto de pandemia.

O LR contempla internamento permanente para 15 Utentes, cujo Acordo de Cooperação contempla 14, existindo 1 extra acordo). Durante o ano 2022, integramos mais um Utente, perfazendo a capacidade máxima da resposta.

O IMS dos/as Utentes foi de: 97,46%.

O cumprimento do PAA foi de: 77,48%.

Os/As Utentes encontram-se integrados durante o dia. Durante o ano tivemos 2 Utentes em mercado normal de trabalho, 4 em contexto LR com projeto de vida e 9 em CACI.

No respeitante aos/às:

Utentes foi executado e avaliado o programa de intervenção individual bem como o seu envolvimento nas rotinas do LR e nas atividades socio culturais e de inclusão desenvolvidas.

Famílias à semelhança dos anos transactos foi feito um trabalho de articulação, apoio e encaminhamento no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como apoio em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade (saúde e segurança social).

Colaboradores foram dadas orientações técnicas e supervisão dos vários serviços a que o LR fornece, com enfoque nos/as Utente e na melhoria contínua. Foi realizada com os RH, o levantamento das necessidades de formação, bem como articulada as devidas ações de formação.

Houve necessidade de agilizar recrutamento de 2 AAD, face à aposentação de igual número de recursos afetos. Organizaram-se escalas de serviço diferenciadas, adotaram-se procedimentos específicos e atividades adaptadas às exigências deste período experimental, garantindo, tanto quanto possível, a qualidade do serviço e a manutenção dos objetivos definidos. Foi realizada a avaliação de satisfação dos colaboradores,

O LR manteve as parcerias com os Municípios de Nisa e Arronches.

Os resultados do ano de 2022 foram bastante positivos, salientamos que o grupo assumiu e continua com a sua política do empreendedorismo, sendo que mesmo em tempo de pandemia recuperou o espaço da horta, cujos produtos têm estado a contribuir para a confeção das refeições na instituição, bem como têm estado a ser promovidos, na envolvente da vizinhança, com grande motivação empreendedora.

Acrescenta-se que apesar de todos os constrangimentos e limitações existentes, ao longo do tempo foi fortalecida a política do *empowerment*, tendo sido estimulado a responsabilização social e individual, na VIDA da Instituição, com resultados extraordinários e visíveis.

EEE - VE

No mês de abril a VE integrou a 1 novo aluno e em setembro integraram 4 novos alunos, dando resposta a 9 alunos, dos quais 8 frequentam assiduamente as aulas nas instalações da instituição e um encontra-se a receber o respetivo apoio no domicílio uma vez que recusa a sair de casa.

O IMS dos/as Alunos é de 89,22%

A taxa de cumprimento do PAA é de 100%

Elevar a exigência e não deixar o aluno “relaxar” nas suas aprendizagens e dinâmicas, é uma preocupação constante de toda a equipa da VE.

A apresentação final dos projetos desenvolvidos ao longo do ano foram momentos de avaliação do trabalho realizado pelos/as alunos/as e pela equipa pedagógica. Consideramos que são o culminar do que foi disponibilizado para aprender, com o que cada aluno apreendeu. E estes momentos são o novo ponto de partida para colmatarmos possíveis lacunas e para abrirmos o leque de vivências e de estímulos para o objetivo final, desenvolver aprendizagens.

No desporto, relevamos as participações nos Grupos Equipas de Desporto Escolar, no Corta-Mato Regional e todas as ações pontuais competitivas entre várias instituições do país.

Este ano foi criado um grupo de atletas com intuito de potenciar as suas capacidades físicas. Foi, sem dúvida, muito benéfico e já com resultados práticos. Todos os elementos deste grupo evoluíram e estão muito mais dinâmicos e com capacidade de respostas às diferentes atividades em que participam.

Foi muito bom manter a parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Portalegre no sentido de termos disponível o seu tanque terapêutico;

Consideramos que o desporto ultrapassa qualquer barreira e com facilidade cria pontes e permite a verdadeira inclusão, desta forma seria interessante aumentar o número de horas dedicadas à natação e atividades de pavilhão. Grupos nivelados, direcionados e restritos com objetivos bem definidos para um estilo de vida saudável, melhoria das capacidades físicas e estímulo de autonomia e tomada de decisão.

Manter o Desporto na nossa instituição e se possível reforçar as horas que à atividade física damos relevância, foi o nosso objetivo prioritário.

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata nº 89

Em suma todas as atividades realizadas foram avaliadas de forma muito positiva e permitiram que todos os alunos conseguissem avançar e desenvolver novas aprendizagens e usufríssem de novas vivências.

Seja no desporto, em sala de aula ou em atividade pontual, todo o trabalho efetuado pela equipa pedagógica foi perfeitamente visível na evolução dos alunos. Consideramos que este é o caminho, planificar para melhorar e avaliar para planificar, sempre com maior ambição no desenvolvimento e autonomia dos nossos/as alunos/as.

GAR

O reinício das atividades determinou um novo modelo de funcionamento, no entanto, apesar disso, as atividades desenvolvidas tiveram o seu impacto, desde a elaboração e venda dos Calendários, o trabalho afeto ao pensamento semanal, desde a seleção, eleição à disseminação do mesmo, é uma dinâmica extraordinária criada no grupo.

Os resultados positivos, motivam a continuidade e necessidade do grupo na Instituição - *empowerment*, e consciência democrática de TODOS.

Grupo Cultural

À semelhança das RS e GAR, também o Grupo Cultural de forma gradual retomou as suas atividades, sendo que muito orgulho viu a retoma dos convites exteriores para as respetivas actuações.

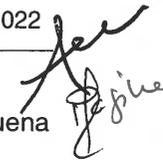
Campanhas de angariação de fundos

Gradualmente foram recuperadas algumas campanhas: a Campanha do Pirlampo Mágico, realizada em calendário diferente e com algumas adaptações, foi também realizada atividade do S. Martinho, a Feira do Natal, a ação da Consignação do IRS e a venda dos Calendários.

RESULTADOS MAIS SIGNIFICATIVOS DO EXERCÍCIO

Resultados Financeiros

Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 930.413,74€ (novecentos e trinta mil, quatrocentos e treze euros e setenta e quatro cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram um valor de 940.395,64€ (novecentos e quarenta mil, trezentos e noventa e cinco euros e sessenta e quatro cêntimos), tendo sido apurado um resultado líquido negativo no valor de 9.981,90€ (nove mil, novecentos e oitenta e um euros e noventa cêntimos).



Na generalidade verificou-se um aumento em todas as rubricas de custos, com exceção da rubrica de outros gastos e perdas, onde se verifica uma pequena redução.

Assim, o aumento de gastos face ao ano transato, apresenta o valor de 71.459,63€ (setenta e um mil quatrocentos e cinquenta e nove euros e sessenta e três cêntimos).

As rubricas onde se verificam o maior aumento dos gastos são as seguintes:

- Serviços Especializados onde se verifica um aumento dos gastos, na ordem dos 42.664,16€ (quarenta e dois mil seiscentos e sessenta e quatro euros e dezasseis cêntimos), este aumento diz respeito ao pagamento de projetos de arquitetura e afins de candidaturas vigentes;
- Gastos com Depreciações e Amortizações, onde se verifica um aumento de 20.342,20€ (vinte mil trezentos e quarenta e dois euros e vinte cêntimos), este aumento diz respeito principalmente á amortização do imóvel da sede da CERCIPORTALEGRE;
- Energia e Fluídos, onde se verifica um aumento de 11.968,18€ (onze mil novecentos e sessenta e oito euros e dezoito cêntimos), este aumento diz respeito á subida dos preços da energia;
- Gastos com Pessoal, onde se verifica um aumento de 10.784,99€ (dez mil setecentos e oitenta e quatro euros e noventa e nove Cêntimos), este aumento diz respeito a atualizações salariais, aumento do quadro de pessoal e menos colaboradores de baixa.

As rubricas onde se verificam a maior redução dos gastos são as seguintes:

- Outros Gastos e Perdas, onde se verifica uma redução de 12.760,25€ (doze mil setecentos e sessenta euros e vinte e cinco cêntimos) esta redução deve-se á diminuição de formandos.

Relativamente aos rendimentos e ganhos tivemos uma redução, na ordem dos 3.232,90€ (três mil duzentos e trinta e dois euros e noventa cêntimos), face ao ano transato.

As rubricas onde se verificam o maior aumento dos rendimentos são as seguintes:

- Subsídios à Exploração, recebimentos do Centro Regional da Segurança social, onde se verifica um aumento de 29.139,03€ (vinte e nove mil cento e trinta e nove euros e três cêntimos), este aumento diz respeito á atualização dos acordos e ao apoio extraordinário obtido para fazer face à inflação e ainda subida de preços da energia;

As rubricas onde se verificam as maiores reduções dos rendimentos são as seguintes:

- Doações e Heranças, onde se verifica uma redução de 28.300,49€ (vinte e oito mil trezentos euros e quarenta e nove cêntimos), esta redução diz respeito essencialmente á redução dos donativos em numerário.

- Subsídios à Exploração, recebimentos do POISE no âmbito das candidaturas á Formação Profissional, onde se verifica uma redução de 27.689,97€ (vinte e sete mil seiscentos e oitenta e nove euros e noventa e sete cêntimos), esta redução deve-se essencialmente á diminuição de formandos.

Avaliação da Satisfação de todas as Partes Interessadas

O IMS de todas as Partes Interessadas foi de 84,0%, evidenciando-se os IMS dos/as Utentes e/ou Famílias com o valor de 95,59%, seguindo-se o IMS dos Parceiros de 98,21%, o IMS da Comunidade 84,0% e o das Entidades Financiadoras com 73,70%.

Por sua vez o IMS dos/as Colaboradores/as foi de 68,5%, apesar da tendência ser negativa de 3,1%, salienta-se que 87% dos respondentes se encontram satisfeitos e 13% não satisfeitos, por outro lado, registam-se resultados importantíssimos e a ter em conta, face às seguintes questões: Sente que trabalha numa instituição que respeita e trabalha em prol da sua Missão? 92% refere que sim e apenas 8% respondeu que não; Sente que trabalha numa instituição aberta à melhoria continua dos serviços prestados? 88% disse que sim e 12% que não; Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções? 95,2% referiu que sim e 4,8% que não.

Sobre a solicitação de sugestões para melhoria as respostas foram residuais, não apresentando peso significativo, apenas de 1 respondente.

À semelhança dos exercícios anteriores é gratificante sentirmos que o IMS mais elevado é o dos/as Utentes e respetivas Famílias, resultado consequente das políticas definidas ao nível, não só dos RH, com a intervenção multidisciplinar da respetiva equipa técnica, mas também, da alteração do funcionamento organizacional das RS.

Por outro lado, salientamos o facto do IMS dos parceiros, que para além da tendência de ser positiva foram estabelecidas novas parcerias (entidades enquadradoras de formandos, em formação prática em contexto de trabalho).

Também ao nível do CRFP é de extrema importância e relevância o facto de não ter existido um número elevado de desistências ao longo do ano 2022, bem como a taxa de certificações dos formandos que concluíram os seus percursos formativos ser de 100%, sendo a taxa de empregabilidade de 15%, valor que é sempre um indicador um pouco volátil, pois para além de depender do contexto laboral e socio-económico depende também das características dos formandos, que, na deficiência e incapacidade, são de diferente ordem e de especificidades heterogéneas.

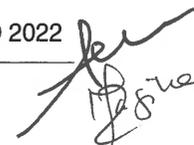
Em suma:

Apesar dos *tempos difíceis*, conseguimos completar mais um ano, vivendo todos os dias, como se fosse último!...

Temos a consciência, que muito ficou por fazer, mas muito se construiu neste exercício, ao nível de:

- Qualidade de vida dos/as nossos/as Utentes e Famílias;

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata nº 89



- Reforço da importância e direitos da pessoa com deficiência, potenciando e construindo uma sociedade mais inclusiva;
- Manutenção, de forma responsável e consciente, do equilíbrio económico e financeiro na sombra da crise económica e social que vivemos;
- Disseminação de um desenvolvimento sustentável na Instituição, sendo que as políticas estabelecidas pela direção, culminaram com a aprovação 2 candidaturas ao PRR, no âmbito da Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais: Aviso N.º 03/C03-i01/2022 para a construção uma Habitação Colaborativa e Aviso N.º 04/C03-i01/2022 para a construção de uma Residência de Autonomização;
- Clima e ambiente de trabalho na base do respeito, da interajuda, de cumplicidade entre TODOS “NÓS” para que em conjunto continuemos a **crescer e ser, cada vez mais, pessoas felizes**, tornando a nossa Instituição cada vez mais competitiva, e inclusiva.

À semelhança dos anteriores 42 anos expressamos, aqui, um grande VIVA à CERCIPORTALEGRE!

A Direção

3. A Instituição

A CERCIPORTALEGRE - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL - foi fundada por escritura pública a 18/06/1980 e resultou da iniciativa de pais e professores que se uniram e, em conjunto, procuraram encontrar uma resposta válida para que as crianças com deficiência e em idade escolar pudessem frequentar uma escola.

Foi declarada por decreto governamental, Instituição de Utilidade Pública, em 1983 e em 1999, a 23 de Dezembro, foi equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social.

3.1 CAE - Atividade Principal

De acordo com os seus estatutos o CAE da atividade principal é o 88102 – tendo como finalidade a solidariedade social, propondo-se responder a necessidades sociais, nomeadamente a promoção e inserção dos grupos socialmente mais vulneráveis, em especial crianças, jovens e adultos com deficiência ou incapacidades e idosos.

Para a concretização dos seus fins a CERCIPORTALEGRE integra a título principal:

- a) Centro de Atividades Ocupacionais;
- b) Lar Residencial para pessoas com deficiência;
- d) Centro de Reabilitação e Formação Profissional;
- e) Valência Educativa.

Mas, no âmbito das suas competências e sempre que seja oportuno, poderá criar outras respostas, “(...) desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, nomeadamente para o desenvolvimento socioeconómico da população.” In Estatutos, ponto 5, artigo 5.º.

Está:

- credenciada pelo Instituto “António Sérgio” do Sector Cooperativo, hoje Cooperativa António Sérgio para a Economia Social.
- certificada como Entidade Formadora pela DGERT.
- classificada como ONGPD de âmbito Local, registo n.º201/2018 – INR, IP.
- credenciada como Centro de Recursos Local para o Centro de Emprego de Portalegre.

3.2 Contextualização das políticas

A CERCIPORTALEGRE possui uma cultura de funcionamento baseada na relação de proximidade entre TODAS as partes interessadas, estando esta traduzida de forma clara nos valores e princípios, nos códigos e nas políticas definidas para o cumprimento da sua **Missão**, cujo enunciado é:

“Dar resposta às necessidades e expectativas da população com deficiência e/ou incapacidade, disponibilizando apoio em diferentes domínios de intervenção, com base numa rede de parcerias estratégicas de modo a potenciar a autonomia e a qualidade de vida dos(as) Utentes”.

Adota como *praxis* o conteúdo da sua **Visão**:

“Ambiciona(mos) ser uma referência sustentável nos serviços prestados, aliando qualidade a práticas inovadoras na promoção dos direitos individuais e de cidadania dos Utentes, garantindo a satisfação de todas as partes interessadas”.

Fundamenta o seu funcionamento organizacional nas seguintes políticas: Liderança, Recursos Humanos, Direitos, Ética, Parcerias, Participação, Orientação para os(as) Utentes, Abrangência, Orientação para os Resultados e Melhoria Contínua.

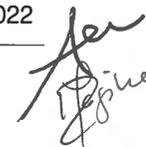
Estas políticas poderão ser consultadas na íntegra no Manual da Qualidade documento que apresenta os princípios orientadores e o funcionamento do Sistema de Gestão, no entanto consideramos pertinente apresentar as que privilegiamos no nosso quotidiano:

3.2.1 Política de Qualidade

“Acreditamos que a melhor forma de assegurar a qualidade dos serviços passa por controlar o compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas dos Utentes e de todas as partes interessadas, numa perspetiva de melhoria contínua dos processos, desenvolvendo uma gestão eficaz que vise a sustentabilidade da instituição.”

3.2.2 Política da Ética

“Com o pressuposto de respeitar a dignidade dos Utentes e famílias, colaboradores e outras partes interessadas e promover a justiça social, a CERCIPORTALEGRE sustenta o seu funcionamento organizacional em padrões e princípios éticos expressos no Código de Ética e Regulamento Interno. Estrutura aspetos de justiça e de dever intrínsecos à profissão. Define um conjunto de princípios e valores que orientam a atividade profissional à luz das noções de confidencialidade e privacidade, rigor e integridade, protegendo os Utentes e Famílias/Famílias, Colaboradores e outras partes interessadas de riscos indevidos.”



3.2.3 Política dos Recursos Humanos

“Em prol da qualidade dos serviços prestados aos Utentes e às outras partes interessadas, a CERCIPORTALEGRE compromete-se com uma política de recrutamento, promoção e retenção de pessoal qualificado, detentor de conhecimentos, capacidades e competências exigidas para as funções, tendo como objetivo a promoção da qualidade de vida dos seus Utentes. Fomenta a igualdade de oportunidades e não-discriminação. Cultiva uma cultura organizacional de envolvimento, desenvolvimento e formação contínua. Promove as condições de trabalho e bem-estar dos (as) Colaboradores(as).”

Por conseguinte a CERCIPORTALEGRE assume-se como Instituição idónea, cuja referência é a orientação para os(as) Utentes, pautando a sua intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria, enquadradas na sua estratégia de crescimento sustentável.

O trabalho que desenvolve e os resultados que consegue são fruto de um modelo assente na criação e partilha de valor, de onde emerge uma atuação descentralizada, na base de relações de compromisso entre TODAS as Partes Interessadas.

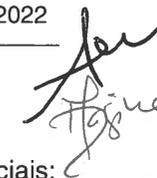
4. Serviços prestados e recursos

4.1 Área de abrangência

A CERCIPORTALEGRE tem uma área de abrangência correspondente ao distrito de Portalegre, sendo que em 2021 os concelhos mais beneficiados foram Portalegre, Arronches, Castelo de Vide, Marvão, Nisa, Campo Maior, Elvas, Gavião, Crato, Monforte.

Relativamente ao transporte diário dos/as beneficiários/as das RS de e para a CERCIPORTALEGRE o mesmo é assegurado:

- pela rede de transportes da Instituição, de acordo com circuitos definidos e nos horários estabelecidos.
- pelas Câmaras Municipais de Arronches, Castelo de Vide, Crato, Marvão e Nisa através de parcerias. Com muito valor acrescentado salientamos a nova parceria criada em conjunto com as autarquias de Alter do Chão e do Crato;
- pela rede dos transportes públicos, rede urbana ou da Rodoviária Nacional.



4.2 Respostas Sociais - Reabilitação e Capacitação

Mediante os respetivos Acordos, Contratos de Cooperação e/ou candidaturas, a CERCIPORTALEGRE manteve em funcionamento 4 Respostas Sociais: CACI, CRFP, LR e VE, sendo que o CACI e o LR têm a sua capacidade lotada, ao passo que a VE tem vagas, atendendo ao espaço e número de Docentes destacadas. No caso do CRFP, os encaminhamentos podem ser efectuados em qualquer momento do ano, mas as admissões obedecem ao aprovado em candidatura.

4.2.1 Beneficiários das Respostas Sociais existentes

Respostas Sociais							
Denominação	Data de abertura	Beneficiários/as				Acordo/Contrato de Cooperação	Serviços Recebidos
		Número	Sexo		Nível Etário		
			F	M			
Estabelecimento de Ensino Especial - Valência Educativa	1980	9	2	7	6-17	Direção Geral de Estabelecimentos Escolares - DSRA	Ensino Especial
Centro de Atividades para a Capacitação e Inclusão	1993	37	13	24	18-62	Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, IP	Serviços protocolados no Acordo de Cooperação e contratualizados com cada utente de acordo com o seu PDI
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	1994	96	42	54	18-65	IEFP - na qualidade de Organismo Intermédio	Cursos de formação profissional inicial e serviços enquanto centro de recursos no centro de emprego local, no apoio à promoção da empregabilidade de PCDI's (IAOQ, AC e APC)
Lar Residencial	1998	15	5	10	21-50	Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, IP	Serviços protocolados no Acordo de Cooperação e contratualizados com cada Utente de acordo com o seu PII
TOTAL		157					

2 alunos do sexo feminino e 7 do sexo masculino.



4.3 Outras respostas e serviços para a comunidade

4.3.1 Centro de Recursos

A actividade desenvolvida pelo Centro de Recursos (CR) para a inclusão de PCDI's continua a dar frutos, com um total de 60 destinatários abrangidos (o mesmo número de destinatários abrangidos em 2021), pelo que se continua a assistir ao aumento da disponibilidade por parte das empresas em integrar PCDI's, em parte, devido à divulgação das medidas activas de emprego e da estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional.

À semelhança dos anos anteriores, a acção de IAOQE continua a abranger um maior número de encaminhamentos, com 49 destinatários. Das 49 intervenções desenvolvidas no âmbito da acção de IAOQE, 22 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido um aumento significativo face ao ano anterior, em que se registou um total de 7 encaminhamentos); 18 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas activas de emprego (de referir que dos 18 destinatários avaliados, 12 foram sujeitos a avaliação da capacidade de trabalho, com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA) e 9 destinatários viram as suas ações transitadas para o ano de 2023.

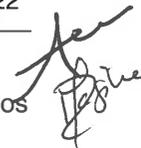
Na acção de Acompanhamento Pós-Colocação (APC) registou-se um aumento do número de encaminhamentos, com 6 destinatários abrangidos, dado que em 2021 foram realizadas 3 intervenções.

