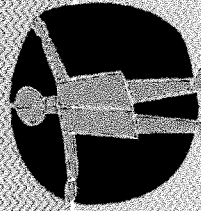


EXERCÍCIO - 2023



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 2023, a ser discutido e aprovado nesta Assembleia Geral da CERCIPORTALEGRE – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL.

De forma empenhada, a Direção seguiu o seu trabalho pressupondo o equilíbrio e a sustentabilidade financeira da Instituição, apostando na continuidade e qualidade dos serviços prestados, apresentando aqui toda a atividade consolidada do ano de 2023.

O resultado líquido apurado é negativo, tendo sido fortemente condicionado pela conjuntura económica e social a nível externo e a nível interno, aqui, pela pressão dos aumentos exorbitantes com os gastos fixos, essencialmente dos gastos energéticos, tendo sido, atenuado não só pelas medidas públicas de apoio à actividade social, por parte do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, com a actualização e reforço dos acordos de cooperação, mas também pelos esforços de TODOS AQUELES que diariamente trabalham para o fazer acontecer, providenciando a redução do desperdício, a otimização de todos os recursos.

Salienta-se que apesar do resultado ser negativo, a Direção continuará a adoptar políticas e estratégias, que determinem o engrandecimento da CERCIPORTALEGRE, preparando-a para as gerações futuras.

O resultado líquido apurado é negativo, no valor de 35.993,91€ (trinta e cinco mil novecentos e noventa e três euros e noventa e um cêntimos), sendo que depois de aprovado a Direção propõe que o mesmo seja transferido para Resultados Transitados.

A Direção

Portalegre, 22 de abril de 2024



Handwritten signatures and initials at the top of the page.

“Valeu a pena? Tudo vale a pena

Se a alma não é pequena.

Quem quer passar além do Bojador

Tem que passar além da dor.

Deus ao mar o perigo e o abismo deu,

Mas nele é que espelhou o céu.”

Fernando Pessoa (1934), In *A Mensagem*



ÍNDICE

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



4.4.2	Património.....	26
4.5	RECURSOS HUMANOS.....	27
4.5.1	Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2023.....	27
4.5.2	Caracterização dos Recursos Humanos.....	31
5.	RESULTADOS	35
5.1	METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS	35
5.2	AVALIAÇÃO GLOBAL E MELHORIA CONTÍNUA	35
5.2.1	Cumprimento do PAA.....	35
5.2.2	Evolução do IMS de todas as Partes Interessadas.....	41
5.2.3	Resultados financeiros	42
6.	AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA	44

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

ÍNDICE de ABREVIATURAS

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



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



Agradecimentos

Abrimos o presente Relatório de Atividades e de Contas, citando Fernando Pessoa: *“Valeu a pena? Tudo vale a pena. Se a alma não é pequena. Quem quer passar além do Bojador. Tem que passar além da dor. Deus ao mar o perigo e o abismo deu. Mas nele é que espelhou o céu.”* porque apesar das limitações, e com muita dor, vamos conseguindo dobrar o Bojador, com o empenho e o compromisso de todas as Partes Interessadas, que nos ajudam a ultrapassar as dificuldades e nos dão força para garantirmos a qualidade dos serviços prestados e melhorarmos os resultados obtidos.

Por isso, expressamos aqui o nosso reconhecimento e agradecimento a TODOS, especialmente àqueles que contribuíram para continuarmos a caminhar, acreditando que juntos chegaremos 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(as) 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 HA-JAM!... e, tudo faremos para que continuem a acreditar em “NÓS”, no nosso trabalho e nos resultados que paulatinamente vamos alcançando.

A Direção

Portalegre, 22 de abril de 2024



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

De forma empenhada, a Direção prosseguiu o seu trabalho, no pressuposto de garantir o equilíbrio e a sustentabilidade financeira da Instituição, apostando na continuidade e qualidade dos serviços prestados, sendo que o presente Relatório de Atividades e de Contas dá conta de toda a atividade desenvolvida e consolidada do ano de 2023.

Sabemos que a avaliação de um ano de trabalho é uma tarefa particularmente difícil e muito mais complicada se torna, quando o exercício decorre numa conjuntura especialmente adversa, suportada pela imprevisibilidade dos acontecimentos e das circunstâncias. Assim sendo, o ano de 2023 acabou por terminar dominado pela crise económica e social que se vive.

O presente relatório é 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.

De forma a assegurar a fiabilidade dos dados reportados e o cumprimento das linhas orientadoras definidas no procedimento PQ.18/0, o documento 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 2023, no respeitante ao funcionamento das RS, cujos relatórios detalhados estão em ANEXO:

CACI

No que diz respeito ao IMS dos utentes de CACI foi de 98%, superamos a nossa meta.



Em relação ao cumprimento do cronograma de atividades, a sua taxa foi de 89,47%, ultrapassamos a meta estabelecida. Participamos em mais 65 atividades que não estavam previstas, sempre com o objetivo de valorizar a pessoa com deficiência e proporcionar igualdade de oportunidades. Continuamos a desenvolver atividades socio-culturais e de inclusão, através da dança, do teatro, 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 na instituição.

Continua a ser constante e uma mais-valia a qualidade dos serviços prestados.

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.

O grupo do ExpressAr-TE tem sido uma mais-valia para a melhoria na qualidade de vida dos/as Utentes. Torna-se importante sublinhar a importância da parceria realizada com o grupo de teatro UmColetivo para o enriquecimento do projeto ExpressAR-TE e a realização de atividades significativas e produtivas para os utentes integrantes do mesmo.

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).

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

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/as Utentes.

Fomentamos a criatividade e inovação através de vários projetos tais como, o projeto que visava a composição de um caderno individual, com fotografias, com os melhores momentos de cada utente, foi uma mais-valia para chegarmos às famílias, para que estas ficassem com um registo do que se fez durante o ano.

O projeto do "Clube de notícias" que pretende ser um jornal onde se divulgam as atividades desenvolvidas pela CERCIPORTALEGRE, outras em que os utentes participam, começou a ser desenvolvido, com grande entrega do grupo de utentes responsáveis, trabalhando as suas potencialidades individuais e em grupo.

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.

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.

A participação de dois utentes da CERCIPORTALEGRE, nos 16ª Jogos Mundiais de Verão do Special Olympics em Berlim, integrando a equipa nacional de Basquetebol, em 2023, foi um dos momentos altos.

Em relação aos ateliers em funcionamento, têxteis, cartongem, 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. Continuaremos a capacitar os/as Utentes para a participação social, a promover a autonomia e a incentivar à consciência moral de todos.

No que diz respeito ao IMS dos utentes de CACI foi de 98%, superamos a nossa meta.

CRFP

Até Março de 2023 estiveram em vigor dois projetos de formação profissional: a operação POISE-03-4229-FSE-000261 e a operação POISE-03-4215-FSE-000097. A partir deste mês, passou a estar em desenvolvimento apenas a última operação referida.

No que concerne à operação POISE-03-4215-FSE-000097, a mesma tinha sido inicialmente projetada para começar em Julho de 2022, mas tal não foi possível, devido aos timings de aprovação, pelo que o seu início só pôde ser efetuado em Setembro de 2022. Este atraso teve efeito em todo o projeto, tendo sido necessário refleti-lo adaptando o planeamento que estava previsto. Neste seguimento, o volume formativo executado sofreu alterações em relação ao estimado, tendo existido a necessidade de adiar as datas de início dos cursos 4 e 5, previstos para 2022, que assim iniciaram apenas em 2023, e dos cursos 7, 8, 9, 10 e 11, que apesar de já estarem projetados para 2023 sofreram também adiamentos. Foi ainda necessária a anulação de um curso de formação contínua que estava previsto para Junho, por não estarem reunidas as condições e critérios para o seu desenvolvimento. Estas situações refletiram-se negativamente no volume de formação global anual, que sofreu, assim, um decréscimo em relação ao previsto. Ao relatado acresce ainda o facto de o volume

executado ficar sempre um pouco aquém do projetado, uma vez que, em sede de candidatura, considera-se a totalidade de dias úteis anuais para a contabilização do volume global, não havendo forma de prever eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e contribuem igualmente para a discrepância entre o volume previsto e o apurado). É, portanto, um resultado que se sabe à partida que não irá ser atingido na totalidade, pelo que o objetivo seja sempre que o desvio face ao previsto não seja muito elevado.

Já no respeito à operação POISE-03-4229-FSE-000261, foi cumprido integralmente o que estava previsto: 9 conclusões de cursos e respetivas certificações, num total de 1243h formativas.

Relativamente ao Centro de Recursos para o Serviço de Emprego local, foram atingidos os números projetados no plano de ação.

De um modo geral, verificou-se o cumprimento da maioria das atividades do plano anual, numa percentagem de 94,59%.

O IMS dos/as Formandos/as foi de: 99,8% e o das entidades parceiras foi de 96,7%, o que consideramos demonstrativo de que as atividades diárias e os serviços prestados pelo CRFP estão num caminho muito positivo de evolução.

LR

Relativamente à resposta LR, o ano de 2023 exigiu um modo de atuação diferenciado e criativo para que não se perdesse a identidade e qualidade dos serviços, uma vez que passamos a ter utentes só em regime LR.

Organizaram-se escalas de serviço, adotaram-se procedimentos específicos e atividades adaptadas aos utentes em permanência diária, 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, como as terapias e o desporto adaptado.

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.

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 2023.

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91

O LR continuou com dinamização da área da Animação Socio-cultural, cuja intervenção com os/as Utentes, ocorre aos 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.

Relativamente ao cumprimento com a prestação dos cuidados pessoais e de saúde aos utentes, os mesmos foram realizados de acordo com os cronogramas e registos das atividades, com uma taxa de 100%;

Quanto ao cumprimento das ASC, das 84 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 88,0%.

Relativamente à taxa de participação nas atividades de convite externo foi de 100%.

Elaborou-se o plano anual de atividades para o ano 2024, mediante os objetivos gerais da resposta social.

O resultado do cumprimento do PAA foi de 76,1%.

IMS dos/as Utentes e Famílias 96,0%.

EEE – VE

A VE integrou 1 novo aluno em setembro, 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 97,33%

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 colmarmos possíveis lacunas e para abriremos 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. O momento alto foi a qualificação de uma aluna para o MegaSprinter no âmbito do desporto escolar, para a fase do nacional, que se realizou em Beja.

O grupo de atletas criado com intuito de potenciar as suas capacidades físicas. Tem sido 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.



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

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).

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

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/as Utentes.

Fomentamos a criatividade e inovação através de vários projetos tais como, o projeto que visava a composição de um caderno individual, com fotografias, com os melhores momentos de cada utente, foi uma mais-valia para chegarmos às famílias, para que estas ficassem com um registo do que se fez durante o ano.