Relativamente à acção de Apoio à Colocação (AC) também se verificou um aumento do número de destinatários abrangidos, totalizando 5 intervenções, sendo que no ano transacto apenas se registaram 4 atendimentos. Importa destacar, que, no âmbito da medida EAMA, teve como resultado 9 colocações efectivas, que resultaram em posterior celebração de contrato de trabalho sem termo. Importa destacar que, no âmbito da medida EAMA, teve como resultado 9 colocações efectivas, que resultaram em posterior celebração de contrato de trabalho sem termo.

4.3.2 Responsabilidade Social

Continuámos, a nossa política de adotar práticas socialmente responsáveis, atribuindo relevo e importância aos nossos Valores a fim de cultivarmos e integrarmos a responsabilidade social na cultura e clima institucionais.

Neste sentido, no seio da Instituição temos vindo a assumir o compromisso com a Responsabilidade Social e, cada vez mais, existe a preocupação de aproximarmos os nossos interesses aos da sociedade, resultando daí esforços compartilhados.



Na perspetiva de contribuímos para a melhoria da qualidade de vida da sociedade, tornando-a cada vez mais inclusiva e mais sustentável, desenvolvemos uma série de ações ao nível de:

- Reutilização e recuperação de materiais;
- Melhoria nos hábitos de consumo e aproveitamento das diversas fontes de energia e proteção da natureza;
- Apoio a famílias carenciadas, através da distribuição de alimentos: POAPMC;
- Apoio a famílias carenciadas, através da doação de roupas e outros bens entregues à Instituição;
- Recolha de tampinhas e pilhas usadas, em benefício de outros destinatários da comunidade.

4.3.3 Serviços autónomos

Loja

Prestou serviços no âmbito comercial integrando: exposição/venda de peças de artesanato construídas pelos(as) nossos(as) Utentes e Colaboradores; venda dos Jogos da Santa Casa da Misericórdia; fotocópias; encadernações tradicionais, cosidas, com lombadas redondas e acabamentos artesanais; compilações de revistas, brochuras e publicações avulsas; venda de revistas e jornais. A reestruturação da loja contribuiu essencialmente para dar maior visibilidade ao espaço.

4.4 Recursos Físicos disponíveis

4.4.1 Viaturas

As viaturas ao serviço asseguram os diferentes circuitos necessários ao transporte dos/as Utentes, sendo:

- 1 autocarro de 27 lugares;
- 2 carrinhas com adaptação a cadeiras de rodas, com 9 lugares
- 1 carrinha com 9 lugares
- 1 carrinha com 3 lugares

Com exceção de uma carrinha de 9 lugares adaptada, todas as viaturas estão obsoletas e crescem custos, fixos ao nível do combustível, da manutenção e dos recursos humanos necessários.

Para transporte de materiais e para trabalhos de hortofloricultura, existem os seguintes veículos:

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata nº 89



1 carrinha de caixa aberta com 7 lugares

1 trator

As características desta frota requerem custos acrescidos, determinados não só pelos anos de serviço das respetivas viaturas, mas também pela natureza dos circuitos que diariamente se fazem para o transporte dos(as) nossos(as) Utentes.

4.4.2 Património

Em termos de património a CERCIPORTALEGRE possui os seguintes espaços:

- 1 espaço oficial situado numa das caves da Rua Luís Pathé, no Bairro dos Assentos em Portalegre;
- 1 Loja estabelecida na Praça da República, em Portalegre;
- 1 Centro de Formação Profissional localizado na Zona Industrial de Castelo de Vide;
- 1 Terreno agrícola com 7,5 hectares localizado no Monte Nogueiro, Freguesia dos Fortios.

A sede da Instituição localiza-se em Portalegre, num edificado sito em Portalegre, na Rua Dona Olinda Sardinha, na Quinta da Lage, Bairro dos Covões, Salienta-se que este mesmo edificado foi doado à CERCIPORTALEGRE, bem como o terreno anexo, cuja escritura foi realizada em novembro de 2022.

Neste edifício funcionam os SAF e as Respostas Sociais VE, CACI e LR. Embora, cada uma delas tenha o seu espaço autónomo existem espaços de utilização comum, como por exemplo: salas de convívio; refeitório; sala de terapias e cozinha.

Salienta-se que o presente edificado, embora recente não se encontra conforme, relativamente ao funcionamento das respostas CACI e LR, uma vez que não tendo sido concebido para os objetivos destas respostas, não replica a respetiva conformidade, obrigando a adaptações *diárias*, inviabilizando qualquer inovação e crescimento, principalmente, ao nível da capacitação e reabilitação dos/as Utentes, mas também ao nível do funcionamento e organização dos serviços, determinando um aumento acentuado dos custos fixos.

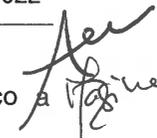
Assim, emerge a necessidade absoluta de se inverter esta situação aproveitando a oportunidade do PRR, apresentando candidatura para construção de raiz do CACI, a fim de se estabelecer conformidade, bem como da qualidade dos serviços prestados aos/às Utentes.

Por outro lado, iremos proceder à execução das 2 candidaturas do PRR, no âmbito da Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais: Aviso N.º 03/C03-i01/2022 para a construção uma Habitação Colaborativa e Aviso N.º 04/C03-i01/2022 para a construção de uma Residência de Autonomização, realizando as respetivas construções.

Acresce, ainda, que o edifício do CRFP, está a necessitar de obras de requalificação, bem como os espaços envolventes, a fim de melhorar as condições de habitabilidade, acessibilidade e sustentabilidade ao nível da eficiência energética.

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata n.º 89

Salienta-se, também, que para colmatar a falta de espaços na Instituição para o desenvolvimento de atividades no âmbito desportivo e lúdico a CERCIPORTALEGRE utiliza espaços cedidos por outras



4.5 Recursos Humanos

O fortalecimento da cultura institucional sustenta-se na melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos/às Utentes e ainda às outras Partes Interessadas, tomando-se como prioritária a ativação permanente das políticas dos RH e da Ética.

Os RH existentes têm vínculo por contratação para o quadro com 42 Colaboradores, por contratação de serviços externos com 5 Colaboradores. Salienta-se, também, o vínculo do voluntariado, com a ação de 16 Colaboradores.

Acrescenta-se que a gestão dos RH é feita por afetação %, a cada RS e/ou serviço, em função das respetivas necessidades, está conforme o enquadramento legal exigido por cada uma das Tutelas e, acima de tudo garante a qualidade dos serviços prestados, aos/às Utentes e às outras Partes Interessadas.

O Contrato Coletivo de Trabalho vigente é entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos da Função Pública – FNSFP.

4.5.1 Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2022

Contratos com e sem termo	N.º	Contratos de prestação de serviços, em regime de destacamento e outros	N.º	Voluntariado	N.º
Assistente Social c/ funções de DT	2	Terapeuta da fala	2	Corpos Sociais	11
Psicóloga c/ funções de DT	1	Psicóloga	1	Grupo Cultural	3
Psicóloga Principal	1	Fisioterapeuta	1		
Psicóloga	1	Docentes*	2		
Assistente Social	1	Monitor/ Formador de Reabilitação	1		

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata n.º 89



Ajudantes de Ação Direta	9	Animador Sócio-cultural	1		
Monitores de CACI	4				
Monitor/ Formador de Reabilitação	3				
Contabilista Certificada	1				
Escriturária	2				
Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)	10				
Empregada de Balcão	1				
Lavadeira	1				
Motorista de Pesados	1				
Terapeuta Ocupacional	1				
Cozinheira	1				
Ajudante de cozinha	1				
Técnico de Reabilitação Psicomotora	2				
Total	43		6+2		14

*Docentes em regime de destacamento do ME

Como foi referido, anteriormente, os RH, são geridos na base de uma complementaridade às diferentes respostas e serviços, em função das categorias profissionais e funções, exigidas pelas necessidades decorrentes da especificidade do serviço a prestar, do rácio do número de Utentes por RS, mas, essencialmente da resposta a dar às necessidades especiais de cada Utente.

Neste sentido, foi estabelecida a seguinte afetação %:

AFETAÇÃO DOS RH A CADA RESPOSTA E/OU SERVIÇO							
Quadro de pessoal							
RH - Categorias profissionais	N.º	% de afetação					TOTAL %
		Respostas Sociais				LOJA	
		LAR	CACI	VE	CRFP		
Direção Técnica / Assistente Social	1		62%				100%
			38%				
Direção Técnica / Psicóloga	1				100%		100%
Psicóloga	1	5%	85%	10%			100%
Direção Técnica / Assistente Social	1	62%					100%
			38%				
Técnico de Reabilitação Psicomotora	1		80%	20%			100%
Técnica de Reabilitação Psicomotora	1		40%	60%			100%
Terapeuta Ocupacional	1		80%	20%			100%
Psicóloga	1				100%		100%
Assistente Social	1				100%		100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1			100%			100%
Ajudante de Ação Direta	1		100%				100%
Ajudante de Ação Direta	1		100%				100%
Ajudante de Ação Direta	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%



Monitor CACI	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	50%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1		100%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	50%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1			100%			100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1		100%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1				100%		100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1				100%		100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1					100%	100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1						100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	50%				100%
Lavadeira	1	100%					100%
Ajudante de Cozinha	1	80%	10%	10%			100%
Cozinheira	1	80%	10%	10%			100%
Motorista de pesados	1	10%	80%	10%			100%
Escriturária	1	45%	35%	10%		10%	100%
Escriturária	1	35%	45%	5%		15%	100%
Contabilista Certificada	1	10%	10%	5%	70%	5%	100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Animadora Socio-Cultural/Monitor Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Empregada de Balcão	1					100%	100%
TOTAL	43						43
Serviços externos							
Terapeuta da Fala *	1		100%				100%
Terapeuta da Fala	1			100%			100%
Fisioterapeuta	1		80%	20%			100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Docente **	1			100%			100%

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata nº 89

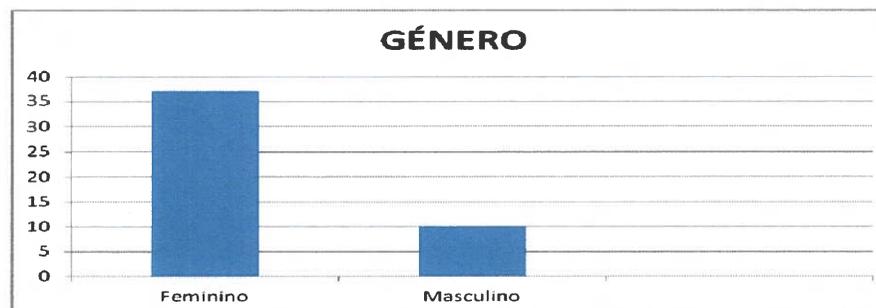


Docente **	1		100%		100%
TOTAL	6				7
* Serviço Extra no CACI ** Regime destacamento do ME ** Regime destacamento do ME					

4.5.2 Caracterização dos Recursos Humanos

Em prol da qualidade dos serviços prestados aos/às Utentes e a demais Partes Interessadas, foi definida uma política de recrutamento de promoção e retenção de pessoal qualificado, detentor de conhecimentos, capacidades e competências exigidas para as funções, que fomenta a igualdade de oportunidades e não-discriminação, cultiva uma cultura institucional de envolvimento, desenvolvimento e formação contínua e que promove as condições de trabalho e bem-estar dos/as Colaboradores/as.

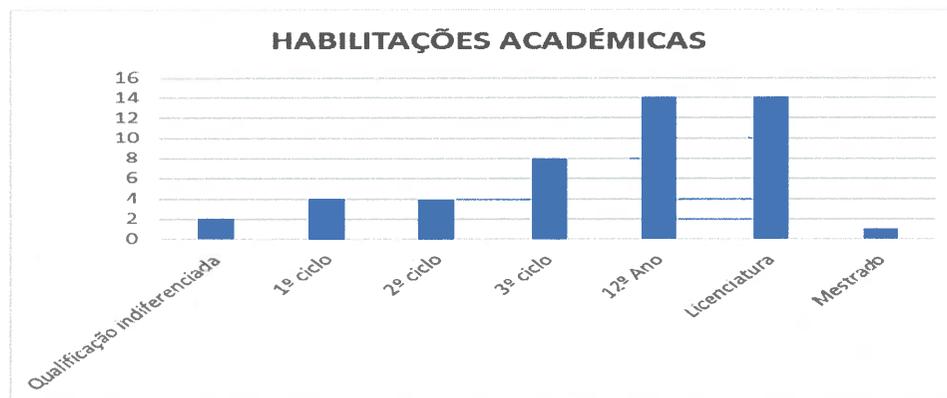
4.5.2.1 Género



79% dos/as Colaboradores/as são do sexo Feminino e 21% do sexo Masculino

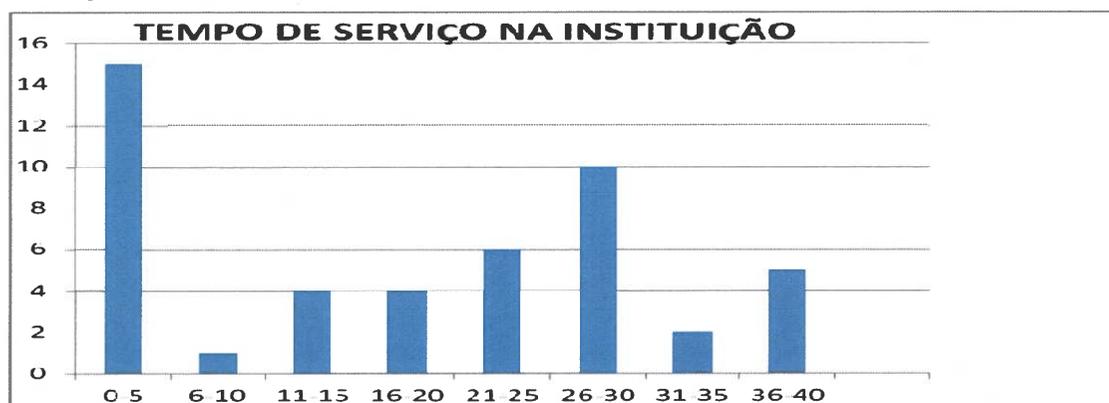


4.5.2.2 Habilitações Académicas



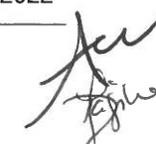
O Ensino Secundário e a Licenciatura são as habilitações académicas mais evidenciadas, cada uma com uma representatividade de 30% dos/as Colaboradores/as, sendo que 38% possuem habilitações académicas abaixo da escolaridade obrigatória

4.5.2.3 Tempo de serviço

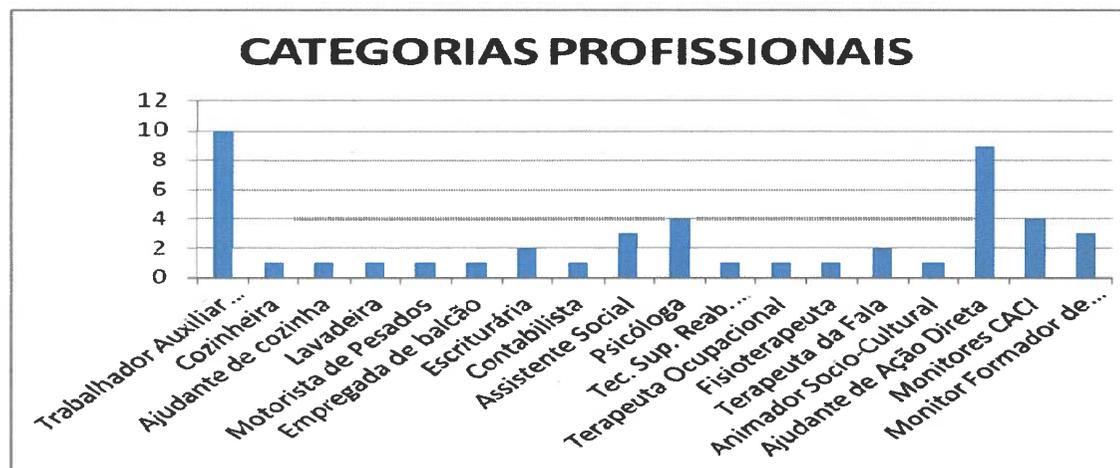


32% dos/as Colaboradores/as trabalha na Instituição há menos de 5 anos e 49% há mais de 21 anos. Por outro lado, sendo que 21% se integra no intervalo de 26-30 anos e 11% no intervalo dos 36-40 anos de serviço

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata nº 89



4.5.2.4 Categorias Profissionais



As categorias profissionais com maior evidência são: Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais e Ajudante de Ação Direta com 21% e 19% respectivamente

5. Resultados

5.1 Metas e Dinâmicas Operacionais

As MDO que dizem respeito ao cumprimento dos OE os mesmos não foram observados.

5.2 Avaliação Global e Melhoria Contínua

5.2.1 Cumprimento do PAA

5.2.1.1 Cronogramas das Atividades das Respostas

Os CAR são, obviamente, um documento aberto e passível de melhorar ao longo do ano, mediante ajustes decorrentes de *ocorrências* que vão emergindo, *ocorrências* que muitas vezes impedem a execução de determinadas atividades e/ou projetos e outras vezes obrigam à substituição das mesmas, , determinou o cumprimento de **83,55%** das atividades previstas, sendo que cada resposta conseguiu os seguintes resultados:



Respostas Sociais	N.º de atividades previstas	N.º de atividades realizadas	Taxa de cumprimento	Nº de Atividades não previstas e realizadas
LR	37	33	77,48%	
CACI	43	36	83,72%	51
VE*	-	-	100%	
CRFP	37	31	73%	
Taxa de cumprimento Global			83,55%	

*A metodologia de trabalho é por Trabalho de Projeto e não por atividade

No que diz respeito a CACI a taxa de cumprimento do CAR foi de 83,72%, apresentando uma tendência positiva em relação ao ano anterior.

Os resultados foram bastantes positivos, apesar das limitações impostas ainda pela pandemia, as atividades e projetos desenvolvidos tiveram como objetivos o empoderamento e a inclusão social dos/as Utentes, ou seja a valorização da pessoa com deficiência ou com incapacidade, reivindicando o seu direito à igualdade de oportunidades.

No respeitante às ATIVIDADES TERAPÊUTICA: Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Reabilitação Psicomotora e Psicologia, os resultados foram bastante significativos, e visíveis, essencialmente, ao nível da saúde física e prevenção de riscos, da autonomia, comunicação e modulação sensorial dos(as) Utentes, do empenho e dedicação, assim como, do reforço das atitudes positivas individuais e em grupo, do trabalho em grupo e em equipa. Ao nível destas áreas de reabilitação e também ao nível da Psicologia, a sua intervenção vai de encontro às necessidades e expectativas individuais e de grupo.

Ao nível das atividades de educação física e motora e desporto adaptado os resultados foram excelentes, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas dos/as Utentes.

Em relação às ATIVIDADES OCUPACIONAIS de ateliers, acrescentamos mais uma área aos que estão em funcionamento, além dos têxteis, cartonagem e madeiras, temos a área de encadernação. Refletimos sobre o trabalho a desenvolver nestes ateliers e estamos a apostar numa especialização dos/as Utentes que os frequentam.

Foi dada continuidade à política de proximidade aos/as Utentes e suas famílias, prestando apoio no sentido de ajudar a resolver dúvidas ou problemas que nos sejam colocados, ou que sejam sinalizados pelas nossas equipas multidisciplinares.

Demos continuidade à parceria que temos com a Escola Superior de Saúde, no âmbito da Higiene Oral, promovendo uma avaliação/diagnóstico dos Utentes e acompanhamento dos mesmos, às consultas à clínica das instalações do Campus do Politécnico.

Mantivemos também a parceria com a ESECS, recebemos estágios do curso de Serviço Social e uma aluna de observatório.

Voltamos a receber dois estágios dos cursos profissionais da Escola Mouzinho da Silveira.

A intervenção pedagógica na VE no cumprimento das metas e orientações previstas pelo Ministério de Educação privilegia a metodologia de Trabalho de Projeto, contemplando a transdisciplinaridade entre as diferentes áreas curriculares, recorrendo a temas atuais, do nosso quotidiano e que impliquem a tomada de decisão dos alunos perante aquela realidade, cujo/s conteúdo/s curriculares, são funcionais e adaptados às necessidades e expectativas de cada aluno/EE – capacitação para a inclusão.

A taxa de execução do CAR foi de 100%, que se deve ao facto de as atividades programadas estarem diretamente ligadas ao currículo e respetivos programas educativos dos alunos.

Participámos no Projeto Nacional do Desporto Escolar com dois Grupos Equipas: Boccia e Desporto Adaptado.

Realizámos o Projeto Geração Z e o Desporto Para Todos em parceria com Instituto Português do Desporto e Juventude;

Comemoração da Semana Europeia do Desporto Beactive;

A marcação de pequenas rotas no perímetro das instalações da CERCIPORTALEGRE, para que posteriormente realizarem caminhadas regulares, com o objetivo de promover a autossuperação.

A presença de um grupo da CERCIPORTALEGRE, na apresentação dos pilotos da Baja de Portalegre e a presença no 24 Horas TT na Vila de Fronteira.

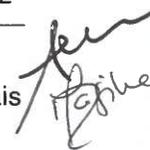
E ainda a comemoração do 42.º Aniversário da Instituição.

Em relação ao CRFP obteve uma taxa de cumprimento do CAR foi de 73%. Da análise dos resultados deste quadro verificamos que a grande parte dos objetivos foram cumpridos, significando que a monitorização da actividade formativa foi garantida. Existem boas taxas de satisfação e de conclusões de cursos mas constata-se que o acompanhamento aos formandos deve ser alvo de particular atenção, de modo a tentar minimizar ainda mais a taxa de desistências e aumentar, assim, o volume de formação.

Cumprir ainda esclarecer, relativamente à taxa de formandos que concluíram as suas ações de formação, que a mesma é de 100% pois dos 24 formandos abrangidos na totalidade, para além dos 2 formandos transitados, os 2 desistentes só iriam terminar os seus percursos formativos em 2023, pelo que, os restantes 20 foram certificados na íntegra.



No que respeita ao volume de formação executado, fica sempre um pouco aquém do previsto, pois em candidatura considera-se a totalidade das horas anuais por formando, sem contabilização de eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e levam à diferença entre o volume previsto e o apurado).



A actividade desenvolvida pelo Centro de Recursos (CR) para a inclusão de PCDI's continua a dar frutos, com um total de 60 destinatários abrangidos (o mesmo número de destinatários abrangidos em 2021), pelo que se continua a assistir ao aumento da disponibilidade por parte das empresas em integrar PCDI's, em parte, devido à divulgação das medidas activas de emprego e da estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional.

Relativamente à resposta LR, o ano de 2022 exigiu um modo de atuação diferenciado e criativo para que não se perdesse a identidade e qualidade dos serviços.

Organizaram-se escalas de serviço diferenciadas, adotaram-se procedimentos específicos e atividades adaptadas às exigências, garantindo, tanto quanto possível, a qualidade do serviço e a manutenção dos objetivos definidos.

Todos os serviços foram reajustados, nomeadamente, os serviços que complementam a atividade do LR.

Foi um ano à semelhança dos anteriores, com desafios diários e constantes, que exigiu uma forte adaptação do serviço.

Foram consolidados e revistos procedimentos diários de rotinas do serviço tanto ao nível dos(as) Utentes, Famílias e Colaboradores.

O programa de desenvolvimento pessoal dos(as) Utentes foi avaliado e implementadas outras medidas, necessários à promoção do seu bem-estar físico e psicológico. Foi dada continuidade e a participação em atividades desportivas lúdicas e de lazer dentro da Instituição, uma vez que face à pandemia foram canceladas muitas atividades na comunidade, por outro lado, houve um maior envolvimento dos Utentes nas rotinas do LR.

Os serviços contratualizados com os/as Utentes, Famílias foram cumpridos, ou seja o alojamento, a alimentação adequada às necessidades de cada um individualmente, o apoio nos cuidados de higiene pessoal e cuidados estética e no desempenho de atividades da vida diária, e o tratamento de roupa.

Por outro lado, foram cumpridos o planeamento e o acompanhamento a consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) em função das necessidades emergentes e urgentes.

Deu-se maior relevo à política de cooperação com as Famílias e neste sentido foi prestado o respetivo apoio no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como ajuda em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade.

Mediante o plano de formação previsto foram realizadas formações aos colaboradores do LR durante o ano 2022.

No processo LR obteve-se uma taxa de 77,48% de cumprimento do CAR, das 37 atividades previstas apenas não se realizaram 4, tendo realizadas 33 atividades.

O LR contou ainda com a colaboração da Animadora Sociocultural, que fez a sua intervenção junto dos/as Utentes, durante os fins-de-semana, permitindo a ocupação dos seus tempos livres de forma criativa e animada. No sentido de conceber uma planificação de atividades acessíveis a animadora reuniu frequentemente com o grupo para aferir necessidades e expectativas individuais e de grupo.

Sendo assim, durante o ano 2022 foram desenvolvidas várias atividades: através da expressão e da comunicação oral e conversas, onde permitiram a troca de ideias, opiniões, sugestões mas também transmissão de sentimentos e emoções; atividades ocupacionais mediante as necessidades de cada utente; atividades lúdicas vocacionada principalmente para a essência da animação; atividades culturais e na comunidade; atividades da vida diária que permitiram os utentes desempenharem tarefas habituais como jardinagem, tarefas agrícolas, cuidar das plantas, dos animais e pequenas tarefas domésticas como o fazer a cama, arrumar a roupa, ajudar no refeitório, etc.; e atividades de expressão plástica onde permitiram a cada utente mediante as suas limitações expressar a sua criatividade.

Todas estas atividades evitam o ócio e desenvolvem o sentido crítico, exprimindo as suas preferências e ao mesmo tempo promover o desenvolvimento e enriquecimento da qualidade do grupo, coesão, partilha, trabalho em equipa, confiança, sensibilidade, relações interpessoais, iniciativa, expressão e autocontrolo.

Dentro das atividades desenvolvidas 2022, destacaram-se para além das programadas:

- Visitas do grupo de Motards ao fim de semana diferentes forma de conviver e partilhar momentos;
- Viver o Carnaval à nossa maneira, uma semana intensa de atividades diversificadas, terminando com um desfile Carnavalesco;
- Comemoramos o dia Internacional da mulher, com pequenas lembranças elaboradas pelos nossas utentes as quais foram oferecidas a TODAS as mulheres da NOSSA casa;
- Aniversário da CERCIPORTALEGRE - Participação nas pinturas e ornamentação do espaço exterior culminando com a inauguração da Rua Arco Iris e com um Logótipo Humano;
- Participamos na semana Europeia de Desporto #Beative"- Dia do desporto Inclusivo;
- Caminhada do Pirilampo Mágico;
- Levar o Pirilampo através dos diversos grupos de Motards do Distrito aos vários concelhos da nossa região;
- Arruada pela cidade – alusiva à chegada do Pirilampo Mágico;
- Participação no Prol da Baja de Portalegre;

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata n° 89





- Participação e dinamização do São Martinho com a nossa tradicional venda de castanhas na Praça da República;
- Comemoração do dia Internacional da Pessoa com Deficiência;
- Atividades de hortofloricultura e,
- Missa dominical (TV);
- Tardes de cinema;
- Jogos lúdicos;
- Pinturas, e
- Karaokes.

Foram comemorados os dias festivos, aniversários e todos os esforços foram feitos para aumentar a motivação e interesse pelas atividades propostas, diminuindo as frustrações, pois estavam isolados do contexto exterior, foram feitas videochamadas e pequenos diretos nas redes sociais para familiares e comunidade em geral de forma a minimizar o isolamento.

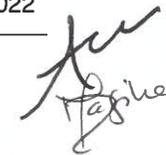
Relativamente ao cumprimento das atividades sócio culturais obtivemos uma taxa de cumprimento de 89,7%, das 49 atividades previstas apenas não foram realizadas 5 atividades, salientando que para além destas atividades planeadas, ao longo de 2022, outras foram desenvolvidas.

Relativamente ao cumprimento com a prestação dos cuidados pessoais e de saúde aos utentes realizou-se conforme programados, atingindo 100% dos cuidados pessoais/ saúde previamente previstos para os utentes. Contudo há que salientar que para além das consultas previstas realizaram-se ainda outras de acordo com as necessidades dos utentes, nomeadamente consultas de especialidades (dentistas, oftalmologia, etc.).

5.2.2 Evolução do IMS de todas as Partes Interessadas

Stakeholders	
Utentes/Famílias	95,59%
Colaboradores	68,50%
Parceiros	98,21%
Entidades Financiadoras	73,70%
Comunidade	84,00%

Aprovado em Assembleia Geral de 05 de maio de 2023, ata nº 89



IMS	84,00%
------------	---------------

O IMS de todas as Partes Interessadas foi de 84,00%, evidenciando-se os IMS dos/as Utentes e/ou Famílias com o valor de 95,59%, seguindo-se o IMS dos Parceiros de 98,21% e o das Entidades Financiadoras com 73,70%. Por sua vez o IMS da Comunidade foi de 84,00%.

Por sua vez o IMS dos/as Colaboradores/as foi de 68,5%, apesar da tendência ser negativa de 3,1%, salienta-se que 87% dos respondentes se encontram satisfeitos e 13% não satisfeitos, por outro lado, registam-se resultados importantíssimos e a ter em conta, face às seguintes questões: Sente que trabalha numa instituição que respeita e trabalha em prol da sua Missão? 92% refere que sim e apenas 8% respondeu que não; Sente que trabalha numa instituição aberta à melhoria continua dos serviços prestados? 88% disse que sim e 12% que não; Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções? 95,2% referiu que sim e 4,8% que não.

Sobre a solicitação de sugestões para melhoria as respostas foram residuais, não apresentando peso significativo, apenas de 1 respondente.

Por outro lado, salientamos o facto do IMS dos parceiros, que para além da tendência de ser positiva foram estabelecidas novas parcerias (entidades enquadradoras de formandos, em formação prática em contexto de trabalho).

Respostas Sociais	IMS
LR	97,46%
VE	89,22%
CACI	97,47%
CRFP	98,21 %
IMS GLOBAL	95,59%

À semelhança dos exercícios anteriores é gratificante sentirmos que o IMS mais elevado é o dos/as Utentes e respetivas Famílias, resultados são consequentes das políticas definidas ao nível, não só dos RH, com a intervenção multidisciplinar da respetiva equipa técnica, mas também, da alteração do funcionamento organizacional das RS.



5.2.3 Resultados financeiros

5.2.3.1 Execução do exercício

Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 930.413,74€ (novecentos e trinta mil, quatrocentos e treze euros e setenta e quatro cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram um valor de 940.395,64€ (novecentos e quarenta mil, trezentos e noventa e cinco euros e sessenta e quatro cêntimos), tendo sido apurado um resultado líquido negativo no valor de 9.981,90€ (nove mil, novecentos e oitenta e um euros e noventa cêntimos).

Na generalidade verificou-se um aumento em todas as rubricas de custos, com exceção da rubrica de outros gastos e perdas, onde se verifica uma pequena redução.

Assim, o aumento de gastos face ao ano transato, apresenta o valor de 71.459,63€ (setenta e um mil quatrocentos e cinquenta e nove euros e sessenta e três cêntimos).

Assim, o aumento de gastos face ao ano transato, apresenta o valor de 71.459,63€ (setenta e um mil quatrocentos e cinquenta e nove euros e sessenta e três cêntimos).

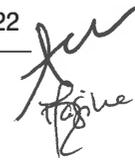
As rubricas onde se verificam o maior aumento dos gastos são as seguintes:

- Serviços Especializados onde se verifica um aumento dos gastos, na ordem dos 42.664,16€ (quarenta e dois mil seiscentos e sessenta e quatro euros e dezasseis cêntimos), este aumento diz respeito ao pagamento de projetos de arquitetura e afins de candidaturas vigentes;
- Gastos com Depreciações e Amortizações, onde se verifica um aumento de 20.342,20€ (vinte mil trezentos e quarenta e dois euros e vinte cêntimos), este aumento diz respeito principalmente á amortização do imóvel da sede da CERCIPORTALEGRE;
- Energia e Fluídos, onde se verifica um aumento de 11.968,18€ (onze mil novecentos e sessenta e oito euros e dezoito cêntimos), este aumento diz respeito á subida dos preços da energia;
- Gastos com Pessoal, onde se verifica um aumento de 10.784,99€ (dez mil setecentos e oitenta e quatro euros e noventa e nove Cêntimos), este aumento diz respeito a atualizações salariais, aumento do quadro de pessoal e menos colaboradores de baixa.

As rubricas onde se verificam a maior redução dos gastos são as seguintes:

- Outros Gastos e Perdas, onde se verifica uma redução de 12.760,25€ (doze mil setecentos e sessenta euros e vinte e cinco cêntimos) esta redução deve-se à diminuição de formandos.

Relativamente aos rendimentos e ganhos tivemos uma redução, na ordem dos 3.232,90€ (três mil duzentos e trinta e dois euros e noventa cêntimos), face ao ano transato.



As rubricas onde se verificam o maior aumento dos rendimentos são as seguintes:

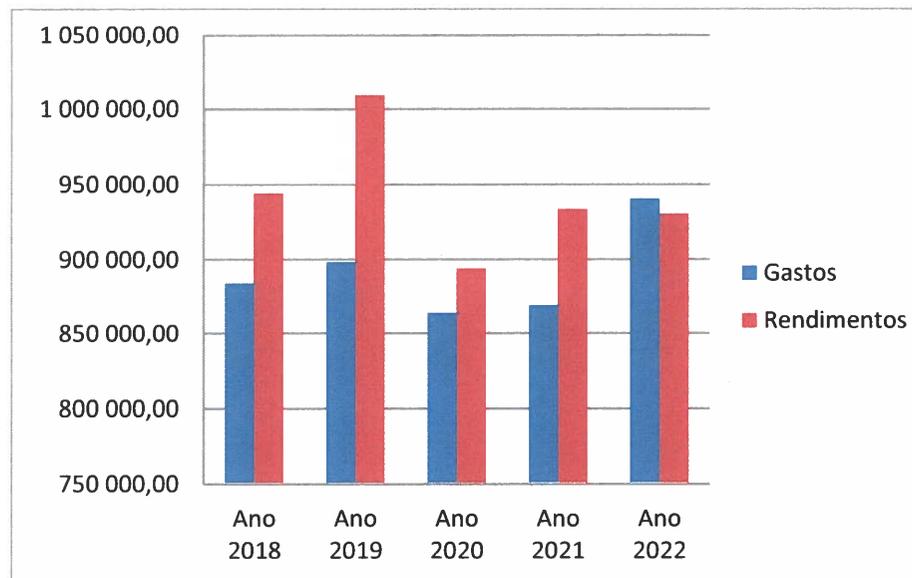
- Subsídios à Exploração, recebimentos do Centro Regional da Segurança Social, onde se verifica um aumento de 29.139,03€ (vinte e nove mil cento e trinta e nove euros e três cêntimos), este aumento diz respeito à atualização dos acordos e ao apoio extraordinário obtido para fazer face à subida da inflação e subida dos preços da energia;

As rubricas onde se verificam as maiores reduções dos rendimentos são as seguintes:

- Doações e Heranças, onde se verifica uma redução de 28.300,49€ (vinte e oito mil trezentos euros e quarenta e nove cêntimos), esta redução diz respeito essencialmente á redução dos donativos em numerário.

- Subsídios à Exploração, recebimentos do POISE no âmbito das candidaturas á Formação Profissional, onde se verifica uma redução de 27.689,97€ (vinte e sete mil seiscientos e oitenta e nove euros e noventa e sete cêntimos), esta redução deve-se essencialmente á diminuição de formandos.

5.2.3.2 Evolução dos resultados



	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022
Gastos	883 704,98	898 074,07	863 908,78	868 936,01	940 395,64
Rendimentos	943 871,86	1 008 889,83	893 932,51	933 646,64	930 413,74

6. Ações de Melhoria Contínua

Com a aprovação do presente relatório, encerra-se o exercício de 2022 - o ciclo PDCA, com as linhas orientadoras para o planeamento do próximo exercício, continuando a apostar no paradigma de funcionamento sistémico para Instituição, onde predomine a abordagem sistémica, cujo modelo assenta na partilha de valor entre todas as Partes Interessadas, fortalecendo a respetiva relação de proximidade.

Neste sentido teremos que melhorar:

- Desenvolver o plano de formação para Colaboradores a fim de serem implementadas *práticas* mais inovadoras, eficazes e competitivas
- Rever, aprovar e implementar o procedimento de avaliação do desempenho dos colaboradores
- Aumentar o contacto com outras entidades formadoras, desenvolvendo visitas com os formandos e com os técnicos
- Definir um plano/estratégia de divulgação: responsáveis, meios, periodicidade, validação e publicitação final
- Implementar o plano de divulgação
- Elaborar os documentos para a avaliação da satisfação dos destinatários das entidades empregadoras e das entidades parceiras, no âmbito do Centro de Recursos, procedendo à respetiva aplicação
- Melhorar o cumprimento de procedimentos internos em termos de prazos a cumprir em todas as RS
- Responder às necessidades e expectativas dos/as nossos/as Utentes e Famílias a fim de promover a sua qualidade de vida
- Definir de políticas para a revisão do SGQ
- Promover o aumento de novas parcerias estratégicas
- Criar as condições para um plano de comunicação interna e externa
- Promover o aumento do IMS dos/as Colaboradores
- Continuar as políticas de redução dos gastos e de aumento dos rendimentos



Atendendo a que a melhoria contínua é um processo inacabado e sempre em constante actualização, estas acções podem não esgotar-se em si mesmas, podendo, ao longo do ciclo formativo, existir a necessidade de actualizar esta lista de intenções.

Nota: CREMOS ser possível olhar o futuro à nossa medida, porque como disse Fernando Pessoa: "(..) *Eu sou do tamanho do que vejo E não do tamanho da minha altura.*", insistindo em sermos capaz de transformar as dificuldades em oportunidades e, se TODOS remarmos para o mesmo lado, na defesa da "nossa" **Missão, Valores e Visão**, infalivelmente, chegaremos onde queremos!...



ANEXOS



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2022

*Tejane
Xuxa*



**CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO**



“Sabemos que somos, mas não sabemos o que podemos ser.”

William Shakespeare



1. Enquadramento

O Relatório de Atividades de 2022 reporta as atividades e objetivos operacionalizados em função da previsão efetuada aquando da elaboração do Plano Anual de Atividades para 2022. Perspetivando um regresso à normalidade, com alguma prudência, reajustando os serviços e reavaliando o funcionamento. Permite-nos refletir sobre que fizemos e sobretudo o que poderíamos ter feito melhor e mais.

O Plano que agora se avalia recuperou muitas das atividades que foram perdidas, durante a situação pandémica.

Este Relatório de Atividades pretende demonstrar o trabalho realizado em 2022, para fazer face a um ano pleno de desafios, tendo sempre presente o objetivo principal do CACI que é desenvolver atividades ocupacionais para pessoas com deficiência, visando a promoção da sua qualidade de vida, possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e atividades e que se constituam como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respetivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade.

Neste sentido, são disponibilizadas condições e respostas técnicas especializadas, que contribuem para o *empowerment*, valorização pessoal e inclusão social das pessoas com deficiência, permitindo-lhes a capacitação, a manutenção e o desenvolvimento das suas competências pessoais e sociais, através do respeito pelas suas características e individualidade e proporcionando-lhes uma melhoria dos seus níveis de bem-estar e de qualidade de vida.

2. Caracterização dos utentes

O CACI destina-se às pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, para pessoas que se encontrem temporária ou permanentemente impossibilitadas de prosseguir a sua formação ou atividade profissional por conta própria, ou que se encontrem mesmo em processo de integração socioprofissional, ou seja, entre experiências laborais.

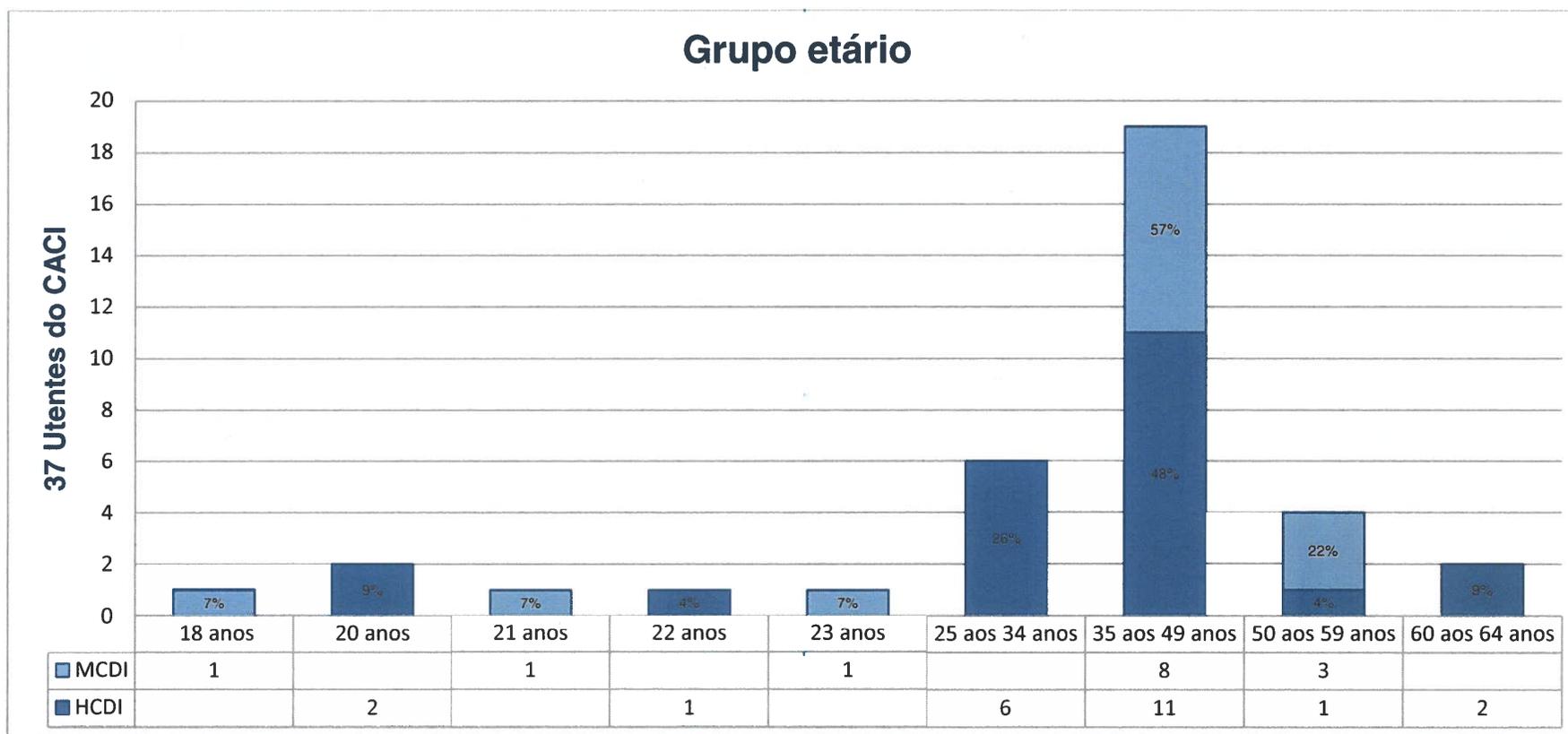
A CERCIPORTALEGRE tem um acordo de cooperação assinado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, IP, com a capacidade e frequência de 37 Utentes, dos quais 24 são do sexo masculino e 13 do sexo feminino.