GRUPO CULTURAL

O Grupo Cultural desenvolveu as suas atividades, dentro do seu normal funcionamento e com muito orgulho registou um aumento nos convites vindos do exterior.

CAMPANHAS DE ANGARIAÇÃO DE FUNDOS

A Campanha do Pirilampo Mágico, o S. Martinho, a Feira do Natal, as festas da Cidade, a Feira das Cebolas, a ação da Consignação do IRS e a venda dos Calendários.

RESULTADOS FINANCEIROS MAIS SIGNIFICATIVOS DO EXERCÍCIO



Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 1.093.316,74€ (um milhão e noventa e três mil trezentos e dezasseis euros e setenta e quatro cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram um valor de 1.129.310,65€ (um milhão cento e vinte e nove mil trezentos e dez euros e sessenta e cinco cêntimos), tendo sido apurado um resultado líquido negativo no valor de 35.993,91€ (trinta e cinco mil novecentos e noventa e três euros e noventa e um cêntimos).

Na generalidade verificou-se um aumento em todas as rubricas de custos.

Assim, o aumento de gastos face ao ano transato, apresenta o valor de 188.915,01€ (cento e oitenta e oito mil, novecentos e quinze euros e um cêntimo).

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

	31.12.2023	31.12.2022	Diferença 2023/ 2022	
61211	Mat. primas-gén. alimentares	41 325,82	18 307,62	23 018,20
6221	Trabalhos Especializados	65 278,50	52 833,81	12 444,69
6248	Outros Fluidos - Gás	19 455,84	5 512,57	13 943,27
632	Gastos com Pessoal	704 561,57	592 228,38	112 333,19
6888	Bolsas a formandos	72 412,77	42 076,91	30 335,86

- Matérias-primas – géneros alimentares, onde se verifica um aumento de 23.018,20€ (vinte e três mil e dezoito euros e vinte cêntimos), este aumento diz respeito à aquisição de géneros alimentares, uma vez que as refeições começaram a ser todas confeccionadas na Instituição;

- Trabalhos Especializados onde se verifica um aumento dos gastos, na ordem dos 12.444,69€ (doze mil, quatrocentos e quarenta e quatro euros e sessenta e nove cêntimos), este aumento diz respeito ao pagamento de projetos de arquitetura e afins de candidaturas vigentes;

- Outros Fluidos - Gás, onde se verifica um aumento de 13.943,27€ (treze mil novecentos e quarenta e três euros e vinte e sete cêntimos), este aumento diz respeito à subida dos preços do gás;

- Gastos com Pessoal, onde se verifica um aumento de 112.333,19€ (cento e doze mil, trezentos e trinta e três euros e dezanove cêntimos), este aumento diz respeito a atualizações salariais, aumento do quadro de pessoal e menos colaboradores de baixa.

- Bolsas a formandos, onde se verifica um aumento de 30.335,86€ (trinta mil, trezentos e trinta e cinco mil e oitenta e seis cêntimos), esta aumento diz respeito ao aumento das bolsas atribuídas aos formandos.

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



	31.12.2023	31.12.2022	Diferença 2023/ 2022
6211 Exploração de refeitórios	3 101,27	29 486,07	-26 384,80

Exploração de Refeitórios, onde se verifica uma redução de 26.384,80€ (vinte e seis mil trezentos e oitenta e quatro euros e oitenta centímetros) esta redução deve-se ao facto de termos deixado de comprar as refeições fora e terem passado a ser confeccionadas na Instituição.

Relativamente aos rendimentos e ganhos tivemos um aumento, na ordem dos 162.903,00€ (cento e sessenta e dois mil novecentos e três euros), face ao ano transato.

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

	31.12.2023	31.12.2022	Diferença 2023/ 2022
751111 Centro de Actividades Capacitação e Inclusão	296 657,03	272 810,31	23 846,72
751112 Lar Residencial	237 493,04	210 686,29	26 806,75
751411/3 FSE/POISE-Formação profissional	273 249,80	194 116,63	79 133,17

- Subsídios à Exploração, recebimentos do Centro Regional da Segurança Social, para o CACI e LR, onde se verifica um aumento de 50.653,47€ (cinquenta mil, seiscentos e cinquenta e três euros e quarenta e sete centímetros), este aumento diz respeito à atualização dos acordos e ao apoio extraordinário obtido para fazer face à inflação e ainda subida de preços da energia;

- Subsídios à Exploração, recebimentos do FSE/POISE – Formação Profissional, onde se verifica um aumento de 79.133,17€ (setenta e nove mil cento e trinta e três euros e dezassete centímetros) este aumento diz respeito ao aumento das bolsas, aumento do quadro de pessoal e ao regresso de Colaboradores que estavam de baixa médica.

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

Os resultados foram apurados através de questionários elaborados para o respectivo efeito.

O IMS de todas as Partes Interessadas foi de 85,1% evidenciando-se os IMS dos/as Utentes e/ou Famílias com o valor de 97,8% seguindo-se o IMS dos Parceiros de 96,70%, o IMS da Comunidade 85,08% e o das Entidades Financiadoras com 77,20%, existindo uma tendência positiva de 3,5%.



Por sua vez o IMS dos/as Colaboradores/as foi de 68,6%, apesar da tendência ser positiva, é ainda muito reduzida 0,1%, no entanto também a taxa de devolução continua a ser baixa, de apenas de 71,1%, sendo que 87,5% dos respondentes se encontram satisfeitos e 12,5% 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? 100% refere que sim; Sente que trabalha numa instituição aberta à melhoria continua dos serviços prestados? 100% disse que sim; Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções? 85,19% referiu que sim e 14,81% que não.

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

A 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 2023, 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 do resultado líquido apurado ter sido negativo e dos *tempos difíceis*, que nos cercam, 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;
- Reforço da importância e direitos da pessoa com deficiência, potenciando e construindo uma sociedade mais inclusiva;
- Manutenção, de forma responsável e consciente, das políticas e estratégias, que determinem reduzir gastos e aumentar os rendimentos, de forma a que seja promovido o engrandecimento da CERCIPORTALEGRE, preparando-a para as gerações futuras do equilíbrio económico e financeiro na sombra da crise económica e social que vivemos;



CERCIPORTALEGRE

- 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 43 anos expressamos, aqui, um grande VIVA à CERCIPORTALEGRE!

A Direcção

CERCIPORTALEGRE

Cooperativa de Educação e Reabilitação
de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL

Contribuinte 501.066.889.0



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 eficiência 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(mcs) 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 o EEE-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			
			F	M		
Estabelecimento de Ensino Especial - Valência Educativa	1980	9	2	7	Direção Geral de Estabelecimentos Escolares - DSRA	Ensino Especial
Centro de Atividades para a Capacitação e Inclusão	1993	37	10	27	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
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	1994	105	52	53	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	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	166				

4.3 Outras respostas e serviços para a comunidade

4.3.1 Centro de Recursos

As ações desenvolvidas pelo Centro de Recursos para a inclusão de PCD's demonstram uma tendência de resultados positivos, uma vez que voltou a registrar um total de 60 atendimentos à semelhança do ocorrido no ano anterior. Esta tendência positiva deve-se à estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional.

A ação de IAQOE continua a abranger um maior número de encaminhamentos, com 49 destinatários, à semelhança do ano 2022. Das 49 intervenções desenvolvidas no âmbito da ação de IAQOE, 16 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido uma diminuição face ao ano anterior, em que se registou um total de 22 encaminhamentos); 16 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas ativas de emprego (verificando-se um aumento significativo, quando comparado com o ano transato, em que foram encaminhados apenas 6 destinatários); 13 destinatários foram alvo de Avaliação da Capacidade de Trabalho (ACT), com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA), o que se constituiu um ligeiro acréscimo, comparativamente ao ano 2022, em que se registaram apenas 12 ACT's; 1 destinatário foi encaminhado para formação geral; 1 encaminhamento para uma estrutura de saúde mental; e 2 destinatários desistiram, por motivos pessoais (um deles por agravamento do quadro psiquiátrico e outro por agravamento de comportamentos aditivos).

Na ação de Acompanhamento Pós-Colocação (APC) registou-se um ligeiro decréscimo do número de encaminhamentos, com 4 destinatários abrangidos, dado que em 2022 foram realizadas 6 intervenções.

Relativamente à ação de Apoio à Colocação (AC) verificou-se um aumento pouco significativo do número de destinatários abrangidos, totalizando 7 intervenções, sendo que no ano transato registaram-se 5 atendimentos.

Importa destacar que, no âmbito da medida EAMA, teve como resultado 13 colocações efetivas, dos quais 11 celebraram contrato de trabalho sem termo e 2 contratos de trabalho a termo certo; e 5 formandos, após a conclusão da ação de formação, foram integrados em medidas ativas de emprego).

4.3.2 Responsabilidade Social

Continuamos, 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 contribuirmos 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;

- 1 mini-bus de 17 lugares, com adaptação a cadeira de rodas;

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91



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 e o mini-bus, todas as viaturas estão obsoletas e acrescem 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:

1 carrinha de caixa aberta com 7 lugares

1 tractor

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, Salienda-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.

Salienda-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 faixas do CACI, a fim de se estabelecer conformidade, bem como da qualidade dos serviços prestados aos/às Utentes.

Por outro lado, está prestes o início da 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 de 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.