Gráfico 1 – Total de utentes por género do CACI



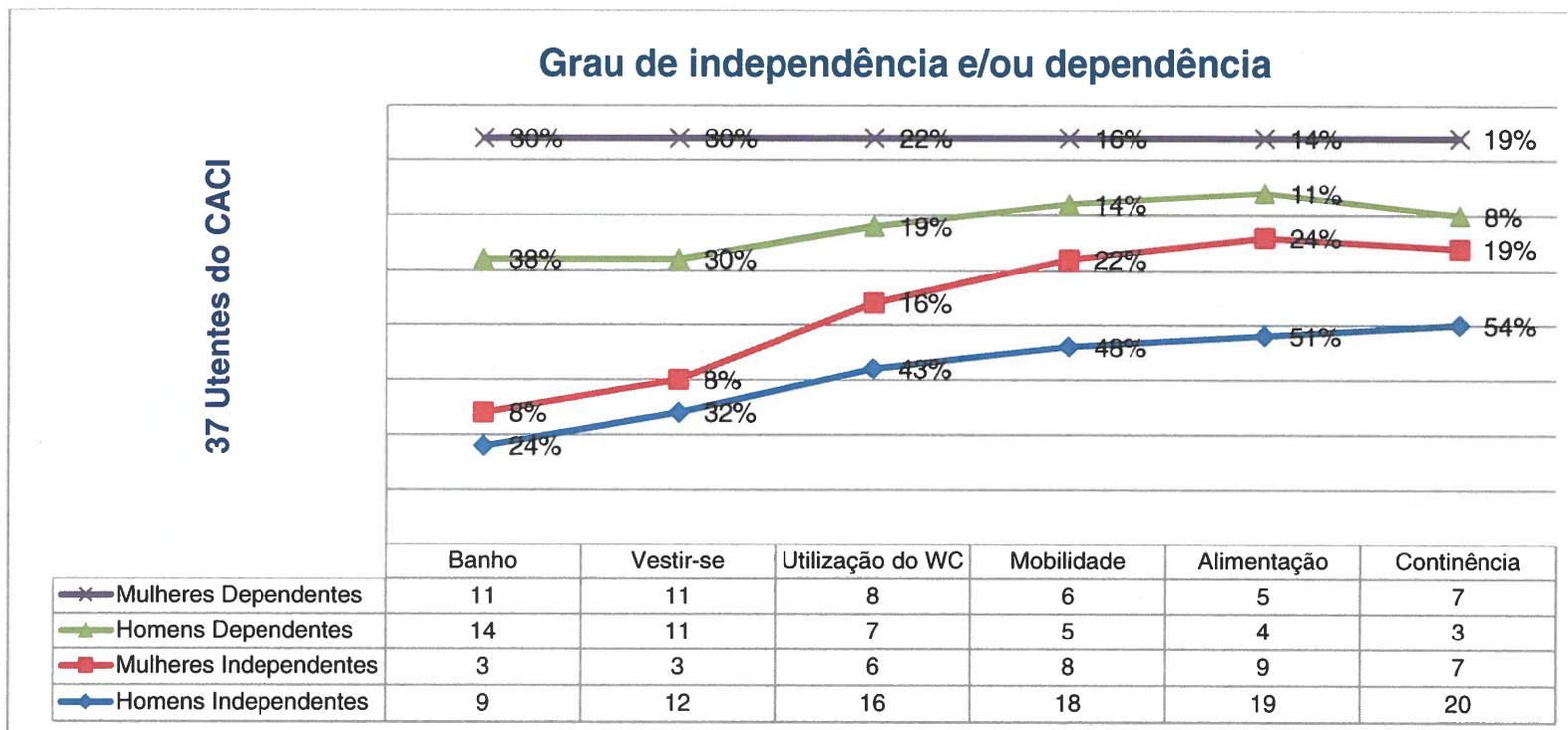
Neste gráfico aqui apresentado verifica-se que a resposta social CACI tem no presente momento 37 utentes no total, a frequentar a resposta social, dos quais 62% são utentes do sexo masculino e 38% são do sexo feminino, perfazendo os 100% da frequência

Gráfico 2 – Utentes a frequentar a resposta CACI por grupo etário



Relativamente à idade, contamos com utentes dos 18 anos aos 64 anos, com maior predominância na faixa etária dos 35 aos 49 anos de idade de ambos os géneros.

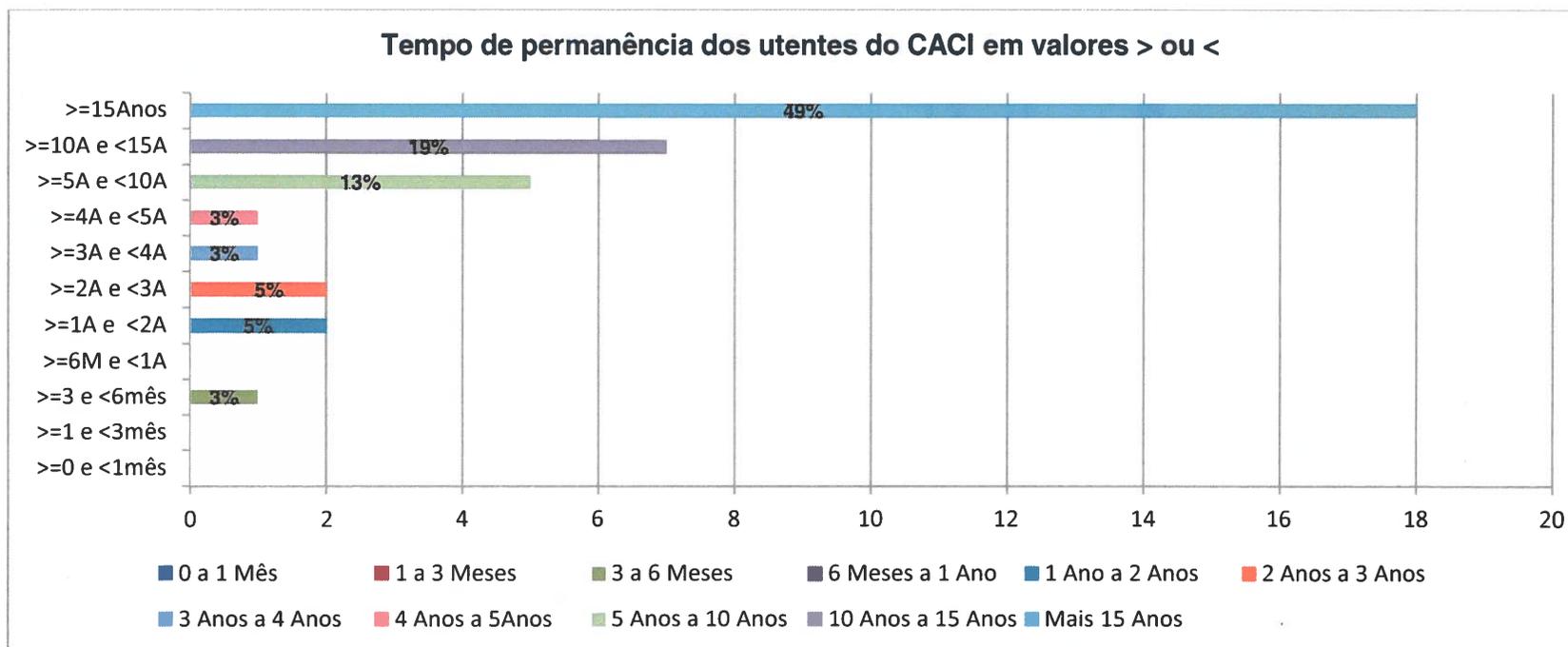
Gráfico 3 – Grau de incapacidade permanente dos utentes do CACI



Na avaliação da dependência funcional da pessoa com um grau de incapacidade permanente nas atividades básicas e instrumentais, se verificam alguns pontos relevantes, como no ponto da atividade intitulado por continência, que corresponde a que 54% dos homens são independentes; no que se refere às mulheres, a maior independência incide no ponto da alimentação, 24%. Tendencialmente, as atividades com maior incidência de dependência dos homens recaem sobre ao ato diário de tomar banho, numa percentagem de 38%. Quanto às mulheres, o nível de dependência incide mais sobre o ato de tomar banho e vestir-se, com 30%, o que corresponde a 11 mulheres num universo total de 14 a frequentar o CACI.



Gráfico 4 – Tempo de permanência dos utentes do CACI



Personalizar os serviços, gerindo de forma flexível e individualizada cada projeto de vida, é algo imperativo para o CACI e isso é demonstrado pelo gráfico acima, que contempla o tempo de permanência dos utentes, onde é possível ler que 49% dos utentes do CACI estão na instituição há mais de 15 anos.

3. Metas e Dinâmicas Operacionais

PERSPETIVA DE APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

Objetivo operacional	Ações	Indicador	Metas	Resultados
Promover ações de formação adequadas às necessidades identificadas para a melhoria dos serviços prestados	Levantamento, identificação e reporte das necessidades de formação aos recursos humanos	Taxa de execução do plano de formação	100%	100%
	Articulação com os recursos humanos, na execução e implementação do plano de formação	Taxa de execução do plano de formação	100%	100%
	Realização de ações internas de sensibilização e formação nas áreas identificadas nas equipas	Nº de ações	3	3
Aumentar o grau de satisfação dos (as) colaboradores	Desenvolvimento de ações com vista à melhoria da comunicação interna	Nº de ações	2	2
	Realização de atividades de coesão interna	Nº de ações	2	4
	Reuniões individuais com os colaboradores para levantamento de expectativas	Nº de reuniões	≥ 10	3
Reavaliar o Sistema de Gestão de Qualidade existente na instituição	Levantamento dos procedimentos, instruções de trabalho e respetivos modelos de documentos a atualizar, inerentes ao CACI	Lista de documentos a alterar	100%	100%

	Realização da respetiva revisão do procedimento, instruções de trabalho e modelos de documentos inerentes ao CACI	Nº de documentos revistos	5	8
--	---	---------------------------	---	---

Objetivo Operacional: Promover ações de formação adequadas às necessidades identificadas para a melhoria dos serviços prestados

Atendendo às necessidades de formação o objetivo definido foi cumprido na íntegra, com o cumprimento das metas definidas, fruto de uma articulação com o serviço de Recursos Humanos, na implementação e execução do Plano de Formação.

Objetivo Operacional: Aumentar o grau de satisfação dos (as) colaboradores

Melhoramos a comunicação interna substancialmente, com a criação de dois grupos de WhatsApp, um para a equipa de CACI e outro para a equipa de VE. A informação partilhada nos grupos, permite que todos os elementos das equipas estejam informados sobre as atividades a desenvolver quer interna, quer externamente, planos de saída, quem participa, quem acompanha, etc, rapidez no sistema de substituição dos colaboradores, na resolução de problemas do dia a dia, partilha de momentos relevantes, através de imagens, etc. Deste modo senti uma maior envolvimento no dia a dia da instituição, por parte dos colaboradores.

No que diz respeito à realização de atividades de coesão interna, as atividades desenvolvidas nas semanas temáticas, como por exemplo Natal, Páscoa, Carnaval, datas específicas, com o Dia da Mulher, permitem a partilha de experiências, num espaço dinâmico de diálogo, movimento e expressão de maneira a sensibilizar, valorizar e reforçar os sentimentos e laços de proximidade entre colaboradores. Deste modo estas atividades permitem uma maior coesão, um maior envolvimento de todos os colaboradores.

Objetivo Operacional: Reavaliar o Sistema de Gestão de Qualidade existente na instituição

Com a publicação da nova legislação de enquadramento do CACI, existem procedimentos, modelos de documentos, que devem ser atualizados, de forma a operacionalizar todo o funcionamento de acordo com as novas orientações. Deste modo procedemos ao seu levantamento, de forma a proceder à sua atualização. Esta reavaliação permite uma revisão do sistema, para deste forma o simplificar e o tornar mais funcional, com o propósito da melhoria continua.

PERSPETIVA DOS PROCESSOS

Objetivo operacional	Ações	Indicador	Metas	Resultados
Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados	Desenvolvimento de atividades socio-culturais e de inclusão	Taxa de cumprimento do cronograma do CACI	≥ 80%	83,72%
	Avaliação do índice médio de satisfação dos utentes	Taxa de satisfação dos utentes CACI	70%	97,47%
	Avaliação do índice médio de satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação dos colaboradores	60%	68,5%
	Garantir a monitorização, avaliação e melhoria continua dos serviços prestados	Taxa de satisfação dos utentes de CACI	70%	97,47%
		Aprovação do documento pela Assembleia Geral	-	Em curso Em curso



Tajina
fer

	Atualização do Regulamento Interno de Funcionamento do CACI, de acordo com a nova legislação de enquadramento			
	Revisão dos contratos de prestação de serviços do CACI, de acordo com a nova legislação de enquadramento	Nº de contratos a rever	37	Em curso
	Identificação de situações a melhorar/reclamações nos serviços	Nº de situações a melhorar	= Situações identificadas	3
Promover a participação e o envolvimento das famílias/partes interessadas na instituição	Desenvolvimento de atividades que envolvam a família	Nº de atividades promovidas	≥ 4	7
	Reuniões pontuais com os responsáveis dos utentes	Nº de reuniões promovidas	10	10
	Garantir o atendimento e esclarecimento das famílias e seus responsáveis quando solicitado	Nº de solicitações	4	50
	Sensibilizar e convidar todas as partes interessadas, a participar em atividades organizadas pela CERCIPORTALEGRE	Nº de ações	3	3
Aumentar as parcerias estratégicas	Levantamento dos atuais parceiros	Nº de parceiros existentes	6	7
	Identificação de potenciais parceiros	Nº de novos parceiros	≥ 2	1



Teague
see

Fomentar uma cultura promotora da criatividade e inovação	Promover atividades criativas e inovadoras	Nº de atividades Criativas e inovadoras	≥1	3
Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição	Criação de flyers sobre o CACI Publicações no Facebook Criação de parcerias com empresas e escolas superiores	Nº de estratégias criadas	≥2	2
	Colaboração com organizações de caris formativo (escolas, universidades, politécnicos...)	Nº de estágios recebidos	3	14
	Desenvolvimento de atividades no exterior	Nº de atividades desenvolvidas	2	3

Objetivo Operacional: Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados

Com o desenvolvimento de atividades socio-culturais e de inclusão, promovemos uma melhor qualidade de vida dos utentes, promovemos os direitos das pessoas com deficiência, promovemos o contacto e a visibilidade da instituição no exterior, dando desta forma a conhecer o trabalho desenvolvido da instituição. Ao passar os questionários de satisfação ao utentes /famílias e colaboradores, ficamos com a perceção do nível de satisfação e deste modo promover a melhoria dos pontos identificados como mais frágeis. Em 2022 ultrapassamos a meta definida.

No que diz respeito à atualização do regulamento interno e à revisão dos contratos do CACI, está em curso, aguardamos novas orientações da tutela.

Identificamos as situações a melhorar, no âmbito do funcionamento, de forma a voltarmos o mais possível à normalidade, depois de uma pandemia.

Desta forma contribuímos para uma melhoria continua dos serviços prestados.

Objetivo Operacional: Promover a participação e o envolvimento das famílias/partes interessadas na instituição

A atividade promovida no Dia da Família, permitiu a partilha de experiências, uma proximidade, um diálogo, num espaço dinâmico, dando a conhecer às famílias o trabalho que se desenvolve e desta forma reforçar os sentimentos e laços de proximidade entre as famílias e a instituição.

Outras atividades como as Jornadas da Autorrepresentação e a apresentação das peças de Teatro, no âmbito do nosso projeto ExpressAr-TE, no Museu das Tapeçarias, para as quais convidamos famílias e outras partes interessadas, foram momentos de muito relevo durante o ano de 2022, onde promovemos o envolvimento de todos.

A disponibilidade diária para esclarecer as famílias, continua a ser constante e uma mais valia na qualidade dos serviços prestados.

Objetivo Operacional: Aumentar as parcerias estratégicas

As nossas parcerias são muito diversificadas e importantes no dia a dia da instituição. Temos parcerias com os Municípios de Portalegre, ao nível dos espaços/equipamentos desportivos, que sem esta cedência, não seria possível a realização de atividades desportivas. O tanque terapêutico é nos cedido pela Santa Casa da Misericórdia de Portalegre, possibilitando trabalhar com utentes com um nível de autonomia bastante menor. Ao nível dos transportes, os municípios de Nisa, Marvão, Crato e em 2022 acrescentamos Alter do Chão, deslocam diariamente utentes destes concelhos, que de outra forma, não poderiam frequentar a CERCIPORTALEGRE.

Objetivo Operacional: Fomentar uma cultura promotora da criatividade e inovação

A forma como o Dia da Família foi promovido, a apresentação das peças de teatro, no museu das Tapeçarias pelo nosso projeto ExpressAR-TE e as Jornadas do Grupo de Autorrepresentação, foram momentos criativos e inovadores, na abordagem conseguida, junto de todos os participantes.

Objetivo Operacional: Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição

As estratégias de divulgação da instituição passam pelas publicações no Facebook, conseguindo deste modo chegar à comunidade de uma forma mais abrangente. O acolhimento de estágios, a promoção de atividades na comunidade, nas escolas e noutras IPSS's, permite divulgar o trabalho da CERCIPORTALEGRE, em diferentes quadrantes, promovendo uma maior proximidade.

PERSPETIVA DOS (AS) UTENTES

Objetivo operacional	Ações	Indicador	Metas	Resultados
Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes	Realização dos inquéritos de satisfação aos utentes e famílias	Taxa de satisfação dos(as) utentes/famílias	≥ 70%	97,47%
	Revisão e atualização dos processos individuais dos utentes (nomeadamente em relação à avaliação psicológica)	Nº de processos revistos	100%	100%
	Levantamento de necessidades e expectativas dos utentes e suas famílias.	Nº de PII's revistos	100%	100%
Dar continuidade à dinâmica de empowerment orientada para os(as) utentes	Realização dos inquéritos de satisfação	Taxa de satisfação dos(as) utentes	≥ 70%	97,47%
	Criar oportunidades de participação e interação social dos(as) utentes em eventos promovidos pela comunidade	Nº de atividades em que participaram na comunidade	3	5
	Formalização de protocolos, com vista a integração de utentes em ASU	Nº de integrações em ASU	≥ 2	1
	Visitas de acompanhamento ao local da ASU	Nº de visitas	3	3
	Desenvolvimento de ações de sensibilização com vista a reforçar a política do empowerment	Nº de ações de sensibilização realizadas para colaboradores	≥ 2	3

	Desenvolvimento de ações de sensibilização com vista a reforçar a política do empowerment	Nº de ações de sensibilização realizadas para utentes	≥ 3	4
Garantir a dinâmica da igualdade de género oportunidades e direitos	Realização/participação em atividades a nível interno e externo que promovam a igualdade de género, oportunidades e direitos	Nº de projetos e atividades realizadas / Nº de projetos e atividades participaram	≥ 6	51
	Criar oportunidades de participação e interação social dos(as) utentes em eventos promovidos pela comunidade	Nº de atividades em que participaram na comunidade	3	5
	Cumprimento do cronograma de atividades	Taxa de cumprimento do cronograma do CACI	≥ 80%	83,72%

Objetivo Operacional: Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes

O levantamento de necessidades, os inquéritos de satisfação, a possibilidade de apresentar sugestões e reclamações, os Planos de Individuais de Inclusão, são instrumentos relevantes, para podermos prestar um serviço de qualidade, adequado às necessidades de cada utente.



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2022

Teresa

Objetivo Operacional: Dar continuidade à dinâmica de empowerment orientada para os(as) utentes e Garantir a dinâmica da igualdade de género oportunidades e direitos

A expressividade é fundamental para o sucesso das interações interpessoais e com o meio. Dar ferramentas, trabalhar a autoestima é fundamental para promover o empowerment. Através das atividades como o teatro, o nosso projeto ExpressAR-TE, promove a expressão de emoções, sentimentos, a gestão de conflitos e o desenvolvimento da inteligência emocional. A participação em atividades muito variadas, contribui para igualdade de oportunidades

4. Considerações Finais

Os resultados foram bastante positivos, promovendo a valorização da pessoa com deficiência, reivindicando o seu direito à igualdade de oportunidades. As atividades e projetos desenvolvidos deram grande visibilidade ao papel da Instituição em termos do *empowerment* e da inclusão social dos(as) Utentes.

Foi dada continuidade à política de proximidade aos(as) Utentes e suas famílias, prestando apoio no sentido de ajudar a resolver dúvidas ou problemas que nos sejam colocados, ou que sejam sinalizados pelas nossas equipas multidisciplinares.

Devido ao envelhecimento das famílias e por vezes também à dificuldade de transporte, continuamos a acompanharmos Utentes às consultas de especialidade. Demos continuidade à parceria que temos com a Escola Superior de Saúde, no âmbito da Higiene Oral, promovendo uma avaliação/diagnóstico dos Utentes e posterior acompanhamento dos mesmos, às consultas de Higiene Oral.

No respeitante às áreas da reabilitação Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Reabilitação Psicomotora e Psicologia, os resultados ficaram aquém do esperado, tendo em conta que a Terapeuta Ocupacional teve grande parte do ano de baixa e de licença de maternidade e a psicóloga também teve grande período de baixa.

Destacamos a continuidade do Grupo do Ambiente, em outubro, quando regressou a Terapeuta Ocupacional, integrado por Utentes com vários níveis de autonomia, onde existe um envolvimento com elevado grau de satisfação de todo o grupo, sendo uma atividade a dar continuidade.