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 2023

Colaboradores com contrato com e sem termo	N.º	Colaboradores em regime de destacamento, com contrato de prestação de serviços, estagiários e outros	N.º	Colaboradores voluntários	N.º
Direção Técnica /Assistente Social	1	Docentes	2	Órgãos Sociais	11
Direção Técnica / Psicóloga	1	Terapeuta da fala	1	Grupo Cultural	3

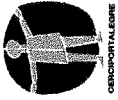
Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO 2023

Psicóloga	2	Monitor/Formador de Reabilitação	1	Expressões Artísticas	2
Direção Técnica / Assistente Social	1	Animador Socio-cultural	1		
Técnico de Reabilitação Psicomotora	2	Fisioterapeuta	1		
Terapeuta Ocupacional	1				
Assistente Social	1				
Ajudante de Ação Direta	9				
Monitor CACI	4				
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	11				
Lavadeira	1				
Ajudante de Cozinha	1				
Cozinheira	1				
Motorista de pesados	1				
Escriturária	1				
Escriturária	1				
Contabilista Certificada	1				
Monitor/Formador de Reabilitação	1				
Animador Socio-Cultural	1				
Empregada de Balcão	1				
Documentalista	1				
Técnica de Comunicação	1				
TOTAL	45		6		16

Os 2 Docentes estão colocados 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%
Direção Técnica / Psicóloga	1		38%			100%				100%
Psicóloga	1	5%	85%	10%						100%
Direção Técnica / Assistente Social	1	62%								100%
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%



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO 2023

Ajudante de Ação Direta	1									100%
Ajudante de Ação Direta	1									100%
Ajudante de Ação Direta	1									100%
Monitor CACI	1									100%
Monitor CACI	1									100%
Monitor CACI	1									100%
Monitor CACI	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%								100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%								100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1				100%					100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%								100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1									100%
Lavadeira	1	100%								100%
Ajudante de Cozinha	1	80%	10%							100%
Cozinheira	1	80%	10%							100%
Motorista de pesados	1	10%	10%							100%
Escriturária	1	45%	35%	10%						100%
Escriturária	1	35%	45%	5%						100%
Contabilista Certificada	1	10%	10%	5%	70%					100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%					100%

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91

CERCIPORTALEGRE



Animador Socio-Cultural	1				100%	100%
Empregada de Baicão	1			100%		100%
Documentalista	1				100%	100%
Técnica de Comunicação	1				100%	100%
TOTAL	45					45
Serviços externos						
Terapeuta da Fala	1				100%	100%
Fisioterapeuta	1		80%		20%	100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%	100%
Docente *	1				100%	100%
Docente *	1				100%	100%
TOTAL	6					7

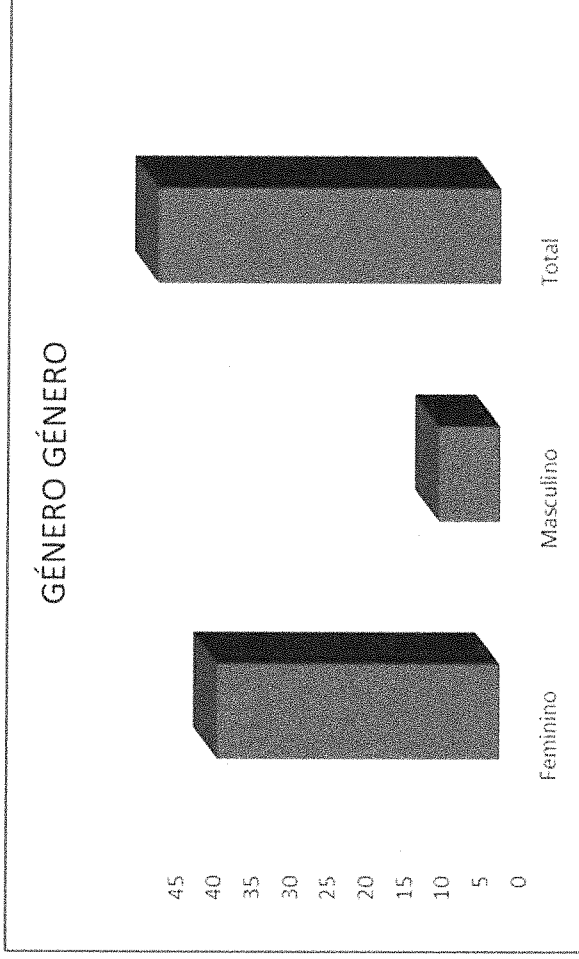
* Regime destacamento do ME

* Regime destacamento do ME

4.5.2 Caracterização dos Recursos Humanos

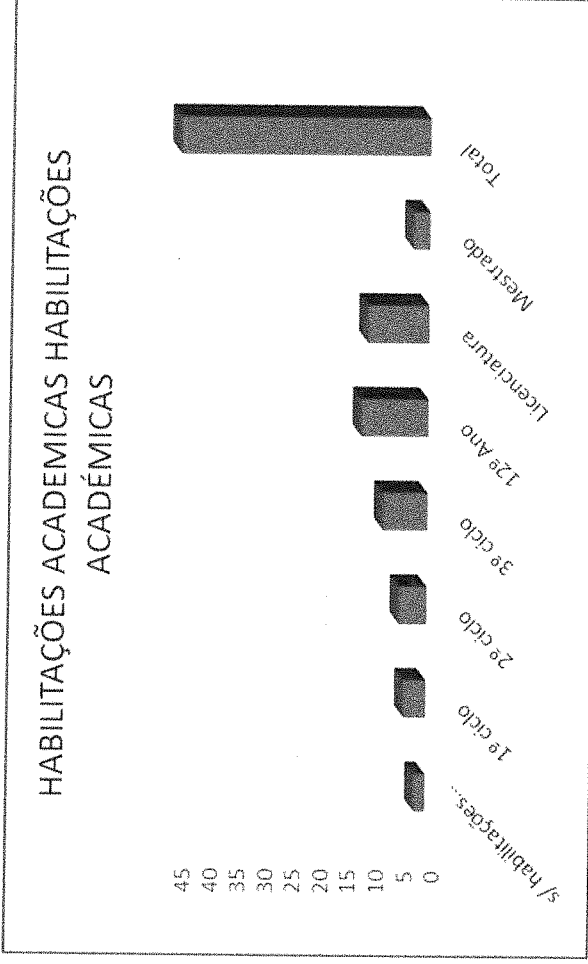
Em prol da qualidade dos serviços prestados aos/às Utentes e a demais Partes Interessadas, foi definida uma política de recrutamento de promoção e retenção de pessoal qualificado, detentor de conhecimentos, capacidades e competências exigidas para as funções, que fomenta a igualdade de oportunidades 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 Gênero



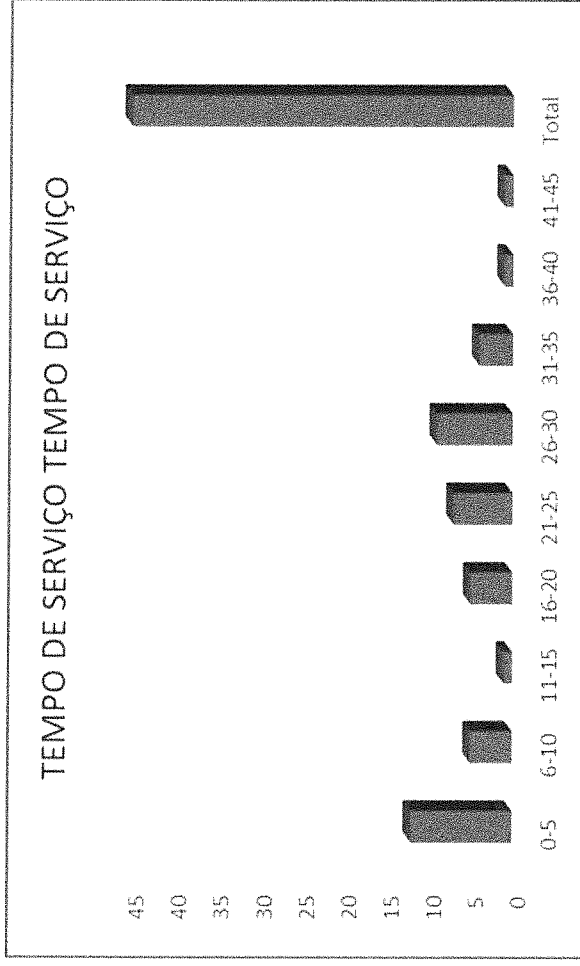
79% dos/as Colaboradores/as são do sexo Feminino e 21% do sexo Masculino

4.5.2.2 Habilitações Académicas



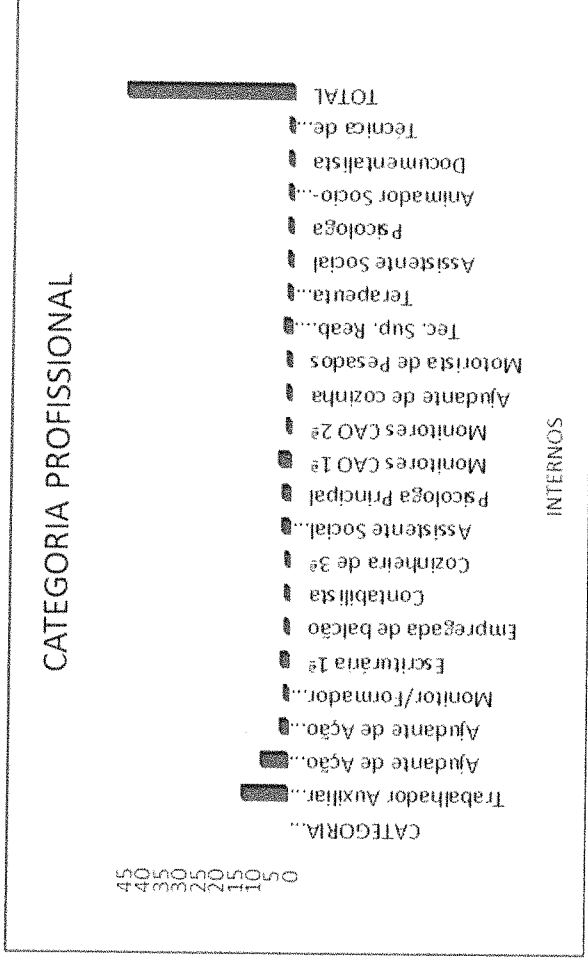
O Ensino Secundário e a Licenciatura são as habilitações académicas mais evidenciadas, cada uma com uma representatividade de 30% dos/as Colaboradores/as, sendo que 38% possuem habilitações académicas abaixo da escolaridade obrigatória

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, 21% integram-se no intervalo de 26-30 anos e 11% no intervalo dos 36-40 anos de serviço

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, no entanto salienta-se que o cumprimento do planejado foi de 93,02% em relação ao executado, sendo que cada resposta conseguiu os seguintes resultados:

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91

Respostas Sociais	N.º de atividades previstas	N.º de atividades realizadas	Taxa de cumprimento
LR	84	74	88%
CACI	38	34	89,47%
VE*	-	-	100%
CRFP	37	32	94,59%
Taxa Global de cumprimento			93,02%

*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 88% apresentando uma tendência positiva em relação ao ano anterior.

Os resultados foram bastantes positivos, 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 que diz respeito a CACI a taxa de cumprimento do CAR foi de 89,47%, apresentando uma tendência positiva em relação ao ano anterior.

Os resultados foram bastantes positivos, 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 TERAPÉUTICA: 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 de capacitação, dinamizadas em ateliers, temos em funcionamento, a área de têxteis, cartonagem, encadernação e madeiras. 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.

EEE - VE

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.

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.

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, já vem sendo tradição.

Algumas das Atividades desenvolvidas, onde participaram o CACI e VE:

- Dinamização do Labirinto das Cores para várias instituições – BeActive; Dinamização da Liga de Futsal Adaptado;
- Dinamização de um torneio de futsal adaptado
- Participação em todos os eventos dos Jogos do Alto Alentejo; I Seminário de Desporto Adaptado;
- Apresentação por convite na APPACDM do Projeto Nós e o Desporto;
- Participação em dois grupos Equipa do Projeto Nacional de Desporto Escolar: Boccia e Desporto Adaptado;
- Participação nas ações de Castelo Branco, Cascais, Covilhã e Castelo Branco Ténis de Mesa;
- Organização de várias atividades internas, como apresentações, coreografias, momentos desportivos com intuito comemorativo ou não;
- Halloween;
- Vários convites para apresentação de Ginástica Acrobática, 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.

Em relação ao CRFP obteve uma taxa de cumprimento do CAR de 86,5%. 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 as ações de melhoria, provenientes do ano passado relativamente ao acompanhamento aos formandos foram implementadas e deram frutos, não tendo existido qualquer desistência em 2023 e constataando-se um aumento do IMS dos formandos.

Relativamente à operação POISE-03-4229-FSE-000261, foi cumprido integralmente o que estava previsto: 9 conclusões de cursos e respetivas certificações, num total de 1243h formativas.

No que concerne à operação POISE-03-4215-FSE-000097, a mesma tinha sido inicialmente projetada para começar em Julho de 2023, mas tal não foi possível, devido aos timings de aprovação, pelo que o seu início só pôde ser efetuado em Setembro de 2023. Este atraso teve efeito em todo o projeto, tendo sido necessário refleti-lo adaptando o planeamento que estava previsto. Neste seguimento, o volume formativo executado sofreu alterações em relação ao estimado, tendo existido a necessidade de adiar as datas de início dos cursos 4 e 5, previstos para 2023, que assim iniciaram apenas em 2023, e dos cursos 7, 8, 9, 10 e 11, que apesar de já estarem projetados para 2023 sofreram também adiamentos. Foi ainda necessária a anulação de um curso de formação contínua que estava previsto para Junho, por não estarem reunidas as condições e critérios para o seu desenvolvimento. Estas situações refletiram-se negativamente no volume de formação global anual, que sofreu, assim, um decréscimo em relação ao previsto. Ao relatado acresce ainda o facto de o volume executado ficar sempre um pouco aquém do projetado, uma vez que, em sede de candidatura, considera-se a totalidade de dias úteis anuais para a contabilização do volume global, não havendo forma de prever eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e contribuem igualmente para a discrepância entre o volume previsto e o apurado). É, portanto, um resultado que se sabe à partida que não irá ser atingido na totalidade, pelo que o objetivo seja sempre que o desvio face ao previsto não seja muito elevado. Ainda assim, no ano passado, esse objetivo ficou aquém do desejado, por todos os motivos já expostos, que alteraram por completo o número de horas que estava previsto, fazendo com que a execução ficasse apenas pelos 57%. No entanto, convém frisar veementemente que esta diminuição neste ano será reposta nos anos seguintes, dentro do possível (dadas as faltas dos formandos), pois se os cursos sofreram atrasos nos seus inícios, aqui refletidos na execução, irão, consequentemente, ser finalizados mais tarde do que estava previsto, o que significa que, se no ano 2023 tivemos uma discrepância negativa, prevê-se que em 2024 e 2025 existam diferenças positivas em relação ao que estava projetado, resultando num maior volume de execução face ao previsto.

A atividade do Centro de Recursos para a inclusão de PCDI's registou um total de 60 atendimentos à semelhança do ocorrido no ano anterior, o que se traduz num resultado positivo, que se deve à estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional.



Relativamente à resposta LR, o ano de 2023 exigiu um modo de atuação diferenciado e criativo para que não se perdesse a identidade e qualidade dos serviços, uma vez que passamos a ter utentes só em regime LR.

Organizaram-se escalas de serviço, adotaram-se procedimentos específicos e atividades adaptadas aos utentes em permanência diária, 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, como as terapias e o desporto adaptado. 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.

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 2023.

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 2023 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 2023, destacaram-se para além das programadas:

- Abertura e encerramento dos Jogos do Nordeste Alentejano;
- Provas de BTT;
- Atividades de dança e musicais desenvolvidas em parceria com outras entidades como o caso do grupo de Bombos d'Arraia;
- Sessões musicais e de musicoterapia;
- Teatro de Sombras;
- Peça de teatro "Milagre das Velas";
- Visitas a exposições existentes na Galeria de S. Sebastião;
- 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;
- Participamos na semana Europeia de Desporto #Beative"- Dia do desporto Inclusivo;
- Caminhada do Piriilampo Mágico;
- Levar o Piriilampo através dos diversos grupos de Motards do Distrito aos vários concelhos da nossa região;
- Participação no Prol da Baja de Portalegre;
- Comemoração do dia Internacional da Pessoa com Deficiência;
- Atividades de hortofloricultura;
- Missa dominical;
- Tardes de cinema;
- Jogos lúdicos;
- Pinturas;
- 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.

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91

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%;

Quanto ao cumprimento das ASC, das 84 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 88,0%, não foram realizadas 10 atividades, embora tivessem sido desenvolvidas outras atividades em que os utentes participaram e que não estavam planeadas.

Relativamente à taxa de participação dos utentes propostos nas atividades programadas/ convite no LR para o ano de 2023 foi de 100%.

Elaborou-se o plano anual de atividades para o ano 2024, mediante os objetivos gerais da resposta social.

Em conclusão o Lar Residencial executou o plano de atividades previsto, com um resultado de 76,1% estando em condições de garantir a continuidade da resposta.

5.2.2 Evolução do IMS de todas as Partes Interessadas

IMS - Partes Interessadas	
Utentes/Famílias	97,8%
Colaboradores	68,6%
Parceiros	96,7%
Entidades Financiadoras	77,2%
Comunidade	85,08%
IMS Global	85,1%

O IMS de todas as Partes Interessadas foi de 85,1%, evidenciando-se os IMS dos/as Utentes e/ou Famílias com o valor de 97,8%, com uma tendência POSITIVA DE 2,21%, seguindo-se o IMS dos Parceiros de 96,7%, registando-se uma tendência negativa de 1,51%. Por sua vez o IMS das Entidades Financiadoras passou para 77,2%, com uma tendência positiva de 3,5%. O IMS da Comunidade foi de 85,08%. Por último o IMS dos/as Colaboradores/as foi

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91

de 68,6%, apesar da tendência ser positiva, é ainda muito reduzida 0,1%, salienta-se também que a taxa de devolução dos questionários, continua a ser baixa 71,1%. Por outro é compensador evidenciar que que 87,5% dos respondentes se encontram satisfeitos e 12,5% 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? 100% refere que sim; Sente que trabalha numa instituição aberta à melhoria continua dos serviços prestados? 100% disse que sim; Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções? 85,19% referiu que sim e 14,81% 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).

Considerámos pertinente apresentar os IMS dos Utentes e Famílias por RS, porque 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 de cada uma das RS:

IMS - Utentes e Famílias das RS	
CACI	98,0%
CRFP	99,8%
LR	96,0%
EEE - VE	97,3%
IMS - Global das RS	97,8%

5.2.3 Resultados financeiros

5.2.3.1 Execução do exercício

Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 1.093.316,74€ (um milhão e noventa e três mil trezentos e dezasseis euros e setenta e quatro cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram um valor de 1.129.310,65€ (um milhão cento e vinte e nove mil trezentos e dez euros e sessenta e cinco cêntimos), tendo sido apurado um resultado líquido negativo no valor de 35.993,91€ (trinta e cinco mil novecentos e noventa e três euros e noventa e um cêntimos).

Na generalidade verificou-se um aumento em todas as rubricas de gastos.

Assim, o aumento de gastos face ao ano transato, apresenta o valor de 188.915,01€ (cento e oitenta e oito mil novecentos e quinze euros e um cêntimo). As rubricas onde se verificam o maior aumento dos gastos são as seguintes:

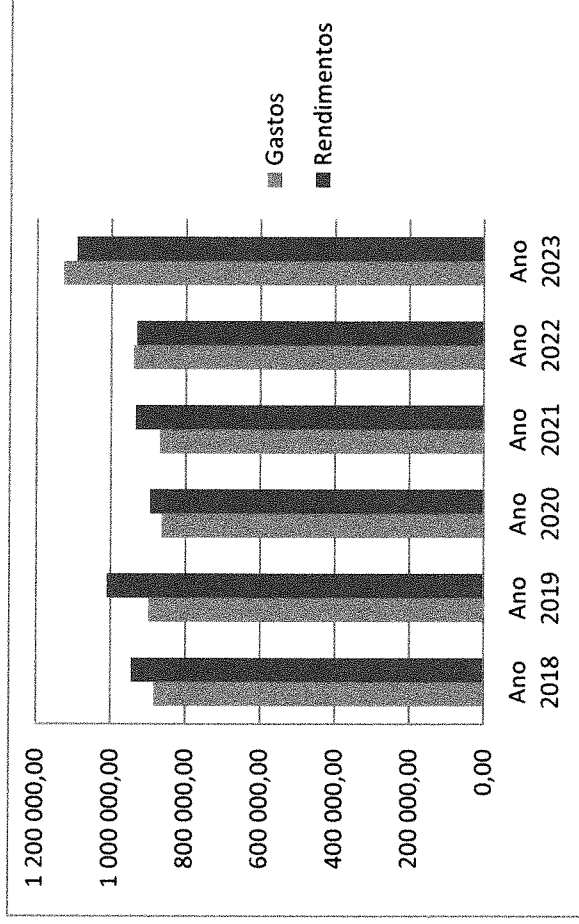
- Matérias-primas – géneros alimentares, onde se verifica um aumento de 23.018,20€ (vinte e três mil e dezoito euros e vinte cêntimos), este aumento diz respeito à aquisição de géneros alimentares, uma vez que as refeições começaram a ser todas confeccionadas na Instituição;
- Trabalhos Especializados onde se verifica um aumento dos gastos, na ordem dos 12.444,69€ (doze mil, quatrocentos e quarenta e quatro euros e sessenta e nove cêntimos), este aumento diz respeito ao pagamento de projetos de arquitetura e afins de candidaturas vigentes;
- Outros Fluidos - Gás, onde se verifica um aumento de 13.943,27€ (treze mil novecentos e quarenta e três euros e vinte e sete cêntimos), este aumento diz respeito à subida dos preços do gás;
- Gastos com Pessoal, onde se verifica um aumento de 112.333,19€ (cento e doze mil, trezentos e trinta e três euros e dezanove cêntimos), este aumento diz respeito a atualizações salariais, aumento do quadro de pessoal e menos colaboradores de baixa.
- Bolsas a formandos, onde se verifica um aumento de 30.335,86€ (trinta mil, trezentos e trinta e cinco mil e oitenta e seis cêntimos), esta aumento diz respeito ao aumento das bolsas atribuídas aos formandos.

Relativamente aos rendimentos e ganhos tivemos um aumento, na ordem dos 162.903,00€ (cento e sessenta e dois mil novecentos e três euros), face ao ano transato.