No que diz respeito à área da Reabilitação Psicomotora deu-se continuidade à política de intervenção definida para o efeito, sendo os(as) beneficiários(as) Utentes com elevado grau de dependência e semiautónomos. A intervenção consistiu em potenciar o movimento, fomentar as capacidades físicas e cognitivas, manter competências ao nível das praxias, intensificar a motricidade fina, promover a estimulação sensorial, assim como, promover os fatores psicomotores específicos a cada utente. De uma forma global, os objetivos traçados foram atingidos, havendo a constante preocupação de diversificar as atividades propostas em alguns grupos, assim como de manter a rotina em outros grupos. O Projeto ExpressAr-TE, que tem sido uma mais valia para a melhoria na qualidade de vida dos utentes.

Na área da Psicologia, o trabalho desenvolvido centrou-se no desenvolvimento de competências sociais e emocionais, mediante as necessidades identificadas.

Foi prestado um atendimento individual, aos Utentes sinalizados como prioritários, no sentido de reforçar mecanismos de valorização pessoal e estimular competências emocionais. No que diz respeito ao Grupo de Autorrepresentação, dinamizado pela psicóloga, manteve a dinâmica de trabalho, procurando ter uma participação ativa na implementação e colaboração em eventos e projetos institucionais (internos e externos).

As nossas atividades pretenderam envolver as Famílias apelando à sua participação, o que foi alcançado, em todos os desafios propostos (direta ou indiretamente).

Destacamos o projeto referente ao calendário anual, cujo impacto na comunidade e parceiros já se enraizou de tal forma que somos impulsionados ano após ano a fazer ainda melhor. Esta iniciativa permite divulgar o nosso trabalho e angariar verba para realizar atividade lúdicas do interesse dos Utentes.

Ao nível das atividades de educação física e motora, desporto adaptado, adaptação ao meio aquático e ginástica de grupo os resultados foram excelentes, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas dos(as) Utentes.

A seleção de dois utentes para integrarem a equipa nacional de Basquetebol no Special Olympics, em 2023, foi um dos momentos altos.

Em relação aos ateliers em funcionamento, têxteis, cartonagem, encadernação e madeiras decorreram de acordo com o planeamento, sendo trabalhadas de forma transdisciplinar, muitas vezes de complemento às outras áreas de intervenção.

No que diz respeito ao Índice médio de satisfação dos utentes de CACI foi de 97,47%, no ano de 2022. Houve um ligeiro aumento em relação à meta estabelecida.

Em relação ao cumprimento do cronograma de atividades, a sua taxa foi de 83,72%, ultrapassamos a meta estabelecida. Participamos em mais 51 atividades que não estavam previstas.

Cronograma de Atividades 2022		Nº de Atividades não previstas
Nº de Atividades previstas	43	+51
Nº de atividades realizadas	36	
Taxa de cumprimento	83,72%	



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2022

*Assine
Aqui*

Deste modo, concluímos que o ano decorreu de forma positiva, continuando, apenas, com a perturbação do absentismo de alguns(as) Colaboradores(as) e pela avaria das viaturas, ocorrências que tiveram efeitos sobre o funcionamento diário do CACI.

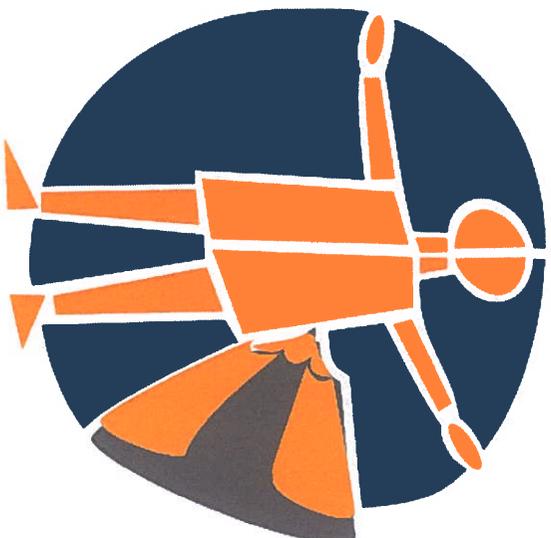
Os resultados foram positivos e sugerem a necessidade de continuar a intervir nesta área, de modo a reforçar as aprendizagens e a inclusão.

Continuaremos a capacitar os(as) Utentes para a participação social, a promover a autonomia e a incentivar à consciência moral de todos.



VALÊNCIA EDUCATIVA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES VE 2022



VALÊNCIA EDUCATIVA



1. Enquadramento geral

O Relatório de Atividades de 2022 reporta as atividades e objetivos operacionalizados em função da previsão efetuada aquando da elaboração do Plano Anual de Atividades para 2022. Perpetivando um regresso à normalidade, com alguma prudência, reajustando os serviços e reavaliando o funcionamento. Permite-nos refletir sobre que fizemos e sobretudo o que poderíamos ter feito melhor e mais.

O Plano que agora se avalia recuperou muitas das atividades que foram perdidas, durante a situação pandémica.

Desde a fundação da CERCIPORTALEGRE em 1980 que a VE (Valência Educativa) surge, dando cumprimento à legislação em vigor, com o intuito de mobilizar serviços especializados de forma a promover o potencial de funcionamento biopsicossocial dos seus alunos.

Após uma avaliação inicial, o nível de funcionalidade dos jovens alunos, determina o tipo de planificação, que procura ir de encontro às necessidades específicas individuais e de grupo, assentando numa perspectiva funcional, com o intuito de facilitar o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e de autonomia, úteis em contexto de vida diária, quer no seio familiar, quer no social.

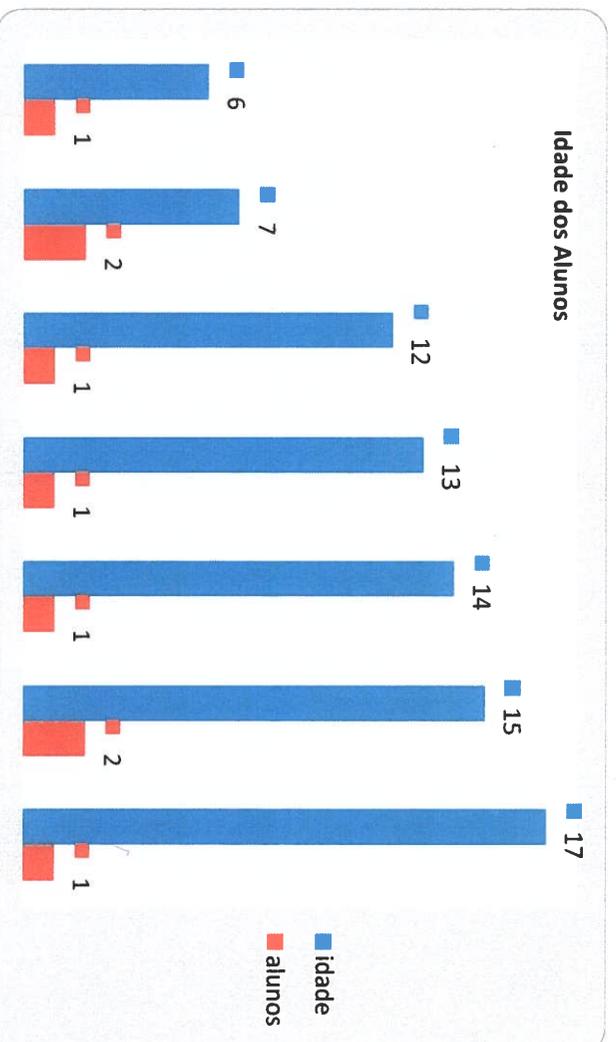
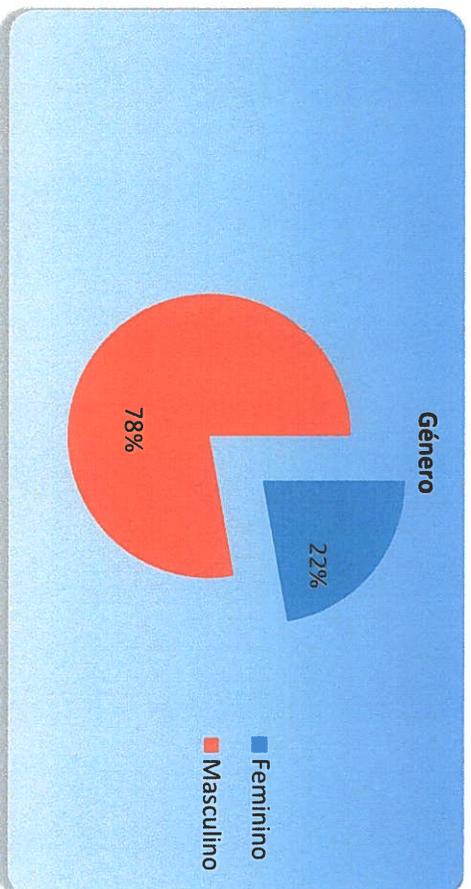
Este Relatório de Atividades pretende demonstrar o trabalho realizado em 2022, para fazer face a um ano pleno de desafios.



2. Caracterização dos alunos

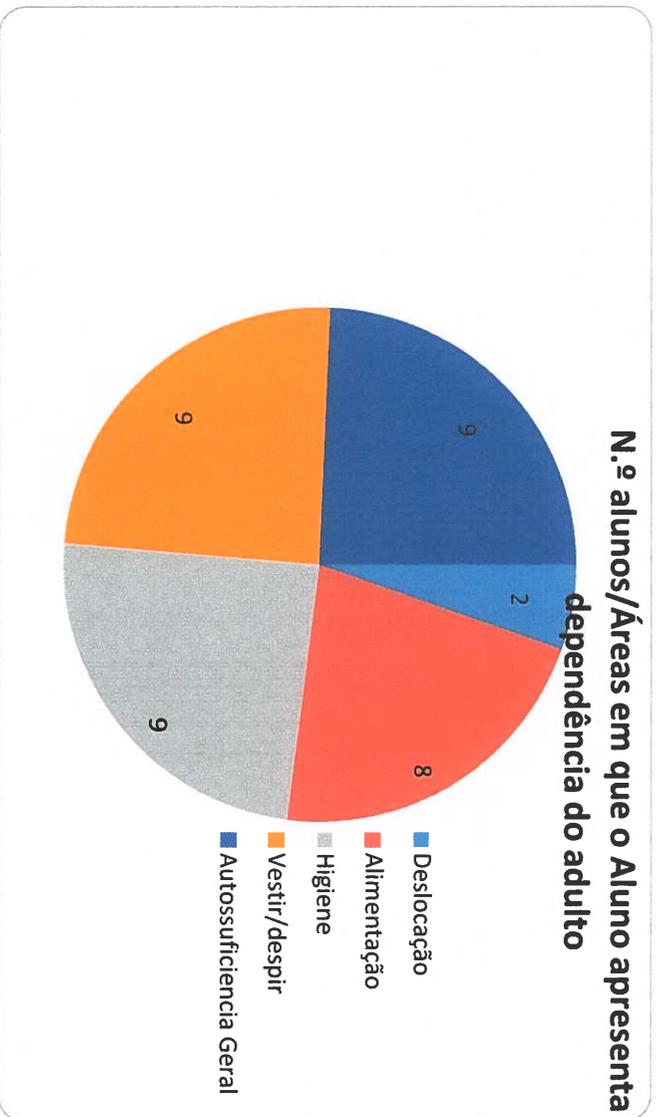
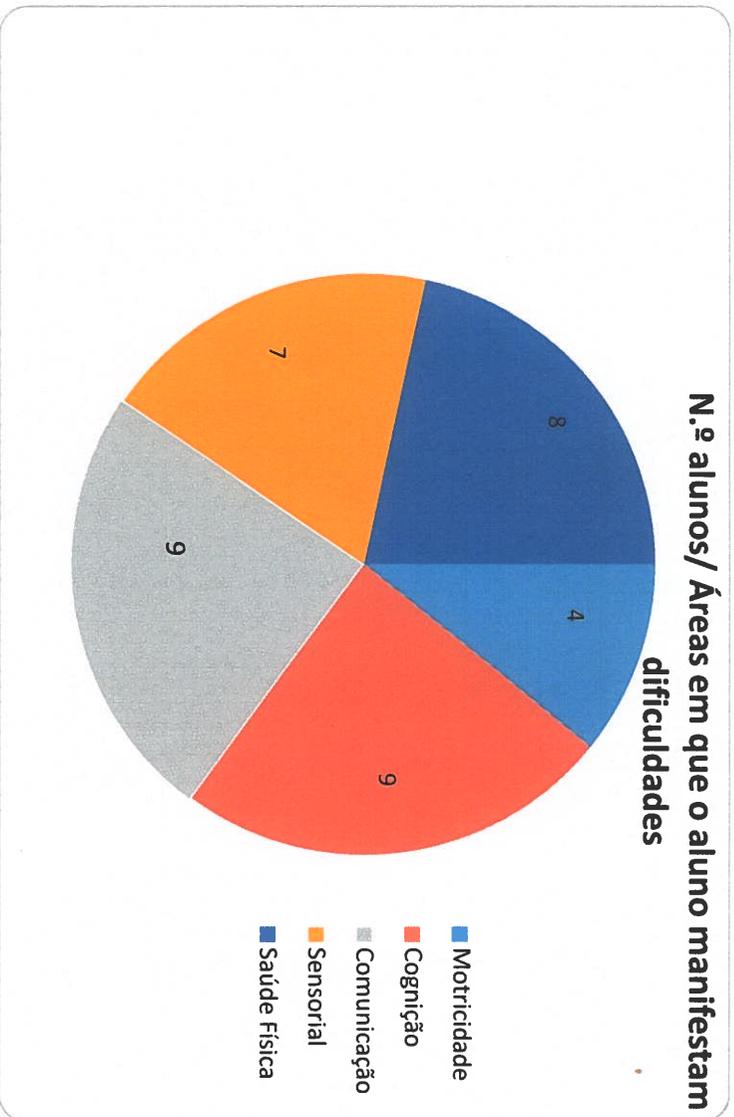
No contexto educativo o calendário escolar envolve dois anos letivos diferentes, durante o ano de 2022, no mês de abril, integrou a Valência Educativa um novo aluno e em setembro integraram 4 novos alunos. A Valência Educativa (VE) dá resposta a 9 alunos, dos quais 8 frequentam assiduamente as aulas nas instalações da instituição e um encontra-se em processo de avaliação comportamental no sentido de se conseguir retirar de casa para iniciar o seu percurso escolar na CERCIPORTALEGRE.

Em dezembro de 2022, a VE tinha 2 alunos do sexo feminino e 7 do sexo masculino.





As idades dos alunos variam bastante, a nível cognitivo e das suas dificuldades e dependência de um adulto também.





3. Resultados e análise de Objetivos

Trabalhar em projeto – desenvolver temas atuais, transversais e inovadores, através dos quais os nossos alunos são expostos a diversas situações, de forma funcional, onde possam decidir e adquirir autonomia para a sua própria tomada de decisão.

Os temas a desenvolver foram debatidos em grupo e através do feedback dos alunos foi trabalhado e direcionado o/s conteúdo/s mais adequado às necessidades dos alunos.

Os Projetos, apresentados, em modelo próprio, ao longo do ano letivo tiveram a finalidade de preparar os nossos alunos para a vida quotidiana.

Todos os anos, a CERCIPORTALEGRE avalia o Grau de Satisfação dos alunos/famílias, a fim de promover a qualidade e melhoria dos serviços que lhe são prestados. Este ano tivemos um índice de satisfação de 89,22%.

As atividades desenvolvidas e previamente planeadas, foram de encontro às necessidades dos alunos, do espaço e dos materiais disponíveis. Apetrechámos a instituição com materiais provenientes de projetos e também nos foi oferecido um kit de atletismo pelo Desporto Escolar.

O desporto é extremamente importante para o desenvolvimento motor, cognitivo e social dos nossos alunos. Ao longo do ano realizámos vários eventos desportivos dinamizados por nós e outros com organização externa em que participámos com evidentes resultados positivos.

Os espaços desportivos que tivemos disponíveis ao longo do ano foram, o Pavilhão Municipal, o Polidesportivo dos Assentos, a Piscina Municipal dos Assentos, o Estádio Municipal Eduardo de Sousa Lima e o Tanque Terapêutico da Santa Casa da Misericórdia de Portalegre. De salientar que muitas vezes, os espaços estiveram interditos, por manutenção e/ou outros eventos. Explorámos outros espaços, como o Jardim do Tarro e da Corredoura, a Serra de S. Mamede, as Barragens da Póvoa e da Apartadura.

O trabalho realizado na VE é previamente programado e tem como objetivo responder às necessidades individuais dos alunos e do grupo. As aprendizagens das diferentes áreas disciplinares são lecionadas em projeto e a interdisciplinaridade é uma prioridade



constante, pela importância que tem e para manter os níveis motivacionais dos nossos alunos.

Todo o processo de ensino/aprendizagem assenta numa perspetiva funcional com intuito de preparar todos os alunos, ao ritmo individual, para a vida moderna, criando dinâmicas que visam estimular e autonomia, a autoestima e a autoconfiança.

Em todo este processo, o Desporto ocupa um espaço determinante no desenvolvimento dos nossos alunos e na inclusão com outros jovens de outras valências e/ou instituições. Semanalmente, uma manhã de Educação Física, desportos coletivos e individuais, uma manhã dedicada à natação, AMA e aperfeiçoamento de estilos de nado, outra manhã de tanque terapêutico, para alunos com outro tipo de necessidades em meio aquático e uma tarde de Boccia. Pontualmente são organizadas atividades de âmbito desportivo, lúdico e com interesse em estilos de vida saudáveis.

Iniciámos a participação nos dois Grupos Equipas no Projeto Nacional de Desporto Escolar, Boccia e Desporto Adaptado.

As capacidades físicas são constantemente trabalhadas e melhoradas, a componente social é desenvolvida e cada vez mais tentamos movimentar a componente tática, a estratégia de jogo. Aos poucos vamos conseguindo resultados nesta vertente mais difícil, estratégias e dinâmicas de equipa, mas que começa a dar frutos e a ser significativamente assimilada pelos nossos atletas.

Os objetivos propostos foram alcançados e queremos elevar a exigência, assim como manter ativos todos os participantes nas nossas atividades de desporto.

No Projeto Nacional de Desporto Escolar estivemos representados com dois Grupos Equipa, um de Boccia e outro de Desporto Adaptado. Participámos nos encontros de Desporto Adaptado e competimos em todas as jornadas no Grupo Equipa de Boccia.

Resultados extremamente positivos ao nível individual e coletivo. Conseguimos, através da heteroavaliação e da autoavaliação, aferir índices de desenvolvimento de todos os alunos. É inquestionável a evolução comportamental de todos os alunos, ainda com episódios pontuais de alguns comportamentos desajustados, mas em diminuição. Ao nível das aprendizagens realçamos um bom desenvolvimento global e individualmente destacamos um excelente desenvolvimento por parte de alguns alunos, acompanhando todas as matérias e apreendendo os seus conteúdos.



De salientar que este trabalho terá continuidade e o processo, sendo dinâmico, conta com avanços e retrocessos, considerados normais para o grupo.

Relativamente ao desporto todos os objetivos são altamente atingidos com sucesso, é, no entanto, necessário consolidar aprendizagens e definir sempre metas mais ambiciosas para que todos, dentro das suas capacidades possam evoluir mais um pouco.

4. **Aspetos Relevante**

- **Pontos fracos**

O facto da piscina dos Assentos se encontrar em obras foi, sem dúvida, muito prejudicial para os nosso alunos/clientes, que estiveram privados dessas instalações para poderem praticar a modalidade de natação.

Reavaliação da constituição dos grupos de desporto;

- **Pontos fortes**

O desenvolvimento/ativação das capacidades físicas;

A prática desportiva regular;

O desenvolvimento do espírito de equipa em prol de um objetivo comum;

A socialização;

A competição saudável,

O saber ganhar e o saber perder;

O respeito pelo adversário;

A prática diversificada das diferentes modalidades desportivas;

- As dinâmicas de sala de aula, cada vez com maior autonomia e com resultados positivos.

- As conquistas individuais, ao nível do saber estar e do saber fazer;

No desporto:

- Prática desportiva;



- Socialização;
- Melhoria da condição Física e contribuição para o bem estar e um estilo de vida saudável.
- Trabalho da autonomia no balneário: saber despir, vestir, tomar o duche. Tratar em autonomia da sua higiene.

- **Momentos/Ações com significado**

- Dinamização de um fotopaper para várias instituições – BeActive;
- Dinamização de um torneio de futsal adaptado;
- Participação em todos os eventos dos Jogos do Alto Alentejo;
- Participação em dois grupos Equipa do Projeto Nacional de Desporto Escolar: Boccia e Desporto Adaptado;
- Participação nas ações de Tondela, Guarda e Castelo Branco;
- Organização de várias atividades internas, como apresentações, coreografias, momentos desportivos com intuito comemorativo ou não;
- Vários convites para apresentação de saltos no minitirampolim, Boccia e/ou coreografias, nomeadamente em parceria com o Agrupamento de Escolas José Régio, Santa Casa da Misericórdia de Portalegre e Agrupamento de Escolas do Bonfim;
- Marcámos PR no espaço exterior da CERCIPORTALEGRE.

5. Considerações Finais

Elevar a exigência e não deixar o aluno “relaxar” nas suas aprendizagens e dinâmicas, é uma preocupação constante de toda a equipa da VE.

A apresentação final dos projetos desenvolvidos ao longo do semestre, são momentos de avaliação do trabalho realizado pelos alunos e pela equipa pedagógica. Consideramos que são o culminar do que foi disponibilizado para aprender, com o que cada aluno apreendeu. E estes momentos são o novo ponto de partida para colmatarmos possíveis lacunas e para abrimos o leque de vivências e de estímulos para o objetivo final, desenvolver aprendizagens.



No desporto, relevamos as participações nos Grupos Equipas de Desporto Escolar, no Corta-Mato Regional e todas as ações pontuais competitivas entre várias instituições do país.