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

- Subsídios à Exploração, recebimentos do Centro Distrital da Segurança Social, para o CACI e LAR RESIDENCIAL, onde se verifica um aumento de 50.653,47€ (cinquenta mil, seiscentos e cinquenta e três euros e quarenta e sete cêntimos), este aumento diz respeito à atualização dos acordos e ao apoio extraordinário obtido para fazer face à inflação e ainda subida de preços da energia;
- Subsídios à Exploração, recebimentos do FSE/POISE – Formação Profissional, onde se verifica um aumento de 79.133,17€ (setenta e nove mil cento e trinta e três euros e dezassete cêntimos) este aumento diz respeito ao aumento das bolsas, aumento do quadro de pessoal e ao regresso de colaboradores que estavam de baixa médica.

5.2.3.2 Evolução dos resultados



	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023
Gastos	883 704,98	898 074,07	863 908,78	868 936,01	940 395,64	1 129 310,65
Rendimentos	943 871,86	1 008 889,83	893 932,51	933 646,64	930 413,74	1 093 316,74

6. Ações de Melhoria Contínua

Com a aprovação do presente relatório, encerra-se o exercício de 2023, cumprindo o ciclo PDCA, com as linhas orientadoras para o planejamento do próximo exercício, continuando a apostar no paradigma de funcionamento sistêmico para Instituição, onde predomine a abordagem sistêmica, cujo modelo assenta na partilha de valor entre todas as Partes Interessadas, fortalecendo a respetiva relação de proximidade.

Neste sentido, teremos de melhorar e/ou implementar:

- O aumento do IMS dos/as Colaboradores/as, continuando as políticas inerentes às medidas de conciliação profissional e pessoal;

Aprovado em Assembleia Geral de 22 de abril de 2024, ata nº 91



- O aumento do IMS dos Parceiros
- As políticas de redução dos gastos e de aumento dos rendimentos;
- O plano de formação dos Colaboradores de acordo com as suas necessidades a fim de serem implementadas *práticas* mais inovadoras, eficazes e competitivas;
- A avaliação do desempenho dos colaboradores;
- O cumprimento de prazos a cumprir em todas as RS;
- A definição de políticas para a revisão do SGQ;
- O aumento de novas parcerias estratégicas;
- Criar as condições para um plano de comunicação interna e externa.

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: *“Valeu a pena? Tudo vale a pena, Se a alma não é pequena. Quem quer passar além do Bojador. Tem que passar além da dor. Deus ao mar o perigo e o abismo deu. Mas nele é que espelhou o céu.”* E neste sentido, continuaremos a insistir em sermos capazes 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!...



CERCIPORTALEGRE

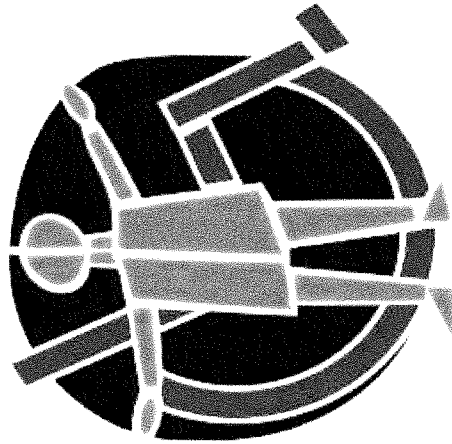
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO 2023

ANEXOS



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

[Handwritten signatures]



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

“O Sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia.”

Robert Collier



1. Enquadramento

O Relatório de Atividades de 2023 reporta ao desenvolvimento do Plano Anual de Atividades do referido ano. Permite-nos refletir sobre o que fizemos e sobretudo o que poderíamos ter feito melhor e mais.

Este Relatório de Atividades pretende demonstrar o trabalho realizado em 2023, tendo sempre presente os objetivos do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), como criar condições que visem a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência, dinamizar ações de inclusão na comunidade que promovam a alteração das representações, dos valores e das atitudes da sociedade face às pessoas com deficiência e à melhoria da sua qualidade de vida.

2. Caracterização dos utentes

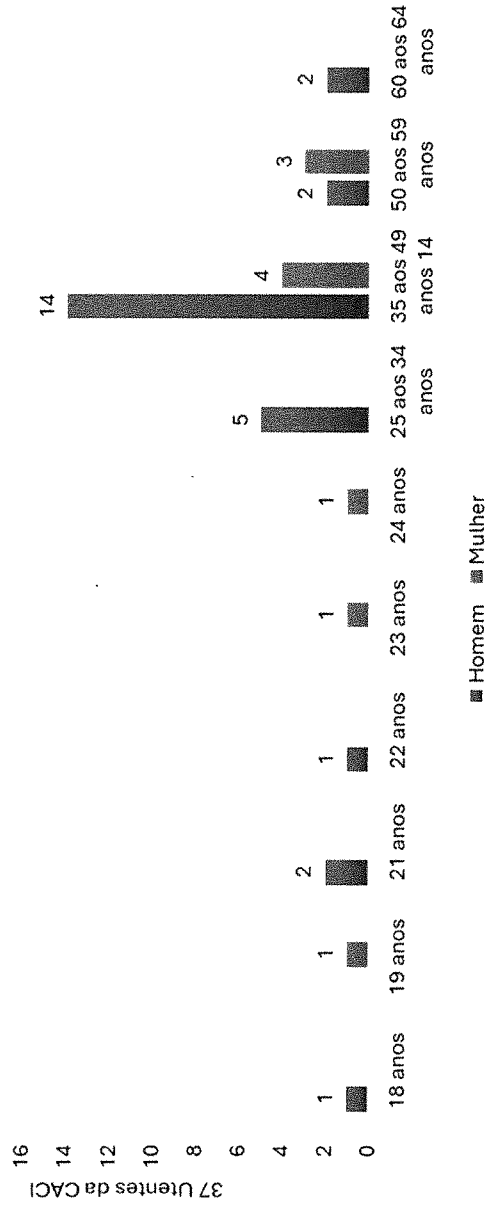
A CERCIPORTALEGRE tem um acordo de cooperação para CACI, assinado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, IP, com a capacidade e frequência de 37 Utentes, dos quais 27 são do sexo masculino e 10 do sexo feminino.

Os utentes são originários de vários concelhos do distrito de Portalegre, tais como Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Crato, Marvão, Nisa, sendo a maioria do concelho de Portalegre.

Os gráficos que se seguem dão-nos informação referente a dezembro de 2023.



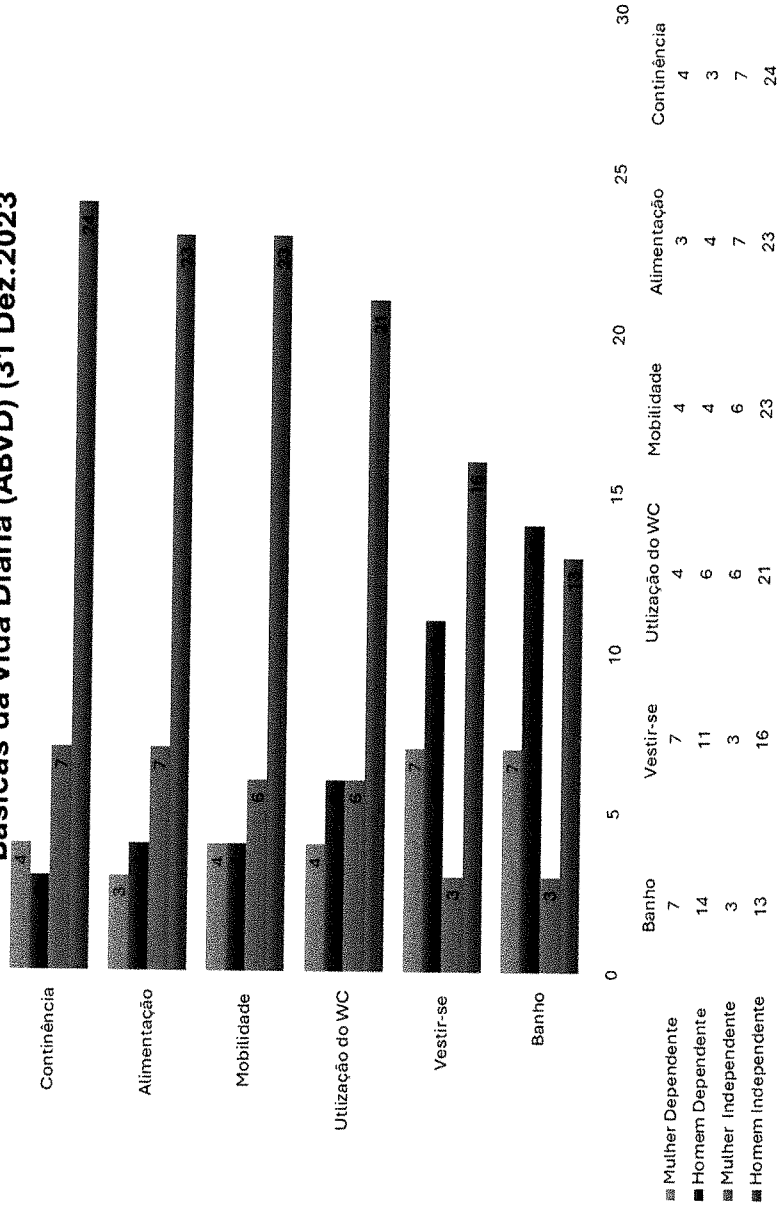
Gráfico1- Utentes por idade e género a frequentar a resposta (31 Dez.2023)



O CACI da CERCIPORTALEGRE dá apoio a utentes dos 18 aos 62 anos. A maioria dos utentes situa-se na faixa etária dos 35 aos 49 anos, com maior predominância do sexo masculino.



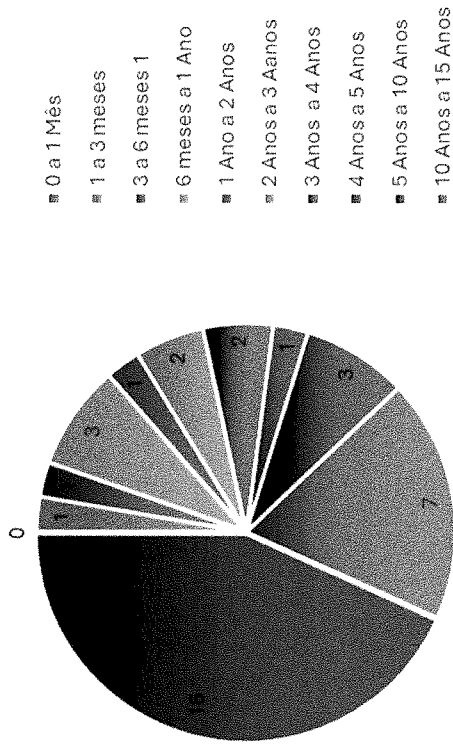
Gráfico-2 Utentes por capacidade de realização de Atividades Básicas da Vida Diária (ABVD) (31 Dez.2023)



Analisando os dados, constata-se que a maioria dos utentes são independentes em todas as atividades consideradas no gráfico. As atividades do banho e do vestir, são as que se verifica maior dependência.