Este ano foi criado um grupo de atletas com intuito de potenciar as suas capacidades físicas. Foi, sem dúvida, muito benéfico e já com resultados práticos. Todos os elementos deste grupo evoluíram e estão muito mais dinâmicos e com capacidade de respostas às diferentes atividades em que participam. Destacamos o feito, de termos dois atletas selecionados para os Jogos Mundiais de Berlim 2023 do Special Olympics.

Prendemos realizar o primeiro grande evento de desporto adaptado na cidade de Portalegre com a participação de várias delegações;

Queremos organizar um Seminário de Desporto;

Manter a parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Portalegre no sentido de termos disponível o seu tanque terapêutico;

A manutenção dos treinos de Boccia;

Consideramos que o desporto ultrapassa qualquer barreira e com facilidade cria pontes e permite a verdadeira inclusão, desta forma seria interessante aumentar o número de horas dedicadas à natação e atividades de pavilhão. Grupos nivelados, direcionados e restritos com objetivos bem definidos para um estilo de vida saudável, melhoria das capacidades físicas e estímulo de autonomia e tomada de decisão.

Manter o Desporto na nossa instituição e se possível reforçar as horas que à atividade física damos relevância, será o nosso objetivo prioritário.

Em suma todas as atividades realizadas foram avaliadas de forma muito positiva e permitiram que todos os alunos conseguissem avançar e desenvolver novas aprendizagens e usufríssem de novas vivências.

Seja no desporto, em sala de aula ou em atividade pontual, todo o trabalho efetuado pela equipa pedagógica foi perfeitamente visível na evolução dos alunos.

Consideramos que este é o caminho, planificar para melhorar e avaliar para planificar, sempre com maior ambição no desenvolvimento e autonomia dos nossos alunos



Processo	Lar (Lar Residencial São Francisco)
Período	02/01/2022 a 31/12/2022

O Responsável pela Elaboração: Ana Pires

Data: 28/04/2023

PARECER
<p>Apartir do ano de 2022 ser criada unidade pelas seguintes de pendências de CUID, os resultados do LAR foram positivos e motivados para continuarem a fornecer os melhores serviços aos nossos utentes.</p> <p>_____ Ana Pires Data: 28/04/2023</p>
DESPACHO
<p>Atendendo aos requisitos positivos o relatório da gestão está validado e aprovado.</p> <p>_____ Ana Pires Data: 28/04/2023</p>

1. Introdução

O processo Lar estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as atividades associadas à resposta social, nomeadamente no que diz respeito à garantia da prestação dos seguintes serviços: alojamento, alimentação, cuidados pessoais e de saúde, acompanhamento/ encaminhamento a cuidados médicos e de enfermagem, apoio na aquisição de bens e serviços, tratamento de roupas, apoio nas atividades lúdicas, recreativas, culturais e desportivas. O Lar presta ainda acompanhamento em deslocações ao exterior, nas atividades ocupacionais, profissionais ou intelectuais/formativas bem como um apoio técnico ao nível psicossocial.

O LAR tem ainda como objetivo garantir a execução de todas as medidas inerentes à: candidatura, admissão dos utentes, gestão da lista de espera, abertura do processo, elaboração do plano de intervenção, do plano anual de atividades. Este processo estabelece ainda regras orientadoras para a organização dos cuidados, pessoais e de saúde, no apoio das atividades da vida diária bem como no planeamento e acompanhamento das atividades socioculturais.

É essencial hoje qualquer organização exista para satisfazer necessidades e expectativas dos seus utentes/ significativos, bem como, das outras partes interessadas, através de processos que identificam essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação de forma eficaz e eficiente.



O levantamento dessas necessidades e expectativas, a avaliação dos resultados alcançados, o grau de satisfação gerado por esses resultados, configuram-se como direitos e oportunidades fundamentais dos utentes/significativos, garantindo o seu envolvimento e participação.

O presente relatório pretende explanar os objetivos definidos, atividades, impactos do lar residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2022.

O LR é uma resposta social desenvolvida em equipamento, destinada a acolher pessoas com deficiência que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar.

O LR contempla internamento permanente para 15 clientes (14 com acordo da segurança social e 1 extra acordo). Durante o ano 2022, integramos mais um utente, perfazendo a capacidade máxima da resposta;

O ano de 2022 já foi um retorno à normalidade face aos anos anteriores em contexto de pandemia, os utentes ao longo do ano voltaram às suas atividades normais;

Os utentes encontram-se integrados durante o dia. Durante o ano tivemos 2 utentes em mercado normal de trabalho, 4 em contexto Lar com projeto de vida e 9 em CACI.

O LR, no respetivo ano, consolidou e reviu procedimentos diários de rotinas do serviço tanto ao nível dos utentes, dos seus significativos e colaboradores:

Utentes - executou e avaliou o programa de intervenção individual bem como o seu envolvimento nas rotinas do Lar e nas atividades socio culturais e de inclusão desenvolvidas.

Significativos –apoiou, encaminhou e articulou com os familiares no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como apoio em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade (saúde e segurança social).

Colaboradores – foram dadas orientações técnicas e supervisão dos vários serviços a que o Lar fornece, com enfoque no utente e na melhoria contínua. Foi realizada com os RH, o levantamento das necessidades de formação, bem como articulada as devidas ações de formação.

Houve necessidade de agilizar recrutamento de 2 auxiliares de ação direta, face à aposentação de igual número de recursos afetos à resposta Lar. Organizaram-se escalas de serviço diferenciadas, adotaram-se procedimentos específicos e atividades adaptadas às exigências deste período experimental, garantindo, tanto quanto possível, a qualidade do serviço e a manutenção dos objetivos definidos.

Foi realizada a avaliação de satisfação dos colaboradores.



É essencial hoje qualquer organização exista para satisfazer necessidades e expectativas dos seus utentes/

significativos, bem como, das outras partes interessadas, através de processos que identificam essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação de forma eficaz e eficiente.

O levantamento dessas necessidades e expectativas, a avaliação dos resultados alcançados, o grau de satisfação gerado por esses resultados, configuram-se como direitos e oportunidades fundamentais dos utentes/significativos, garantindo o seu envolvimento e participação.

2. Resultados e análise dos objetivos

Metas e Dinâmicas Operacionais

PRS	Objetivo operacional	Ações	Metas	Resultado
	Aumentar o grau de satisfação dos (as) colaboradores	Dotar os colaboradores de conhecimento, motivação e atitudes que asseguram um atendimento qualificado	≥ 5	Cumprido o S/D
		Realização de eventos, que possibilite a interação dos colaboradores fora do ambiente institucional	≥ 2	3
		Realização de pequenas audições individuais, com levantamento de aspetos positivos a manter e aspetos negativos a alterar, sobre o clima organizacional do LR	≥ 10	Cumprido o S/D
		Realizar ações internas de sensibilização, informação e capacitação nas áreas identificadas pela ET	≥ 3	Cumprido o S/D
		Levantamento, identificação e reporte aos RH das necessidades de formação	= 100%	100%
	Promover ações de formação adequadas às necessidades identificadas para a melhoria dos serviços prestados	Articulação com os RH na execução e implementação do plano de formação na resposta LR	= 100%	100%
Perspetiva de Aprendizagem e Crescimento				

Perspetiva de Aprendizagem e Crescimento

Objetivo Operacional 1: Ação 1 (Dotar os colaboradores de conhecimento, motivação e atitudes que asseguram um atendimento qualificado) – Não foram quantificadas, mas a ação foi largamente cumprida,

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

uma vez que ao longo do ano 2022, foram realizados vários momentos que dotaram os colaboradores de conhecimento e motivação por forma a assegurarem o atendimento qualificado ao utente, mais propriamente na gestão diária de conflitos entre utentes e utentes/colaboradores;

Objetivo Operacional 1: Ação 2 (Realização de eventos, que possibilite a interação dos colaboradores fora do ambiente institucional) – foram realizados ao longo do ano pelo menos 3 eventos, fora do contexto institucional, como por exemplo jantar de Natal, caminhadas, e almoços da resposta social LR;

Objetivo Operacional 1: Ação 3 (Realização de pequenas audições individuais, com levantamento de aspetos positivos a manter e aspetos negativos a alterar, sobre o clima organizacional do LR) – no dia a dia das atividades e no decorrer dos turnos foram realizadas quase diariamente audições individuais com AAD, por forma a organizar a gestão do serviço e a resolução de problemas inerentes ao funcionamento interno do LR;

Objetivo Operacional 2: Ação 1 (Realizar ações internas de sensibilização, informação e capacitação nas áreas identificadas pela ET) – foram desenvolvidas ao longo do ano, no âmbito das atividades pedagógicas, ações internas de sensibilização, informação sempre que identificadas pela ET no âmbito das reuniões de equipa (Segurança, Saúde, Igualdade de Género, Direitos e Deveres, Integração Profissional, entre outras);

Objetivo Operacional 2: Ação 2 (Levantamento, Identificação e reporte aos RH das necessidades de formação) – Foi realizado o levantamento, identificação e reporte da formação aos RH;

Objetivo Operacional 2: Ação 3 (Articulação com os RH na execução e implementação do plano de formação na resposta LR) – Foi efetuado toda a articulação necessária com os RH para a execução e implementação do plano de formação do LR.



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

PRS	Objetivo operacional	Ações	Metas	Resultados	
Perspetiva dos Processos	Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados	Desenvolvimento das A.S.C. (Cronograma)	≥	85%	89,7%
		Realização de reuniões mensais com equipa LR	≥	85%	75%
		Ajustar o funcionamento do LR e serviços prestados mediante necessidades dos utentes ou sempre que se justifique	=	100%	100%
		Definição de ações de melhoria no âmbito de resolução interna LR, desenvolvê-las e aplicá-las	≥	3	Cumprido S/D
		Avaliação do IMS dos utentes	≥	95%	97,46%
		Avaliação do IMS dos Colaboradores	≥	70 %	68,5%
		Identificação de situações a melhorar/reclamações nos serviços do LR	=	Situações identificadas	100%
		Atempadamente, promover a divulgação e convites às famílias das atividades promovidas	=	100%	100%
		Participação das famílias nas atividades da instituição (Ver cronograma A.S.C.)	≥	2	3
		Atendimentos individualizado pais/significativos sempre que as partes interessadas considerem necessário ou solicitem	=	100%	100%
Garantir a satisfação de todas as partes interessadas	Desenvolvimentos de atividades promovidas ou a convite pelo LR Cronograma A.S.C.	≥	5	5	



Aumentar as parcerias estratégicas	Identificação de potenciais parceiros no âmbito das atividades de inclusão e dos serviços de suporte ao LR Formalização das respectivas parcerias	≥	2	N/concretizado						
						Fomentar uma cultura promotora da criatividade e inovação	Realização de atividades (Cronograma A.S.C.)	≥	2	S/D
						Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição	Realização de atividades apelativas à participação da comunidade	≥	4	4
Divulgação das atividades na página do Facebook	≥	85%	100%							
	Criação de um flyer alusivo ao LR	=	100%	N/concretizado						

Perspetiva dos Processos

Objetivo Operacional 1: Ação 1 (Desenvolvimento das A.S.C.(Cronograma))- Das 49 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 89,7%, não foram realizadas 5 atividades, embora tivessem sido desenvolvidas outras atividades em que os utentes participaram e que não estavam planeadas;

Objetivo Operacional 1: Ação 2 (Realização de reuniões mensais com equipa LR)- Das 12 reuniões previstas obtivemos uma taxa de 75%, uma vez que não foram realizadas 3 reuniões, por questões de serviço foram desmarcadas. Ainda assim, sempre que se justificasse reuníamos individualmente com os AAD;

Objetivo Operacional 1: Ação 3 (Ajustar o funcionamento do LR e serviços prestados mediante necessidades dos utentes ou sempre que se justifique) - Concretizado a 100%, os serviços foram reajustados mediante as necessidades dos utentes;

Objetivo Operacional 1: Ação 4 (Definição de ações de melhoria no âmbito de resolução interna LR, desenvolvê-las e aplicá-las)- Concretizado a 100%, não foram contabilizadas as ações de melhoria, mas largamente o objetivo foi concretizado, pois ao longo do ano várias situações foram sinalizadas que de imediato foram resolvidas em prol do bom funcionamento do LR e da qualidade vida dos utentes;



CERCIPTALLEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

Objetivo Operacional 1: Ação 5 (Avaliação do IMS dos utentes) - O impacto do serviço junto dos utentes e

significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos utentes recolhidos através de questionários, a taxa de satisfação dos utentes situou-se nos 97,46%.

Objetivo Operacional 1: Ação 6 (Avaliação do IMS dos colaboradores) - Foram passados os inquéritos de satisfação dos colaboradores obtendo uma taxa de satisfação de 68,5%;

Objetivo Operacional 1: Ação 7 (Identificação de situações a melhorar/ reclamações nos serviços do LR) - Sempre que foram identificadas reclamações bem como sugestões de melhoria foram dadas as devidas respostas em tempo útil;

Objetivo Operacional 2: Ação 1 (Atempadamente, promover a divulgação e convites às famílias das atividades promovidas) - Todas as atividades promovidas foram divulgadas atempadamente junto dos familiares, através do correio interno, bem como das redes sociais;

Objetivo Operacional 2: Ação 2 (Participação das famílias nas atividades da instituição) - Ação concretizada, embora a participação dos familiares dos utentes em LR, não seja a desejada, pois a família de alguns utentes apresenta já uma faixa etária elevada e alguns existe mesmo ausência de familiares, ainda assim participaram em algumas atividades promovidas pela instituição (Aniversário, Pirlampo Mágico, São Martinho, dia da família);

Objetivo Operacional 2: Ação 3 (Atendimentos individualizado pais/ significativos sempre que as partes interessadas considerem necessário ou solicitem) - Foram realizados todos os apoios ou atendimentos individualizados aos pais/ significativos sempre que solicitaram;

Objetivo Operacional 3: Ação 1 (Desenvolvimentos de atividades promovidas ou a convite) - No decorrer das ações desenvolvidas garantimos uma taxa de satisfação das partes interessadas bastante positiva, refletindo-se no inquérito de satisfação com uma taxa de 97,46%;

Objetivo Operacional 4: Ação 1 (Identificação de potenciais parceiros no âmbito das atividades de

inclusão e dos serviços de suporte ao LR, formalização das respetivas parcerias) – Ação não concretizada,



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

embora fosse importante fazer um levantamento de possíveis parceiros, este não foi realizado durante o ano 2022. Contudo durante o ano, tivemos em parceria com a própria instituição, 3 jovens a desenvolver atividades de inclusão nos serviços da CERCIPORTALEGRE;

Objetivo Operacional 5: Ação 1 (Realização de atividades) – Ação não concretizada, não houve nenhuma atividade promovida pelo LR, que fosse considerada promotora de inovação;

Objetivo Operacional 6: Ação 1 (Realização de atividades apelativas à participação da comunidade) – Durante o ano 2022 a Cerciportalegre promoveu diversas atividades apelativas à comunidade no âmbito do seu aniversário, bem como campanha do pirilampo mágico, as quais o LR participou.

Objetivo Operacional 6: Ação 2 (Divulgação das atividades na página do Facebook) – O LR promoveu e participou diversas atividades as quais foram sempre divulgadas nas redes sociais, nomeadamente página Facebook;

Objetivo Operacional 6: Ação 3 (Criação de um flyer alusivo ao LR) – Ação não concretizada durante 2022, ainda não foram reunidas as informações necessárias à elaboração do respetivo flyer;

PR S	Objetivo operacional	Ações	Metas	Resultados
Perspetiva dos utentes	Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes	Desenvolvimento das A.S.C. (Cronograma)	≥ 85%	89,7%
		Realizar reuniões periódicas com utentes com vista à melhoria dos serviços prestados	≥ 6	+6
		Levantamento das necessidades, expectativas e potenciais dos utentes e definir estratégias de intervenção individualizadas	= 100%	100%
		Atualização e monitorização dos P's	≥ 80%	100%
		Assegurar o apoio técnico nos cuidados pessoais de saúde e a administração terapêutica	= 100%	100%



	Assegurar o apoio técnico nas atividades instrumentais da vida diária	=	100%	100%
	Participação ativa de todos os utentes na organização e planeamento das comemorações das datas socialmente significativas (Cronograma A.S.C.)	≥	6	+6
	Participação dos utentes no apoio organizacional no âmbito das AVD: apoio na cozinha e no refeitório, arrumação dos quartos, etc	=	100%	100%
	Criação de dinâmicas e estratégias diferenciadas adequadas e que correspondam às necessidades atuais de tempos de pandemia	≥	3	+3
	Cumprimento do cronograma das atividades de animação sócio cultural	≥	85%	89,75%
	Desenvolvimento de ações de sensibilização com vista a reforçar a política do <i>empowerment</i> (tomar decisões, iniciar atividades apropriadas, procurar ajudas, resolver problemas, demonstrar aptidões de autodefesa apropriada)	≥	4	+4
	Participação em atividades de responsabilidade social (Cronograma A.S.C)	≥	2	2
	Utilização adequada do uso dos recursos comunitários – Viajar na comunidade, fazer compras em lojas, utilização de serviços na comunidade, utilizar transportes públicos	≥	10	+10
Dar continuidade à dinâmica de <i>empowerment</i> orientada para os(as) utentes				



Garantir a dinâmica da igualdade de género oportunidades e direitos	Realização/participação em atividades a nível interno e externo que potenciem a inclusão promovam a igualdade de género, oportunidades e direitos	≥ 85%	100%
	Realização de sessões temáticas	≥ 4	S/D

Perspetiva dos Utentes

Objetivo Operacional 1: Ação 1 (Desenvolvimento das A.S.C.) – Das 49 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 89,7%, não foram realizadas 5 atividades, embora tivessem sido desenvolvidas outras atividades em que os utentes participaram e que não estavam planeadas;

Objetivo Operacional 1: Ação 2 (Realizar reuniões periódicas com utentes com vista à melhoria dos serviços prestados.) – Ação concretizada, foram realizadas mais de 6 reuniões periódicas com os utentes, sempre que se justifique são realizadas reuniões em grupo ou individuais com os utentes, por forma a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados;

Objetivo Operacional 1: Ação 3 (Levantamento das necessidades, expetativas e potenciais dos utentes e definir estratégias de intervenção individualizadas)
– Ação concretizada, no âmbito dos planos de intervenção foram efetuado o levantamento das necessidades e expetativas dos utentes por forma a definir estratégias de intervenção individualizadas;

Objetivo Operacional 1: Ação 4 (Atualização e monitorização dos P.I's) – Ação concretizada, no âmbito dos planos de intervenção foram avaliados e revistos os Planos de Intervenção individual;

Objetivo Operacional 1: Ação 5 (Assegurar o apoio técnico nos cuidados pessoais de saúde e a administração terapêutica) – Ação concretizada, foram cumpridos o planeamento e o acompanhamento a consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) em função das necessidades emergentes e urgentes.



Objetivo Operacional 1: Ação 6 (Assegurar o apoio técnico nas atividades instrumentais da vida diária) – Ação concretizada, todo o apoio técnico necessário nas atividades da vida diária foi concretizado através da aquisição de bens e serviços de acordo com as necessidades dos utentes, ou substituir significativos na ausência destes e acompanhando utentes na resolução dos problemas da sua vida.

Objetivo Operacional 1: Ação 7 (Participação ativa de todos os utentes na organização e planeamento das comemorações das datas socialmente significativas (Cronograma A.S.C.) – Ação concretizada, ao longo de 2022 várias datas foram comemoradas, como o Reis, Carnaval, Páscoa, Natal, Aniversários, Dia da Música, do Teatro, etc;

Objetivo Operacional 1: Ação 8 (Participação dos utentes no apoio organizacional no âmbito das AVD: apoio na cozinha e no refeitório, arrumação dos quartos, etc) – Ação concretizada, todos os utentes participaram nas atividades previstas nos cronogramas no âmbito dos AVD e de apoio à cozinha e refeitório.

Objetivo Operacional 1: Ação 9 (Criação de dinâmicas e estratégias diferenciadas adequadas e que correspondam às necessidades atuais de tempos de pandemia) – Ação concretizada, ao longo do ano 2022 foram criadas várias estratégias e dinâmicas no âmbito da pandemia, mas no sentido de desconfinar, os serviços foram adaptando-se mediante as orientações da Tutela bem como da DGS;

Objetivo Operacional 2: Ação 1 (Cumprimento do cronograma das atividades de animação sócio cultural) – Das 49 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 89,7%, não foram realizadas 5 atividades, embora tivessem sido desenvolvidas outras atividades em que os utentes participaram e que não estavam planeadas;

Objetivo Operacional 2: Ação 2 (Desenvolvimento de ações de sensibilização com vista a reforçar a política do empowerment (tomar decisões, iniciar atividades apropriadas, procurar ajuda, resolver problemas, demonstrar aptidões de autodefesa apropriada) – Ação concretizada Todas as atividades relacionadas com o empowerment previstas no cronograma foram cumpridas, tendo ainda sido possível efetuar outras ações a convite de entidades ou derivadas de novos projetos internos, nomeadamente a partilha de experiências entre grupos de autorrepresentação, bem como a integração de utentes em projetos culturais existentes na comunidade

Objetivo Operacional 2: Ação 3 (Participação em atividades de responsabilidade social (Cronograma A.S.C))
– Ação concretizada, durante o ano 2022 alguns dos utentes do LR integraram ações de responsabilidade



social, participando em campanhas como o Banco Alimentar, bem como participaram voluntariamente na organização e desenvolvimento de atividades promovidas por grupos culturais e desportivos;

Objetivo Operacional 2: Ação 4 (Utilização adequada do uso dos recursos comunitários – Viajar na comunidade, fazer compras em lojas, utilização de serviços na comunidade, utilizar transportes públicos) – Ação concretizada, durante o ano foram várias as atividades em que os utentes puderam utilizar os recursos comunitários, tanto ao nível dos transportes como na aquisição de bens pessoais;

Objetivo Operacional 3: Ação 1 (Realização/participação em atividades a nível interno e externo que potenciem a inclusão promovam a igualdade de género, oportunidades e direitos) – Ação concretizada, através das atividades de inclusão, saídas e atividades dinamizadas na comunidade, e de visitas de significativos com frequência semanal ou quinzenal e das rotinas diárias do LR. Diariamente o LR promove a capacidade de tomada de decisão dos utentes: capacitando-os ao nível da decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva, através das rotinas diárias do LR e monitorização diária das atividades da vida diária.