Gráfico3- Utentes a Frequentar a Resposta por Tempo de Permanência (31 Dez.2023)



Neste gráfico podemos perceber que a maioria dos utentes frequentam o CACI há mais de 15 anos. A personalização dos serviços, a gestão de forma flexível e individualizada cada projeto de vida, é algo imperativo para o CACI.



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%
Aumentar o grau de satisfação dos (as) colaboradores	Realização de ações internas de sensibilização e formação nas áreas identificadas nas equipas	Nº de ações	3	3
	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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

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 unificação dois grupos de WhatsApp, que tinham sido criados para as equipas de CACI e de VE. A informação partilhada no grupo, 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 diários, partilha de momentos relevantes, através de imagens, etc. Deste modo sentiu-se um maior envolvimento no dia-a-dia da instituição, por parte dos colaboradores.

O desenvolvimento de projetos específicos, dinamizados durante o ano, envolvendo de alguma forma todos os colaboradores, sentindo-se deste modo parte integrante da instituição. As atividades desenvolvidas nas semanas temáticas, como por exemplo Natal, Páscoa, Carnaval, datas específicas, com o Dia da Mulher, continuam a permitir 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.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

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%	89,47%
	Avaliação do índice médio de satisfação dos utentes	Taxa de satisfação dos utentes CACI	70%	98%
	Garantir a monitorização, avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de satisfação dos utentes de CACI	70%	98%
	Atualização do Regulamento Interno de Funcionamento do CACI, de acordo com a nova legislação de enquadramento	Aprovação do documento pela Assembleia Geral	-	Em curso Em curso
	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



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

	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	4
	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	10
	Sensibilizar e convidar todas as partes interessadas, a participar em atividades organizadas pela CERCIPORTALEGRE	Nº de ações	3	4
Aumentar as parcerias estratégicas	Levantamento dos atuais parceiros	Nº de parceiros existentes	47	47
	Identificação de potenciais parceiros	Nº de novos parceiros	≥ 2	1
Fomentar uma cultura promotora da criatividade e inovação	Promover atividades criativas e inovadoras	Nº de atividades Criativas e inovadoras	≥ 1	2
	Criação de flyers sobre o CACI Publicações no Facebook	Nº de estratégias criadas	≥ 2	3

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição	Criação de parcerias com empresas e escolas superiores			
	Colaboração com organizações de caris formativo (escolas, universidades, politécnicos...)	Nº de estágios recebidos	3	3
	Desenvolvimento de atividades no exterior	Nº de atividades desenvolvidas	2	3

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

Continuamos a desenvolver atividades socio-culturais e de inclusão, através da dança, do teatro, 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 na instituição.

Ao passar os questionários de satisfação aos utentes /famílias, é um momento em que podem expressar a sua opinião e assim podemos promover a melhoria dos pontos identificados como mais frágeis.

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, como por exemplo a reorganização dos grupos do almoço, que permite uma atenção específica aos utentes menos autónomos. A reorganização dos grupos de desporto adaptado que desenvolvem a atividade nas instalações da CERCIPORTALEGRE e a deslocação de um destes grupos ao ginásio, foi uma mais-valia para o desenvolvimento da atividade. Desta forma contribuímos para uma melhoria contínua dos serviços prestados.



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

O Dia da Família vem sendo um momento aguardado por todos, como um dia de partilha, de convívio, reforçando desta formar os sentimentos e laços de proximidade entre as famílias e a instituição.

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 parcerias são muito importantes para o bom desenvolvimento de muitas das nossas atividades. As nossas parcerias são muito diversificadas. Mantemos parceria com os Municípios de Portalegre, ao nível dos espaços/equipamentos desportivos, que sem esta cedência, não seria possível a realização de atividades desportivas. Ao nível dos transportes, com os municípios de Nisa, Marvão, Crato e Alter do Chão, deslocam diariamente utentes destes concelhos, que de outra forma, não poderiam frequentar a CERCIPORTALEGRE.

Torna-se importante sublinhar a importância da parceria realizada com o grupo de teatro UmColetivo para o enriquecimento do projeto ExpressAR-TE e a realização de atividades significativas e produtivas para os utentes integrantes do mesmo.



Objetivo Operacional: Fomentar uma cultura promotora da criatividade e inovação

O projeto que visava a composição de um caderno individual, com fotografias, com os melhores momentos de cada utente, foi uma mais-valia para chegarmos às famílias, para que estas ficassem com um registo do que se fez durante o ano.

O projeto do “Clube de notícias” que pretende ser um jornal onde se divulgam as atividades desenvolvidas pela CERCIPORTALEGRE, outras em que os utentes participam, começou a ser desenvolvido, com grande entrega do grupo de utentes responsáveis, trabalhando as suas potencialidades individuais e em grupo.

Através destes projetos fomentamos a criatividade e inovação.

Objetivo Operacional: Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição

O acolhimento de estágios, a promoção de atividades na comunidade, nas escolas e noutras IPSS's, permite divulgar o trabalho da instituição, em diferentes quadrantes, promovendo uma maior proximidade.

As estratégias de divulgação da instituição passam também pelas publicações nas redes sociais, conseguindo deste modo chegar à comunidade de uma forma mais abrangente.

O Jornal “Clube de Notícias”, também contribui para a divulgação do trabalho desenvolvido na CERCIPORTALEGRE.



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%	98%
	Revisão e atualização dos processos individuais dos utentes	Nº de processos revistos	100%	100%
	Levantamento de necessidades e expectativas dos utentes e suas famílias.	Nº de PII's revistos	100%	100%
	Realização dos inquéritos de satisfação	Taxa de satisfação dos(as) utentes	≥ 70%	98%
Dar continuidade à dinâmica de empowerment orientada para os(as) utentes	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	



CENTRO DE ATIVIDADES
E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

Garantir a dinâmica da igualdade de género oportunidades e direitos	Visitas de acompanhamento ao local da ASU	Nº de visitas	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
	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	61
	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%	89,47%

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



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 (PII), são instrumentos relevantes, para podermos prestar um serviço de qualidade, adequado às necessidades de cada utente.

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

Continuamos a promover a valorização da pessoa com deficiência, a visibilidade da instituição no que diz respeito ao seu papel na comunidade. Somos uma instituição aberta, disponível a aceitar novos desafios, sempre em prol da pessoa com deficiência.

A proximidade com as famílias continua a ser trabalhada, para desta forma podermos ir de encontro às suas necessidades e expectativas.

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 e para a dignificação do trabalho desenvolvido pelo grupo.

As 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 participação de dois utentes da CERCIPORTALEGRE, nos 16ª Jogos Mundiais de Verão do Special Olympics em Berlim, integrando a equipa nacional de Basquetebol, em 2023, foi um dos momentos altos.

No que diz respeito ao Índice médio de satisfação dos utentes de CACI foi de 98%, no ano de 2023. Houve um aumento em relação à meta estabelecida.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CACI 2023

Em relação ao cumprimento do cronograma de atividades, a sua taxa foi de 89,47%, ultrapassamos a meta estabelecida. Participamos em mais 65 atividades que não estavam previstas.

Cronograma de Atividades 2023		Nº de Atividades não previstas
Nº de Atividades previstas	38	+65
Nº de atividades realizadas	34	
Taxa de cumprimento	89,47%	

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. Como dizia Robert Collier, "o sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia."



Processo	Lar (Lar Residencial São Francisco)
Período	02/01/2023 a 31/12/2023

O Responsável pela Elaboração: Ana Pires	Data: 15/04/2024
PARECER	
_____	Data: ___/___/___
DESPACHO	
_____	Data: ___/___/___

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 explicar os objetivos definidos, atividades, impactos do lar residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2023.

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 utentes (14 com acordo da segurança social e 1 extra acordo). Durante o ano 2023, mantivemos a capacidade máxima de 15 utentes;

Os utentes encontram-se integrados durante o dia em diversas respostas. Terminámos o ano 2023 com 2 utentes em mercado normal de trabalho, 6 em contexto Lar e 7 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 continua. Foi realizada com os RH, o levantamento das necessidades de formação, bem como articulada as devidas ações de formação.

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	Resultados
Perspetiva de Aprendizagem e Crescimento	Aumentar o grau de satisfação dos (as) colaboradores	Dotar os colaboradores de conhecimento, motivação e atitudes que asseguram um atendimento qualificado	≥ 5	Cumprido S/D
		Realização de eventos, que possibilite a interação dos colaboradores fora do ambiente institucional	≥ 2	4
		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 S/D
	Promover ações de formação adequadas às necessidades identificadas para a melhoria dos serviços prestados	Realizar ações internas de sensibilização, informação e capacitação nas áreas identificadas pela ET	≥ 3	Cumprido S/D
		Levantamento, Identificação e reporte aos RH das necessidades de formação	= 100%	100%
		Articulação com os RH na execução e implementação do plano de formação na resposta LR	= 100%	100%

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, uma vez que ao longo do ano 2023, 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 4 eventos fora do contexto institucional, como por exemplo jantar dos Reis e almoços programados 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



de serviço, 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.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

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%	88 %
		Realização de reuniões mensais com equipa LR	≥ 85%	66%
		Reorganizar/restruturar o funcionamento interno do LR mediante novas orientações	= 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%	96,06%
		Avaliação do IMS dos Colaboradores	≥ 70 %	68,6%
		Identificação de situações a melhorar/reclamações nos serviços do LR	= Situações identificadas	100%
	Promover a participação e o envolvimento das famílias na instituição	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 respetivas parcerias	≥ 2



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

Handwritten signature and initials in the top right corner.

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 84 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 88 %, não foram realizadas 10 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 9 reuniões previstas obtivemos uma taxa de 66%, 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 ou orientações dos seus significativos;

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;

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 96,06%.

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



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

Objetivo Operacional 1: Ação 7 (Identificação de situações a melhorar/ reclamações nos serviços do LR) –

Não se verificaram reclamações registadas. Embora sempre que foram identificadas queixas 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 com limitações e outros ausência de familiares, ainda assim alguns participaram em algumas atividades promovidas pela instituição (Aniversário, Pirilampo Mágico, São Martinho);

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 inclusive foram realizadas visitas domiciliárias;

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 96,06%;

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, embora fosse importante fazer um levantamento de possíveis parceiros, este não foi realizado durante o ano 2023. 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;



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

Objetivo Operacional 6: Ação 1 (Realização de atividades apelativas à participação da comunidade) –

Durante o ano 2023 a Cerciportalegre promoveu diversas atividades apelativas à comunidade no âmbito do seu aniversário, campanha do pirilampo mágico, #Beactive, seminário “À procura da fórmula Perfeita” ... 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 2023, ainda não foram reunidas as informações necessárias à elaboração do respetivo flyer;

PR	Objetivo operacional	Ações	Metas	Resultados
S	Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes	Desenvolvimento das A.S.C. (Cronograma)	≥ 85%	88%
		Realizar reuniões periódicas com utentes com vista à melhoria dos serviços prestados	≥ 6	+6
		Levantamento das necessidades, expetativas e potenciais dos utentes e definir estratégias de intervenção individualizadas	= 100%	100%
		Atualização e monitorização dos PI'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	+7



	Participação dos utentes no apoio organizacional no âmbito das AVD: apoio na cozinha e no refeitório, arrumação dos quartos, etc	=	100%	100%
Dar continuidade à dinâmica de <i>empowerment</i> orientada para os(as) utentes	Cumprimento do cronograma das atividades de animação sócio cultural	≥	85%	88%
	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	+15
	Realização/participação em atividades a nível interno e externo que potenciem a inclusão promovam a igualdade de género, oportunidades e direitos	≥	2	+5
Garantir a dinâmica da igualdade de género oportunidades e direitos	Realização de sessões temáticas	≥	2	S/D

Perspetiva dos Utesntes

Objetivo Operacional 1: Ação 1 (Desenvolvimento das A.S.C.) – Das 84 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 88,0%, não foram realizadas 10 atividades, embora tivessem sido desenvolvidas outras atividades em que os utentes participaram e que não estavam planeadas.



Algumas das atividades não desenvolvidas seriam importantes manterem-se em cronograma para o ano seguinte, uma vez que foram escolhas dos utentes.

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 planear e organizar as atividades garantindo a melhoria continua 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 foi realizado 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 PI'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 2023 várias datas foram comemoradas, como o Reis, Carnaval, Páscoa, Natal, Aniversários, São Martinho, 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 2: Ação 1 (Cumprimento do cronograma das atividades de animação sócio cultural) –

Das 84 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 88,0%, não foram realizadas 10 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 ajudas, 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 como por exemplo os Bombos da Raia e o grupo de Teatro Um Colectivo;

Objetivo Operacional 2: Ação 3 (Participação em atividades de responsabilidade social (Cronograma A.S.C))

– Ação concretizada, durante o ano 2023 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, como no Trail dos Reis e BTT promovido pelo DAP;

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 em 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	5	71,4%
	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	8	8	100%
	Obj. 2	4	4	100%
	Obj. 3	2	2	100%
	Média de cumprimento			76,1%

Durante o ano 2023, no que diz respeito ao cumprimento do cronograma de atividades da resposta social, obtivemos uma taxa de 76.1% de cumprimento dos objetivos operacionais.

Salientamos os seguintes aspetos:

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 2023, 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 2023, 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.

Para além do previsto foi possível participar em actividades, como na abertura e encerramento dos Jogos do Nordeste Alentejano, caminhadas de várias características assim como provas de BTT e/ou atividades inerentes à participação dos nossos utentes em almoços ou outras atividades de caris desportivo.

Participar em atividades de dança ou musicais desenvolvidas em parceria com outras entidades como o caso do grupo de Bombos d'Arraia, foram realizadas sessões musicais e de musicoterapia de forma continua e constante, e o trabalhar/manusear de diversos instrumentos musicais esteve sempre presente no trabalho desenvolvido diariamente pelo animador durante este ano de 2023, assim como as áreas das expressões em toda a sua panóplia de derivações, por exemplo a área das expressões plásticas e visuais também foram uma constante, quer através do uso das tecnologias manuseamento de material tecnológico como o data-show, o computador, tablet ou telemóvel, ou com recurso a materiais mais tateáveis, como o uso de tintas e pinceis, palhinhas, colas de madeira e quente, lápis de cor, de cera e tinta da china, tesouras, martelos, alicates e outros, sempre com o intuito de criar e experimentar novas técnicas de expressão visual, ainda conseguimos participar na decoração em celebração de algumas épocas festivas, uma técnica muito trabalhada foi a da reciclagem de papel de jornal, transformando-o em tubinhos que depois eram pintados e transformados em objetos decorativos.

Trabalhou-se ainda a área do teatro de sombras, todo o ano de 2023 e sempre que possível, com todas as suas características, desde a pesquisa de histórias, visionamento de outros trabalhos na área do teatro de sombras, a construção de diferentes teatros de sombras assim como de peças foi uma constante, aconteceram momentos de criação e exploração, de sonoplastia, toda ela feita pelos nossos utentes assim como de personagens, resultando em vários trabalhos registados em vídeo, o ultimo momento de vídeo, com a peça "Milagre das velas" é reflexo do trabalho desenvolvido em conjunto com os nossos utentes durante todo o ano.

Realizaram jogos de mesa, puzzles e outras construções.

Foi feito um acompanhamento das responsabilidades dos utentes na manutenção do espaço Residência de S. Francisco, como a horta e estante de ervas de cheiro, espaço envolvente e animais,



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE GESTÃO

sempre com transmissão de novos ensinamentos, desenvolvendo a compreensão do mundo dos seres vivos e restantes matérias que nos rodeiam, desenvolvendo sempre um espírito de partilha e constante descoberta.

Participaram na venda dos pirilampos mágicos, recolha do Banco Alimentar, atividade que muito gosto dá aos nossos utentes assim como a toda a população deste Alto Alentejo.

Visitaram a Feira da Doçaria, as celebrações do 25 de Abril, abriram e visitamos as Festas da Cidade de Portalegre, Festival do Bosque, festas do Crato, Feira das Cebolas, participaram ativamente nas Celebrações do Dia Mundial da Erradicação da Pobreza e Dia Municipal da Igualdade, visitaram as várias exposições existentes na Galeria de S. Sebastião durante o ano de 2023, e foram ao Circo.

Foram à missa à igreja de S. Lourenço, foram à piscina, realizaram um e-book de fotografia tirada pelos nossos utentes, beberam “cafezinho” por diversas vezes, no café Alentejano e Mercado de Portalegre, foram ao teatro ao ar livre.

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 lavandaria 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 2023 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 2023 tivemos 1 utente em fisioterapia, 6 em Psicomotricidade e 6 em Terapia Ocupacional.



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 2023 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%;

Relativamente às ASC, das 84 atividades previstas e distribuídas pelos 12 meses do ano tivemos uma taxa de cumprimento de 88,0%, não foram realizadas 10 atividades, embora tivessem sido desenvolvidas outras atividades em que os utentes participaram e que não estavam planeadas.

Elaborou-se o plano anual de atividades para o ano 2024, mediante os objetivos gerais da resposta social. Em conclusão o Lar Residencial executou o plano de atividades previsto, com um resultado de 76,1% 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 2024:

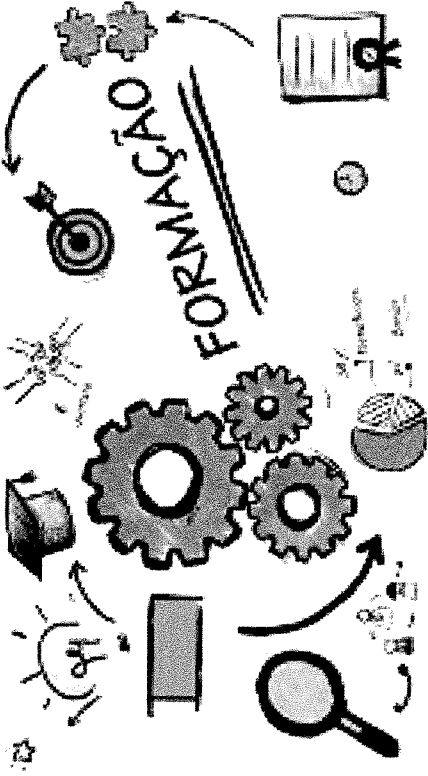
- promover a melhoria do edifício do LR, fazendo as reparações necessárias prevenindo danos;
- manutenção e reabilitação de equipamentos;
- aquisição de EPI (vestuário profissional);
- promover ações de formação aos colaboradores no âmbito da/o:
 - Saúde mental (sexualidade e afetividade na pessoa com 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;
- 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 compartilha com eles.

Handwritten signature

Relatório de balanço de actividades formativas

-

2023



1. Considerações gerais

O presente relatório baseia-se na análise e avaliação dos documentos orientadores para o ano 2023 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 atividade formativa e, numa segunda parte, os resultados (sucintos) da atividade desenvolvida no centro de recursos.

Até Março de 2023 estiveram em vigor dois projetos de formação profissional: a operação POISE-03-4229-FSE-000261 e a operação POISE-03-4215-FSE-000097. A partir desse mês, passou a estar em desenvolvimento apenas a última operação referida.

Todos os formandos que concluíram os seus percursos formativos na OP POISE-03-4229-FSE-000261 obtiveram certificação (9 certificações, sendo 2 de formação profissional inicial e as restantes 7 de formação contínua), tendo sido atingido a 100% o volume que estava previsto (1243h).

Relativamente à operação POISE-03-4215-FSE-000097, não houve cursos a terminar, uma vez que tinha sido iniciada apenas no final de Setembro de 2022, pelo que o indicador das certificações não poderá ser aqui tido em conta. Contudo, é importante frisar que não existiram quaisquer desistências ao longo do ano, o que é extremamente positivo.

De um modo geral, verificou-se o cumprimento da maioria das atividades do plano anual. Contudo, tiveram de ser feitas alterações aos cronogramas de todos os cursos inicialmente previstos, uma vez que a candidatura tinha sido pensada para iniciar os primeiros cursos em Julho de 2022, o que não foi possível, uma vez que a aprovação da mesma foi posterior a essa data. Foi por este motivo que a operação só pôde ter o seu início em Setembro desse ano, com 2 cursos, iniciando-se, depois, em Novembro, um terceiro curso. Esta situação, ou seja, este começo mais tardio da operação em relação ao planeado, obrigou ao adiamento das datas de início de todos os cursos previstos, o que conduziu a uma discrepância considerável nos dados projetados e nos executados, como poderemos verificar ao longo deste documento.

Tecidas estas considerações iniciais, apresentam-se, em seguida, e de forma sucinta, os resultados do trabalho desenvolvido no ano 2023, a sua análise e a proposta de ações 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:

- Conclusão do curso 10 – Auxiliar de Serviços Gerais (ASG), com 2 formandas;
- Início e conclusão do curso de formação contínua de Técnicas de Procura Ativa de Emprego (TPAE), com 7 formandos/as.

Todos os formandos/as foram certificados e uma das formandas do curso de ASG teve integração laboral.