Objetivo Operacional 3: Ação 2 (Realização de sessões temáticas) – Ação concretizada, embora sem registos ao nível do LR, ao longo do ano os utentes participaram em várias sessões temáticas promovidas pela CERCIPORTALEGRE, nomeadamente nas ações desenvolvidas pelo GAR.

3. Avaliação Global

Perspetiva	O. Operacional	Ações Previstas	Ações Realizadas	Taxa
Perspetiva de Aprendizagem e Crescimento	Obj. 1	3	3	100%
	Obj. 2	3	3	100%
Perspetiva dos processos	Obj. 1	7	6	85,7%
	Obj. 2	3	3	100%
	Obj. 3	1	1	100%
	Obj. 4	1	0	0%
	Obj. 5	1	0	0%
	Obj. 6	3	2	66,6%
Perspetiva dos Utentes	Obj. 1	9	9	100%
	Obj. 2	4	4	100%
	Obj. 3	2	2	100%
	Média de cumprimento			77,48 %

Durante o ano 2022, no que diz respeito ao cumprimento do cronograma de atividades da resposta social, obtivemos uma taxa de 77,48% de cumprimento dos objetivos operacionais.



Salientamos os seguintes aspectos:

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

O quotidiano dos residentes, é estruturado em rotinas que envolvem o utente para que este possa participar, de acordo com as suas capacidades, necessidades e preferências. Neste âmbito, o grupo, por vezes discute questões da organização das rotinas do Lar, no sentido de dar sugestões para a melhoria.

As atividades operacionalizaram-se em articulação com outros serviços da comunidade, através de uma rede de parcerias que permite responder às necessidades identificadas e um envolvimento dos utentes na comunidade. Convém referir que o LR tem subjacente a si a complementaridade de outros serviços, como o CACI.

O impacto do serviço junto dos utentes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, recolhidos através de questionários.

Em 2022, mantivemos outros serviços de apoio aos utentes do LR, nomeadamente nas consultas de especialidades: dentista, oftalmologia, psiquiatria entre outras sempre que se justificasse o LR assegurou devidamente o acompanhamento a todos os serviços médicos necessários, bem como ao nível do cabeleireiro e da estética.

Durante o ano 2022, o LR contou com a colaboração do Animador Sociocultural, que fez a sua intervenção junto dos utentes, durante os fins de semana, permitindo a ocupação dos tempos livres dos utentes de forma criativa e animada. O animador reuniu frequentemente com o grupo no sentido de aferir gostos e competências. Realizaram-se durante todo o ano um leque de atividades diversificadas no âmbito do desporto, lazer, cultura, convívio, trabalhos manuais, informática, etc.

Durante o ano foram retomadas os contatos com as famílias. Estes contatos foram realizados por telefone, fins de semana em família e visitas de familiares à instituição.

A Promoção da integração: Realizado através das atividades de inclusão, saídas e atividades dinamizadas na comunidade, e de visitas de significativos com frequência semanal ou quinzenal e das rotinas diárias do LR.

A capacidade de tomada de decisão dos utentes: capacitando-os ao nível da decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva, através das rotinas diárias do LR e monitorização diária das atividades da vida diária.



A garantia do bem estar e conforto: assegurar os serviços de alimentação, serviço de lavanderia e cuidados pessoais. Estes serviços foram assegurados diariamente aos utentes.

A garantia do bem estar emocional: acompanhamento individual planeado ou espontâneo, promovendo a autoestima e o autoconceito, esta na base da intervenção da equipa. O LR proporcionou aos utentes idas ao cabeleireiro, estética, saídas ao exterior com amigos (festas, cafés, jogos, etc) e familiares, bem como a integração em grupos externos à instituição e da comunidade.

A garantia dos cuidados de saúde: utilizando os serviços de saúde primários e consultas de especialidade de acordo com necessidades dos utentes e cumprimento da planificação de indicação terapêutica, durante o ano de 2022 obtivemos uma taxa de 100% relativamente aos cuidados programados e aos realizados. No LR 9 utentes têm medicação crónica, o que corresponde a 60% dos utentes, salientando que todos são acompanhados a consultas de medicina familiar e especialidade. Foram realizadas consultas planeadas e meios de diagnóstico e terapêutica, consultas de recursos e urgências. Mediante as necessidades fizeram rastreio dentário e alguns vários tratamentos ao longo do ano. Durante o ano 2022 a fisioterapeuta acompanhou semanalmente 5 utentes do LR.

As atividades instrumentais da vida quotidiana: visa a aquisição de bens e serviços de acordo com as necessidades do utentes, substituir significativos na ausência destes e acompanhando utentes na resolução dos problemas da sua vida.

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

A intervenção do serviço teve por base o envolvimento de utentes, familiares/significativos e todos os colaboradores. No decorrer do ano foram vários os momentos de troca de informação. O LR sempre que necessário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado.

3. Outros aspetos relevantes para o desempenho do processo

Relativamente à taxa de participação dos utentes propostos nas atividades programadas/ convite no LR para o ano de 2022 foi de 100%.

Relativamente ao cumprimento com a prestação dos cuidados pessoais e de saúde aos utentes para este ano realizou-se conforme programados, atingindo 100% dos cuidados pessoais/ saúde previamente



previstos para os utentes. Contudo há que salientar que para além das consultas previstas realizaram-se ainda outras de acordo com as necessidades dos utentes, nomeadamente consultas de especialidades (dentistas, oftalmologia, etc.).

Quanto aos cuidados pessoais e de higiene, foram realizados de acordo com os cronogramas e registos das atividades, com uma taxa de 100%;

Elaborou-se o plano anual de atividades para o ano 2023, mediante os objetivos gerais da resposta social.

Em conclusão o Lar Residencial executou o plano de atividades previsto, com um resultado de 77,48% estando em condições de garantir a continuidade da resposta.

4. Ações a desenvolver e sugestões de melhoria

Com vista à melhoria e ao bom funcionamento da resposta social Lar há necessidade durante o ano 2023:

- promover a melhoria do edifício do LR, fazendo as reparações necessárias prevenindo danos;
- manutenção e reabilitação de equipamentos;
- aquisição de EPI (vestuário profissional);
- alterar espaços físicos para o melhor funcionamento da resposta LR ;
- promover ações de formação aos colaboradores no âmbito da/o:
 - Saúde mental (sexualidade e afetividade na pessoa com deficiência)
 - Relacionamento interpessoal (trabalho em equipa, comunicação na interação com o utente, cuidador e/ou família)
 - Gestão de stress e de conflitos, gestão emocional e do tempo
 - Liderança e motivação
 - Cuidados na alimentação, hidratação e higiene da pessoa com deficiência
 - Técnicas de posicionamento, imobilização, transferência e transporte de utentes.
- promover a melhoria contínua de intervenção, através de reuniões de disseminação, no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas;
- criar momentos de partilha de ideias e sugestões por forma a elevar a participação e valorizar a cultura organizacional, reforçando a missão, visão e valores;
- criar momentos de reflexão entre direção e direções técnicas;



CERCIPORTALEGRE

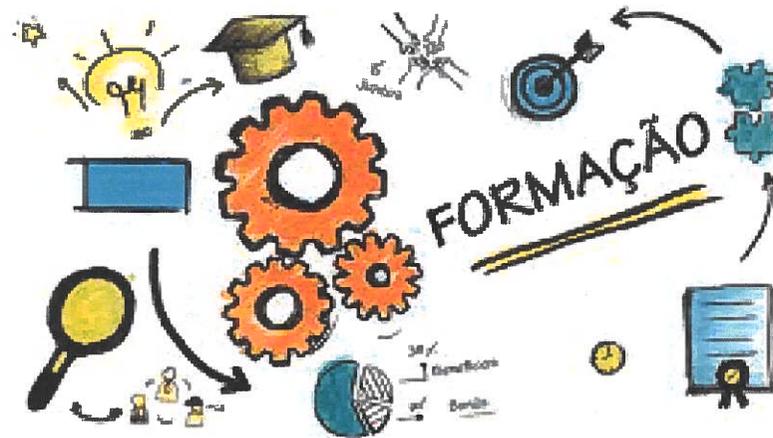
RELATÓRIO DE GESTÃO

- de acordo com o estabelecido pelo RH (recursos humanos), implementar em conjunto com os colaboradores da resposta social a avaliação de desempenho, composta pela ficha de autoavaliação e pela ficha de avaliação dos objetivos e classificação do desempenho.
- rever procedimentos existentes ao nível da comunicação interna (mail, telefonemas, outro tipo de correspondência interna e externa) e criar outros caso se justifique por forma a ultrapassar problemas existentes como as barreiras culturais existentes que torna a comunicação mais difícil, uma vez que os valores individuais, o perfil profissional, etc, determina como a pessoa se relaciona com os colegas e interfere nas informações e ideias que partilha com eles;
- rever procedimentos em relação alguns aspetos da legislação laboral – nomeadamente marcação de férias, faltas e substituições.

Handwritten signature

Relatório de balanço de actividades formativas

2022



1. Considerações gerais

O relatório anual de balanço da actividade baseia-se na análise e avaliação dos documentos orientadores para o ano 2022 e dos elementos de monitorização de resultados (PAA e cronogramas formativos associados, indicadores de formação e questionários de satisfação) e pretende ser uma apresentação e uma reflexão sobre os resultados alcançados, bem como uma proposta de práticas de melhoria a considerar futuramente. Este documento integra, numa parte inicial, os resultados da actividade formativa e, numa segunda parte, os resultados (sucintos) da actividade desenvolvida no centro de recursos.

De um modo geral, verificou-se o cumprimento da maioria das actividades do plano anual, principalmente no que se refere à execução dos cursos previstos e do número de formandos abrangidos. O mesmo se aferiu para o centro de recursos, tendo sido atingidos os números projectados no plano de acção.

Uma nota relativa ao volume formativo, que fica sempre um pouco aquém do projectado, sublinhando que tal acontece porque em sede de candidatura considera-se a totalidade das horas anuais por formando, sem contabilização de eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e levam à diferença entre o volume previsto e o apurado). É, portanto, um resultado que se sabe à partida que não irá ser atingido na totalidade, sendo o objectivo que o desvio face ao previsto não seja muito elevado, o que foi cumprido, tendo existido uma discrepância de apenas -15.3% em relação ao volume previsto.

Após anos difíceis, marcados pela pandemia e pelos confinamentos no âmbito da mesma, o ano 2022 foi um ano de recuperação, ainda que com evidentes marcas e consequências do passado recente. Ainda assim, consideramos que foi um ano positivo, pautado por um retomar da “normalidade” mas também pela veiculação de práticas que a pandemia trouxe consigo mas que acabaram por “reinventar” algumas metodologias de trabalho, que agora se ajustam e adaptam por se considerarem pertinentes.

Tecidas estas considerações iniciais, apresentam-se, em seguida, e de forma sucinta, os resultados do trabalho desenvolvido no ano 2022, a sua análise e a proposta de acções de melhoria.

2. Resultados alcançados

Relativamente ao previsto em PAA, foram desenvolvidos todos os cursos que estavam programados, no que respeita à Operação POISE-03-4229-FSE-000261. À data de elaboração do PAA não tinha ainda sido efectuada nova candidatura, pelo que os resultados da Operação POISE-03-4215-FSE-000097, actualmente em vigor, não estavam previstos. Ainda assim, os mesmos são agora tidos em conta, de forma a fazer uma melhor avaliação da globalidade do trabalho desenvolvido.

De modo genérico:

- No âmbito da OP 261 foi previsto e executado o desenvolvimento de 9 acções de formação profissional (7 de formação profissional inicial e 2 de formação contínua), com um total de 24 formandos (não houve desistências no ano transacto, no que se refere a esta operação);
- Dos 9 cursos desenvolvidos, 5 tiveram o seu início no ano 2020 e, como consequência da pandemia, viram o seu desenvolvimento afectado por interrupções para manutenção da saúde pública, em momentos diferentes, o que originou o seu prolongamento face à data de fim inicialmente prevista, tendo os mesmos sido concluídos no decurso do ano 2022. Os dois cursos restantes, sendo de formação contínua, têm uma duração mais curta, pelo que iniciaram e concluíram nesse mesmo ano;
- Em relação ao número de formandos, foram abrangidos os 24 previstos para a operação 261, sendo que, desses, 2 desistiram, alegando terem tido ofertas de emprego, e 18 formandos concluíram em 2022 as suas acções de formação, todos com certificação. 2 formandos transitaram para o ano 2023;
- O volume de formação teve um desvio de 15.3%: de 20827h previstas foram efectivamente assistidas 17631h (uma diferença de -3196h), o que é bastante positivo. Tal relaciona-se com o facto de em candidatura serem consideradas as horas máximas totais anuais, quando, na realidade, no decurso da execução das actividades, a assiduidade dos formandos não ocorre a 100%, como já foi anteriormente explicado.
- No que concerne à operação 97, a mesma iniciou a sua actividade com a abertura de 2 cursos em Setembro de 2022 e outro em Novembro do mesmo ano, contando com um total de 12 formandos e 3465h de volume formativo. Nesta operação, só 11 formandos transitaram para 2023, pois houve necessidade de efectuar uma rescisão unilateral de contrato formativo (por justa causa).

Sumariamente, podemos apresentar alguns indicadores de formação:

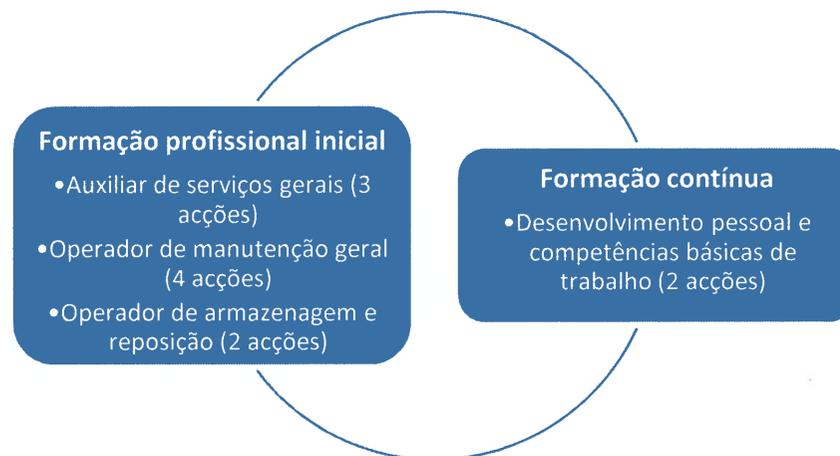
INDICADORES DE FORMAÇÃO		
Tx de desistências	n° formandos desistentes X 100/ n° de formandos abrangidos	24/2X100 = 8.33%
Tx de empregabilidade	N° formandos integrados profissionalmente X 100/ n° formandos certificados	3X100/20 = 15%
Tx de certificações	N° formandos certificados/ n° de formandos que concluíram as acções de formação X 100	20/20X100 = 100%
Tx de satisfação dos formandos	Apuramento com base na aplicação dos questionários e tratamento de dados	96.80%

É de extrema importância e relevância o facto de não ter existido um número elevado de desistências ao longo do ano 2022, bem como a taxa de certificações dos formandos que concluíram os seus percursos formativos ser de 100%. Este resultado reflecte o trabalho desenvolvido quer pela equipa técnica, quer pela equipa de formadores, na prossecução de melhorias constantes ao nível de estratégias e metodologias adaptadas ao público-alvo que temos em cada momento formativo. Também a elevada taxa de satisfação dos formandos é um dado gratificante e, acreditamos, revelador de boas práticas de inclusão.

A taxa de empregabilidade é sempre um indicador um pouco volátil, pois para além de depender do contexto laboral e socio-económico depende também das características dos formandos, que, na deficiência e incapacidade, são de diferente ordem e de especificidades heterogéneas.

3. Oferta formativa

Em 2022 a oferta formativa foi a seguinte:



Como se pode constatar, foram desenvolvidas 11 acções de formação profissional, sendo 2 delas de formação contínua e as restantes de formação inicial.

4. Resultados e desvios em relação ao PAA

4.1. Taxa de cumprimento do PAA

N° de actividades previstas / N° actividades realizadas $\times 100 = 73\%$

Enumeram-se abaixo as actividades que não foram passíveis de realização:

- Desenvolvimento do plano de formação para colaboradores
- Revisão, aprovação e implementação do procedimento de avaliação do desempenho dos colaboradores
- Convite a profissionais externos à entidade para apresentação de “um dia diferente – testemunhos na 1ª pessoa”
- Definição de plano/estratégia de divulgação: responsáveis, meios, periodicidade, validação e publicitação final

- Implementação do plano de divulgação
- Avaliação da satisfação dos destinatários das entidades empregadoras e das entidades parceiras, no âmbito do Centro de Recursos

A ausência da Directora Técnica, por motivos de baixa médica e licença de maternidade, foi um dos motivos que levou ao condicionamento do trabalho do gabinete técnico, pois, dado que não foi possível a sua substituição, conseqüentemente existiu um acréscimo do volume de trabalho para os restantes elementos, impossibilitando o desenvolvimento e concretização das actividades acima referidas.

Ainda assim, o PAA foi cumprido em 73% do planificado, ou seja, na sua larga maioria, e integralmente nas actividades directamente relacionadas com o desenvolvimento e monitorização dos cursos de formação.

4.2. Cumprimento das metas e dinâmicas operacionais

As actividades planificadas foram enquadradas nos objectivos operacionais que estavam definidos para o exercício dos serviços da Cerciportalegre, tendo sido delineados objectivos específicos relacionados não só com as práticas formativas mas também com o serviço desenvolvido pelo Centro de Recursos e/ou com o trabalho de retaguarda e apoio no âmbito da formação profissional.

Apresentam-se em seguida os resultados referentes às metas previstas para cada actividade, bem como uma breve interpretação desses resultados.

No que diz respeito às actividades que não foram executadas, as mesmas já foram alvo de justificação no ponto anterior e encontram-se identificadas nos quadros como NC, de acordo com a legenda que abaixo se indica. Contudo, estas actividades, por se considerarem pertinentes e importantes, serão integradas nas acções de melhoria a considerar para a planificação do próximo ano civil, tal como estão definidas ou sendo alvo de reformulação.

Legenda:

NC – não cumprido

C – cumprido

NA – não aplicável

	Objetivo Operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultado
PERSPECTIVA DE APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Promover ações de formação adequadas às necessidades identificadas para a melhoria dos serviços prestados	Melhorar as competências e desempenho dos colaboradores através de formação contínua adequada às suas motivações e às necessidades detectadas	1	Desenvolvimento do Plano de Formação para colaboradores	Taxa de execução do plano de formação	$\frac{\text{Nº de ações previstas}}{\text{Nº de ações realizadas}} \times 100$	100%	NC
	Aumentar o grau de satisfação dos(as) colaboradores	Contribuir para uma maior satisfação com o contexto, enquadramento e condições de apoio directo ao desenvolvimento do trabalho	2	Efectuar acções de partilha de boas práticas com outras organizações / entidades (ou outras acções passíveis de permitir troca de experiências)	Nº de acções efectuadas	NA	(3) 3	C
			3	Desenvolvimento de actividades internas de coesão de equipa (almoços, actividades ao ar livre, reuniões descentralizadas, ...)	Nº de actividades realizadas	NA	(3) 3	C
	Rever e aprovar o procedimento da avaliação de desempenho dos colaboradores	Cumprir com os requisitos da avaliação de desempenho dos colaboradores na óptica dos serviços de FP e CR	4	Revisão do procedimento	Novo procedimento e documento de avaliação	N/A	Cumprimento até Maio	NC
			5	Aprovação do procedimento				
			6	Implementação do procedimento	Entrega e explicação aos colaboradores			

As duas actividades que foram cumpridas na totalidade reforçaram a coesão da equipa, o espírito de grupo e a entreatajuda, bem como permitiram a aproximação a outras entidades e a partilha de experiências do quotidiano, com vista à melhoria do trabalho desenvolvido.



Agente

Objetivo Operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
PERPECTIVA DOS PROCESSOS Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados	Garantir a monitorização, avaliação e melhoria contínua dos serviços de FP	7	Efectuar a avaliação da satisfação dos formandos	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	(>ou= 82%) 94.71%	C
		8	Efectuar a avaliação da satisfação dos colaboradores	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	(>ou=82 %)	C
		9	Efectuar a avaliação da satisfação dos parceiros	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	(>ou=85 %) 91.85%	C
		10	Realização de reuniões semanais de monitorização e avaliação das actividades da FP	Taxa de cumprimento do cronograma de reuniões	Nº de reuniões realizadas / nº de reuniões previstas X 100	100%	C
		11	Actualização mensal da organização e arquivo do DTP	Tabela de controlo do DTP	NA	Cumprimento a 100%	C
		12	Avaliação do volume de horas de formação	Volume de horas anual	Volume de formação ministrado / volume de formação previsto X 100	(>ou= 90%) 85%	C
		13	Avaliação das desistências	Taxa de desistências de formandos	Nº de formandos desistentes / nº de formandos abrangidos X 100	(<10%) 8.33%	C
		14	Apuramento do nº de formandos que concluem as acções	Taxa de formandos que concluem a formação	Nº de formandos que concluem as acções / nº de formandos com conclusão de curso prevista X 100	(100%) 100%	C

Da análise dos resultados deste quadro verificamos que a grande parte dos objetivos foram cumpridos, significando que a monitorização da actividade formativa foi garantida. Existem boas taxas de satisfação e de conclusões de cursos mas constata-se que o acompanhamento aos formandos deve ser alvo de particular atenção, de modo a tentar minimizar ainda mais a taxa de desistências e aumentar, assim, o volume de formação.

Cumpra ainda esclarecer, relativamente à taxa de formandos que concluíram as suas acções de formação, que a mesma é de 100% pois dos 24 formandos abrangidos na totalidade, para além dos 2 formandos transitados, os 2 desistentes só iriam terminar os seus percursos formativos em 2023, pelo que, os restantes 20 foram certificados na íntegra.

No que respeita ao volume de formação executado, fica sempre um pouco aquém do previsto, pois em candidatura considera-se a totalidade das horas anuais por formando, sem contabilização de eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e levam à diferença entre o volume previsto e o apurado).

Objetivo operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
PERSPECTIVA DOS PROCESSOS Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados (cont.)	Garantir a monitorização, avaliação e melhoria contínua dos serviços de FP (cont.)	15	Apuramento do nº de formandos certificados	Taxa de formandos totalmente certificados	$\frac{\text{Nº de formandos c/ certif total}}{\text{nº de formandos que concluem}} \times 100$	>ou= 70%	C
		16	Identificação e correcção atempada de reclamações	Taxa de certificações parciais	$\frac{\text{Nº de formandos c/ certif parcial}}{\text{nº de formandos que concluem}} \times 100$	>ou= 20%	C
				Taxa de reclamações resolvidas	$\frac{\text{Nº reclamações resolvidas}}{\text{nº de reclamações recebidas}} \times 100$	100%	C
	17	Levantamento de acções de melhoria	Nº de acções de melhoria identificadas	Nº total	>ou= 2	C	
	Melhorar o atendimento ao público nos serviços administrativos do CRFP, bem como a organização/distribuição do serviço interno	18	Colocar um RH para garantir o atendimento presencial e telefónico e o apoio administrativo ao serviço	Cumprido ou não cumprido	NA	Cump. até final 2022	C

Relativamente a estas metas, todas elas foram atingidas: todos os formandos que concluíram os seus cursos foram certificados, não existiram reclamações, as acções de melhoria identificadas em sede de reunião de equipa foram atendidas e foi contratado um RH para os serviços administrativos.

Objetivo operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultado
PERSPECTIVA DOS PROCESSOS	Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados (cont.)	19	Avaliação das desistências	Taxa de desistências destinatários IAQQE	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de destinatários desistentes}}{\text{n}^\circ \text{ de destinatários abrangidos}} \times 100$	<ou= 2%	C
				Taxa de desistências destinatários AC	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de destinatários desistentes}}{\text{n}^\circ \text{ de destinatários abrangidos}} \times 100$	<ou= 2%	C
				Taxa de desistências destinatários APC	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de destinatários desistentes}}{\text{n}^\circ \text{ de destinatários abrangidos}} \times 100$	<ou= 2%	C
		20	Efectuar a avaliação da satisfação dos destinatários	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	>ou= 80%	NC
		21	Efectuar a avaliação da satisfação das entidades empregadoras	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	>ou= 80%	NC
		22	Efectuar a avaliação da satisfação das entidades parceiras (serviço emprego Portalegre, ...)	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	>ou= 90%	NC

Não existiram desistências no âmbito dos serviços do Centro de Recursos no ano 2022. Contudo, face ao volume de trabalho e ao facto de a única técnica afecta ao CR ter acumulado algumas tarefas respeitantes à formação profissional, dada a ausência da directora técnica, por motivos de baixa médica e de licença de maternidade, não foi possível efectuar a avaliação da satisfação em tempo útil. Além disso, estes documentos ainda têm de ser criados, pois os que existem não se adequam à realidade deste serviço.

	Objetivo operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções	Indicador	Fórmula	Metas	Resultado	
PERSPECTIVA DOS PROCESSOS	Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados (cont.)	Garantir a monitorização e avaliação das actividades do CR	23	Realização de reuniões quinzenais de monitorização e avaliação das actividades do CR	Taxa de cumprimento do cronograma de reuniões	Nº de reuniões realizadas / nº de reuniões previstas X 100	100%	C
	Promover a participação e o envolvimento de todas as partes interessadas na instituição	Garantir o esclarecimento e/ou articulação atempada de situações com os formandos, seus familiares/responsáveis e outras partes interessadas	24*	Desenvolver reuniões pontuais, presenciais ou remotas, sempre que se justifique	Nº de reuniões anuais	Nº total	>ou= 6	C
		Reforçar o envolvimento do CRFP na comunidade	25	Desenvolver e/ou participar em eventos na comunidade	Nº de eventos realizados ou em que o CRFP participou	Nº total	2	C
	Garantir a satisfação de todas as partes interessadas	Realizar actividades complementares à formação em sala e em PCT	26	Desenvolver visitas de estudo a locais com interesse formativo	Nº de visitas realizadas	Nº total	2	C
		Garantir o esclarecimento e/ou articulação atempada de situações com os formandos, seus familiares/responsáveis e outras partes interessadas	24*	Desenvolver reuniões pontuais, presenciais ou remotas, sempre que se justifique	Nº de reuniões anuais	Nº total	>ou= 6	C

Todos os objectivos e metas traçados neste âmbito foram cumpridos.

Objetivo operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultado
Aumentar as parcerias estratégicas	Realização de parcerias que permitam o desenvolvimento de actividades formativas, actividades complementares à formação ou outras com interesse e valor estratégico para a implementação plena do PAA	27	Manutenção de parcerias	Nº total de parceiros	Nº total	15	C
		28	Formalização de novas parcerias	Nº de novos parceiros	Nº total	3	C
Fomentar uma cultura promotora da criatividade e inovação	Permitir aos formandos o contacto com outras perspectivas e experiências profissionais de forma diferente	29	Convites a profissionais externos à entidade para apresentação de “um dia diferente – testemunhos na 1ª pessoa”	Nº de “dias diferentes”	Nº total	3	NC
Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição	Desenvolver um sistema de divulgação periódica	30	Definição de plano/estratégia de divulgação: responsáveis, meios, periodicidade, validação e publicitação final	Plano de divulgação / publicitação das actividades do CRFP	NA	Definição do plano até Junho	NC
		31	Implementação do plano	Cumprido / Não cumprido	NA	A partir de Junho	NC

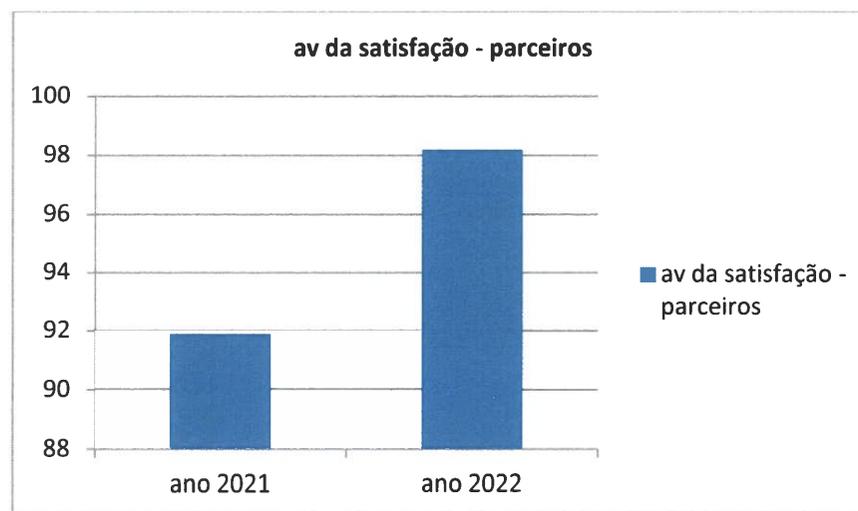
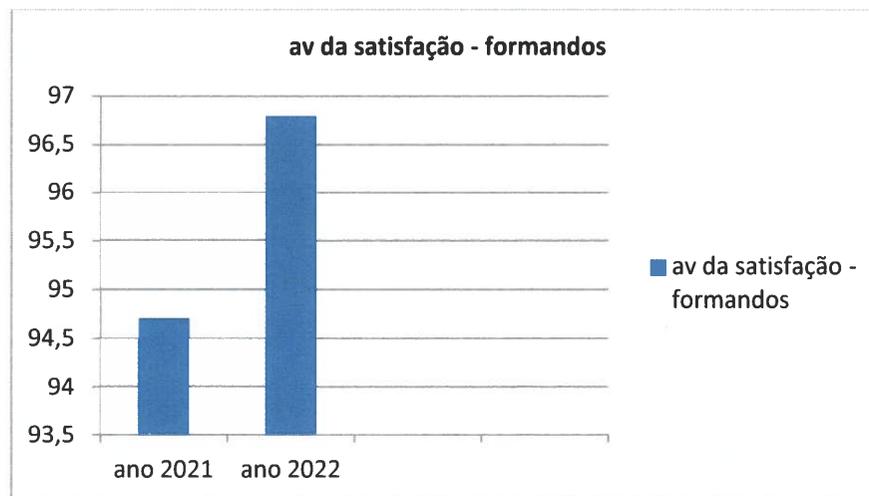
Também estas metas foram atingidas, tendo-se mantido as parcerias anteriormente existentes e efectuado 3 novas: Junta de Freguesia de Comenda, Misericórdia do Crato e Município de Nisa.

Objetivo operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
PERPECTIVA DOS UTENTES Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes, formandos e/ou destinatários Dar continuidade à dinâmica de empowerment orientada para os(as) utentes, formandos e/ou destinatários Garantir a dinâmica da igualdade de género, oportunidades e direitos	Desenvolver as actividades formativas planificadas, cumprindo com as exigências colocadas e com os padrões de qualidade requeridos	32	Cumprimento do cronograma de oferta formativa	Taxa de cumprimento do cronograma de oferta formativa	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cursos previstos}}{\text{N}^\circ \text{ de cursos realizados}} \times 100$	100%	C
		33	Desenvolvimento de reuniões de sensibilização para a contratação no seguimento da FP	Nº de reuniões	Nº total	7	C
	Dinamização do centro de recursos, com vista à integração de PCDI no mercado de trabalho	34	Cumprimento do Plano de acção do CR, na medida de IAQOE	Taxa de cumprimento do plano de acção do CR previsto para esta medida	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de destinatários abrangidos}}{\text{n}^\circ \text{ de destinatários previstos}} \times 100$	90%	C
		35	Cumprimento do Plano de acção do CR, na medida de AC	Taxa de cumprimento do plano de acção do CR previsto para esta medida	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de destinatários abrangidos}}{\text{n}^\circ \text{ de destinatários previstos}} \times 100$	90%	C
		36	Cumprimento do Plano de acção do CR, na medida de APC	Taxa de cumprimento do plano de acção do CR previsto para esta medida	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de destinatários abrangidos}}{\text{n}^\circ \text{ de destinatários previstos}} \times 100$	90%	C

	Objetivo operacional	Objectivo(s) Específico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
PERPECTIVA DOS UTENTES	Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes, formandos e/ou destinatários	Dinamização do centro de recursos, com vista à integração de PCDI no mercado de trabalho (cont)	37	Desenvolver diferentes acções de promoção de empregabilidade	Nº de tipologias de integrações desenvolvidas pelo CR, através da intervenção IAQQE	Nº total	4	C
					Taxa de integrações de ex-formandos	Nº de ex-formandos integrados / nº de ex-formandos abrangidos X 100	>ou= 70%	C
					Taxa de integrações de outros destinatários	Nº de destinatários integrados / nº de destinatários abrangidos X 100	>ou= 85%	C
					Nº de acções de sensibilização para a empregabilidade de PCDI	Nº total	>ou= 2	C

Todos os objectivos traçados nesta perspectiva foram atingidos.

5. Avaliação da Satisfação



No ano 2022 foram parceiros da Cerciportalegre, ao nível da colocação de formandos em formação prática em contexto de trabalho, as seguintes entidades e/ou empresas, às quais agradecemos a disponibilidade e o trabalho desenvolvido:

- ⇒ Município de Portalegre
- ⇒ Junta de Freguesia de Comenda e de Sé e S. Lourenço
- ⇒ Misericórdia de Castelo de Vide
- ⇒ Misericórdia do Crato
- ⇒ Hipermercado E. Leclerc
- ⇒ Infantário de S. Lourenço.

Em termos globais verifica-se que a satisfação com as actividades levadas a cabo pelo CRFP é muito positiva, tendo existido um ligeiro aumento percentual em relação à avaliação da satisfação apurada no ano anterior. Acreditamos que estes resultados denotam que o nosso compromisso com a qualidade e o rigor dos serviços prestados tem efeitos práticos mas, por outro lado, também nos colocam o desafio de continuar a apostar na melhoria e inovação da nossa intervenção.

6. Caracterização dos formandos abrangidos

Foram abrangidos 36 formandos, no total das duas operações em vigor, sendo 24 referentes à operação 261 e 12 referentes à operação 97.

Destes, 18 eram de género masculino e 18 de género feminino.

A média de idades ronda os 40 anos, tendo o formando mais novo 18 anos e o mais velho 65.

No que concerne à tipologia de deficiência e/ou incapacidade, verificamos a seguinte abrangência:

- funções emocionais
- funções do temperamento e personalidade
- funções intelectuais
- funções motoras
- funções cognitivas de nível superior
- deficiência física



7. Breve abordagem às actividades e execução do Centro de Recursos

A actividade desenvolvida pelo Centro de Recursos (CR) para a inclusão de PCDI's continua a dar frutos, com um total de 60 destinatários abrangidos (o mesmo número de destinatários abrangidos em 2021), pelo que se continua a assistir ao aumento da disponibilidade por parte das empresas em integrar PCDI's, em parte, devido à divulgação das medidas activas de emprego e da estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional.

À semelhança dos anos anteriores, a acção de IAOQE continua a abranger um maior número de encaminhamentos, com 49 destinatários. Das 49 intervenções desenvolvidas no âmbito da acção de IAOQE, 22 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido um aumento significativo face ao ano anterior, em que se registou um total de 7 encaminhamentos); 18 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas activas de emprego (de referir que dos 18 destinatários avaliados, 12 foram sujeitos a avaliação da capacidade de trabalho, com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA) e 9 destinatários viram as suas ações transitadas para o ano de 2023.

Na acção de Acompanhamento Pós-Colocação (APC) registou-se um aumento do número de encaminhamentos, com 6 destinatários abrangidos, dado que em 2021 foram realizadas 3 intervenções.

Relativamente à acção de Apoio à Colocação (AC) também se verificou um aumento do número de destinatários abrangidos, totalizando 5 intervenções, sendo que no ano transacto apenas se registaram 4 atendimentos. Importa destacar, que, no âmbito da medida EAMA, teve como resultado 9 colocações efectivas, que resultaram em posterior celebração de contrato de trabalho sem termo. Importa destacar que, no âmbito da medida EAMA, teve como resultado 9 colocações efectivas, que resultaram em posterior celebração de contrato de trabalho sem termo.

8. Acções de melhoria

Conclui-se, pois, que os dados apresentados e a análise realizada neste relatório expressam um balanço globalmente positivo das atividades realizadas no ano de 2022.

Contudo, uma vez que estamos comprometidos com o princípio da melhoria contínua, procedeu-se a uma análise contextualizada, no que diz respeito às melhorias a implementar, resultando na seguinte proposta:

- Desenvolver o plano de formação para colaboradores
- Rever, aprovar e implementar o procedimento de avaliação do desempenho dos colaboradores
- Aumentar o contacto com outras entidades formadoras, desenvolvendo visitas com os formandos e com os técnicos
- Definir um plano/estratégia de divulgação: responsáveis, meios, periodicidade, validação e publicitação final
- Implementar o plano de divulgação
- Elaborar os documentos para a avaliação da satisfação dos destinatários das entidades empregadoras e das entidades parceiras, no âmbito do Centro de Recursos, procedendo à respectiva aplicação
- Melhorar o cumprimento de procedimentos internos em termos de prazos de entrega

Atendendo a que a melhoria contínua é um processo inacabado e sempre em constante actualização, estas acções podem não esgotar-se em si mesmas, podendo, ao longo do ciclo formativo, existir a necessidade de actualizar esta lista de intenções.

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

CONTAS	RUBRICAS	Notas	31-12-2022	31-12-2021	DIFERENÇA
ACTIVO					
Activo Não Corrente					
4331 a 7-4338/9+453-459	Ativos fixos tangíveis	4	920 560,09	193 730,08	726 830,01
4321/2/3/4/5-4329	Bens do património histórico e cultural	5			0,00
4421 a 6-4428/9+454-459	Ativos intangíveis	6	2 677,50	0,00	2 677,50
411/2/3/4/5-419+451-459	Investimentos financeiros	7	4 497,02	3 895,69	601,33
26-269	Fundad. / patrocin. / doadores / assoc. / Outros Créditos e ativos não correntes	8			0,00
		9	927 734,61	197 625,77	730 108,84
Activo Corrente					
31 a 36+38-39	Inventários	10	9 366,86	9 330,45	36,41
211+212+213-219	Créditos a receber	11	34 601,85	35 420,43	-818,58
24	Estado e outros entes públicos	12	6 230,70	1 335,24	4 895,46
26-269	Fundad. / patrocin. / doadores / assoc. / Diferimentos	13	4 610,00	4 060,00	550,00
281	Outros activos correntes	14	4 306,20	5 164,09	-857,89
1+1+1+1421+1431+232/8-239+2721+278-279	Caixa e depósitos bancários	15	39 905,23	5 688,02	34 217,21
11+12+13		16	284 681,50	361 647,76	-76 966,26
			383 702,34	422 845,99	-38 943,65
TOTAL DO ACTIVO			1 311 436,95	620 271,76	691 165,19
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO					
Fundos Patrimoniais					
51	Fundos	17	5 000,00	5 000,00	0,00
52	Excedentes técnicos	18			0,00
55	Reservas	19	631 804,57	618 862,44	12 942,13
56	Resultados transiliados	20	-97 520,32	-149 288,82	51 768,50
58	Excedentes de revalorização	21			0,00
57+59	Ajustamentos/outros variações fundos p.	22	678 562,50	0,00	678 562,50
818	Resultado líquido do período	23	-9 981,90	64 710,63	-74 692,53
TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL			1 207 864,85	539 284,25	668 580,60
PASSIVO					
Passivo Não Corrente					
29	Provisões	24			0,00
29	Provisões específicas	25			0,00
25	Financiamentos obtidos	26	22 585,37	27 457,49	-4 872,12
237+2711+2712+275	Outras dividas a pagar	27			0,00
			22 585,37	27 457,49	-4 872,12
Passivo Corrente					
221+222+225	Fornecedores	28	9 677,22	10 149,39	-472,17
24	Estado e outros entes públicos	29	21 712,59	13 762,56	7 950,03
26	Fundad. / patrocin. / doadores / assoc. /	30			0,00
25	Financiamentos obtidos	31			0,00
282	Diferimentos	32	32 327,07	0,00	32 327,07
231/8+2711/2/9+2722+273/6/8	Outros passivos correntes	33	17 269,85	29 618,07	-12 348,22
			80 986,73	53 530,02	27 456,71
TOTAL DO PASSIVO			103 572,10	80 987,51	22 584,59
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			1 311 436,95	620 271,76	691 165,19

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

CONTAS	RENDIMENTOS E GASTOS	Nota	2022	ORÇAMENTO	% Desvio	2021	DIFERENÇA 2022/2021
71+72	Vendas e serviços prestados	34	116 383,85	112 308,08	0,04	108 652,59	7 731,26
75	Subsídios, doações e legados à exploração	35	759 796,13	791 071,20	-0,04	793 432,39	-33 636,26
73	Variações nos inventários da produção	36	-81,17	150,00	-1,54	38,19	-119,36
74	Trabalhos para a própria entidade	37					
61	Custo mercad. Vendidas e mat. consumidas	38	-31 465,64	-31 071,08	0,01	-27 132,01	-4 333,63
62	Fornecimentos e serviços externos	39	-213 530,38	-183 600,67	0,16	-164 723,23	-48 807,15
63	Gastos com o pessoal	40	-592 228,38	-650 066,60	-0,09	-581 443,39	-10 784,99
-652+7622	Ajustamentos inventários (perdas/reversões)	41					
-651+7621	Imparidade dividas a receber (perdas/reversões)	42					
-67+763	Provisões (aumentos/reduções)	43					
-67+763	Provisões específicas (aumentos/reversões)	44					
-653 a 7+761	Outras imparidades (perdas/reversões)	44					
+77-76	Aumentos/reduções de justo valor	45					
78	Outros rendimentos e ganhos	46	54 314,93	24 650,00	1,20	31 523,47	22 791,46
68	Outros gastos e perdas	47	-59 150,46	-80 760,01	-0,27	-71 910,71	12 760,25
do antes de depreciações, gastos de financiamento e im			34 038,88	-17 319,08		88 437,30	-54 398,42
64	Gastos/reversões de depreciação e amortiza	48	-43 389,35	-14 559,34	1,98	-23 047,15	-20 342,20
do operacional (antes de gastos de financiamento e im			-9 350,47	-31 878,42		65 390,15	-74 740,62
79	Juros e rendimentos similares obtidos	49					
69	Juros e gastos similares suportados	50	-631,43	-690,98	-0,09	-679,52	48,09
811	Resultado antes de impostos		-9 981,90	-32 569,40		64 710,63	-74 692,53
812	Imposto sobre o rendimento do período	51					
818	Resultado líquido do período		-9 981,90	-32 569,40		64 710,63	-74 692,53