No que concerne aos resultados da Operação POISE-03-4215-FSE-000097, atualmente em vigor, como já foi referido anteriormente, os mesmos sofreram algumas discrepâncias comparativamente ao que tinha sido previsto em sede de candidatura. Tal como já explicado nas considerações gerais, esta operação tinha sido inicialmente programada para começar em Julho de 2022, mas tal não foi possível, devido aos timings de aprovação, pelo que o seu início só pôde ser efetuado em Setembro de 2022. Este atraso teve efeito em todo o projeto, tendo sido necessário refleti-lo adaptando o planeamento que estava previsto. Neste seguimento, foram adiadas as datas de início

dos cursos 4 e 5, previstos para 2022, que assim iniciaram apenas em 2023, e dos cursos 7, 8, 9, 10 e 11, que apesar de já estarem projetados para 2023 sofreram também adiamentos. Isto sucedeu porque, internamente, era necessário que existissem formadores disponíveis para lecionar os conteúdos formativos e, obviamente, se houve cursos a começar mais tardiamente do que o que estava previsto, isso afeta toda a organização planificada e obriga a uma reprogramação dos cronogramas e da distribuição das horas de monitoragem de todos os restantes cursos e formadores associados.

A esta justificação acrescenta-se ainda uma outra: o facto de todos os destinatários terem de ser avaliados previamente e carecerem, agora, de uma declaração do serviço de emprego de Portalegre que atesta a deficiência e/ou incapacidade, no seguimento do relatório do nosso centro de recursos, o que implica um procedimento um pouco mais demorado.

Foi ainda necessária a anulação de um curso de formação contínua que estava previsto para Junho, por não estarem reunidas as condições e critérios para o seu desenvolvimento.

Estas situações refletiram-se negativamente no volume de formação global anual, que sofreu, assim, um decréscimo acentuado em relação ao previsto: foram executadas 28414h ao invés das 49957 previstas, existindo, portanto, uma execução de apenas cerca de 57%. Ao relatado acresce ainda o facto de o volume executado ficar sempre um pouco aquém do projetado, uma vez que, em sede de candidatura, considera-se a totalidade de dias úteis anuais para a contabilização do volume global, não havendo forma de prever eventuais faltas (as quais acontecem depois, na prática, e contribuem igualmente para a discrepância entre o volume previsto e o apurado). É, portanto, um resultado que se sabe à partida que não irá ser atingido na totalidade, pelo que o objetivo seja sempre que o desvio face ao previsto não seja muito elevado, o que neste ano não foi atingido.

Não obstante estes factos, o início mais tardio da candidatura e os adiamentos de cursos conduziram a que também a data final da operação seja mais protelada e que as horas que estavam previstas para 2023 possam, de alguma forma, ser colmatadas nos anos de 2024 e 2025, ano em que a operação termina.

Digno de nota também o facto de continuarmos a sentir alguma dificuldade em ter encaminhamentos atempadamente suficientes, embora, até à data, tenhamos sempre tido a capacidade de ultrapassar esse obstáculo. No entanto, considero que seria benéfico repensar a oferta formativa a breve trecho.

Sumariamente, podemos apresentar alguns indicadores de formação:

INDICADORES DE FORMAÇÃO	
Tx de desistências	$\frac{\text{n}^\circ \text{ formandos desistentes}}{\text{n}^\circ \text{ formandos abrangidos}} \times 100$ = 0%
Tx de empregabilidade	$\frac{\text{N}^\circ \text{ formandos integrados profissionalmente}}{100/\text{n}^\circ \text{ formandos certificados FPI}} \times 100$ = 50%

Tx de certificações	Nº formandos certificados/nº de formandos que concluíram as acções de formação X 100	9/9X100 = 100%
Tx de satisfação dos formandos	Apuramento com base na aplicação dos questionários e tratamento de dados	99.76%

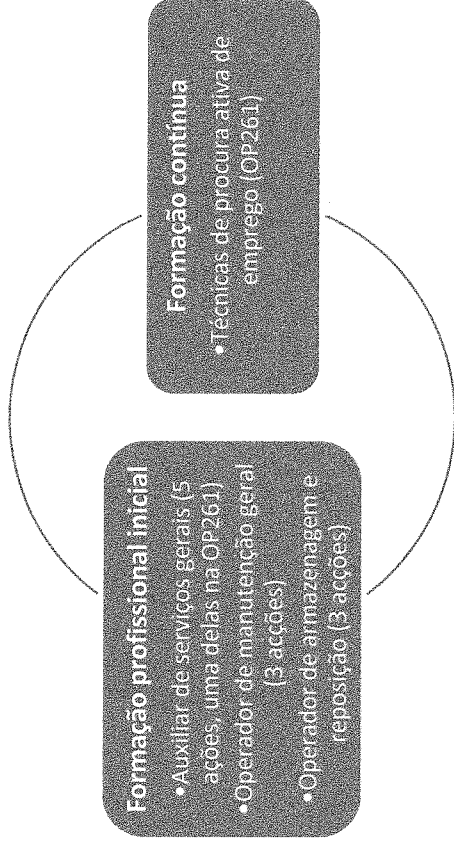
É de extrema importância e relevância o facto de não ter existido qualquer desistência ao longo do ano, bem como a taxa de certificações dos formandos que concluíram os seus percursos formativos ser de 100%. Os 50% de integrações na realidade correspondem apenas a uma, dado que o curso era constituído por 2 formandas. Ainda assim, sempre que existem colocações no mercado de trabalho, isso é sempre positivo e motivo de orgulho, ainda que a taxa de empregabilidade seja 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.

Estes resultados refletem o trabalho desenvolvido por toda a equipa, 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 (ainda mais elevada que no ano passado) é um dado gratificante e, acreditamos, revelador de boas práticas de formação e inclusão.

Para estes resultados também muito contribuem as visitas de acompanhamento das técnicas do IEFP, que com as suas recomendações nos orientam e apoiam, certificando-se de que o trabalho é o mais adequado e cumpridor, e a presença de retaguarda da Direção, atenta e zelosa.

3. Oferta formativa

Em 2023 a oferta formativa foi a seguinte:



Como se pode constatar, entre as duas operações em execução, foram desenvolvidas 12 acções de formação profissional, sendo 1 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

Nº de actividades previstas / Nº actividades realizadas X 100 = 94.59%

Enumeram-se abaixo as atividades que não foram passíveis de realização, por motivos de vária ordem:

- Desenvolvimento do plano de formação para colaboradores
- Convide a profissionais externos à entidade para apresentação de “um dia diferente – testemunhos na 1ª pessoa”

4.2. Cumprimento das metas e dinâmicas operacionais

As atividades planificadas foram enquadradas nos objetivos operacionais que estavam definidos para o exercício dos serviços da Cerciportalegre, tendo sido delineados objetivos específicos relacionados não só com as práticas formativas mas também com o serviço desenvolvido pelo Cento 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 atividade, bem como uma breve interpretação desses resultados.

No que diz respeito às atividades 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 atividades, por se considerarem pertinentes e importantes, serão integradas nas ações 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

PERSPECTIVA		Objetivo Operacional	Objectivo(s) Especifico(s)	Nº de identificação da acção / Acções		Indicador	Fórmula	Metas	Resultado
		Promover ações de formação adequadas às necessidades identificadas para a	Melhorar as competências e desempenho dos colaboradores através de formação contínua adequada	1	Desenvolvimento do Plano de Formação para colaboradores	Taxa de execução do plano de formação	Nº de ações previstas / Nº de ações realizadas X 100	100%	NC

melhoria dos serviços prestados	às suas motivações e às necessidades detectadas	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, ...)
	Rever e aprovar o procedimento de 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	C (embora tenha sido finalizado apenas no fim do ano)
			5	Aprovação do procedimento	Entrega e explicação aos colaboradores			
			6	Implementação do procedimento				

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

Objetivo Operacional	Objectivo(s) Especifico(s)	Nº de identificação da acção / Acções	Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
Promover uma cultura institucional alicerçada	Garantir a monitorização, avaliação e melhoria	7	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	(>OU= 82%) 99.76%	C

na qualidade dos serviços prestados

continua dos serviços de FP

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 %) 96.67%	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	Cumprido	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%) 100% OP261 56.8% OP 097	C NC
13	Avaliação das desistências	Taxa de desistências de formandos	Nº de formandos desistentes / nº de formandos abrangidos X 100	(<10%) 0%	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 do quadro anterior verificamos que a grande parte dos objetivos foram cumpridos, significando que a monitorização da atividade formativa foi garantida. Existem boas taxas de satisfação e de conclusões de cursos e constata-se que o investimento num maior e mais personalizado acompanhamento aos formandos foi muito positivo, não havendo nenhuma desistência a registar. Será importante manter e inovar/adaptar os métodos pedagógicos, de forma a que esta taxa se mantenha e se aumente o volume de formação nos anos vindouros.

Objetivo operacional	Objetivo(s) Especifico(s)	Nº de identificação da acção / Acções	Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados (cont.)	Garantir a monitorização, avaliação e melhoria contínua dos serviços de FP (cont.)	15	Taxa de formandos totalmente certificados	Nº de formandos c/ certif total / nº de formandos que concluem X 100	>ou= 70%	C
		16	Identificação e correção atempada de reclamações	Taxa de certificações parciais Taxa de reclamações resolvidas	Deixou de existir 100%	NA C
	17	Levantamento de acções de melhoria	Nº de acções de melhoria identificadas	Nº total	>ou= 2	C
	18	Colocar um RH para garantir o atendimento presencial e telefónico e o apoio administrativo ao serviço	Cumprido ou não cumprido	NA	cumprido	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. Deixaram de existir certificações parciais, pelo que não se aplica a sua avaliação.

PERSPECTIVA DOS PROCESSOS

Objetivo operacional	Objectivo(s) Especifico(s)	Nº de identificação da acção / Acções	Indicador	Fórmula	Metas	Resultado	
Promover uma cultura institucional alicerçada na qualidade dos serviços prestados (cont.)	Garantir a monitorização e avaliação das actividades do CR	19	Taxa de desistências de destinatários IAQQE	Nº de desistências / nº de destinatários abrangidos X 100	<ou= 2% 4%	NC	
			Taxa de desistências de destinatários AC	Nº de desistências / nº de destinatários abrangidos X 100	<ou= 2% 0%	C	
		20	Taxa de desistências de destinatários APC	Nº de desistências / nº de destinatários abrangidos X 100	<ou= 2% 0%	C	
			Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	>ou= 80%	C	
		21	Efectuar a avaliação da satisfação das entidades empregadoras	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	>ou= 80%	C
		22	Efectuar a avaliação da satisfação das entidades parceiras (serviço emprego Portalegre, ...)	Taxa de satisfação global	Apuramento da média percentual	>ou= 90%	C

Existiram 2 desistências no âmbito dos serviços do Centro de Recursos no ano 2023, tendo as mesmas acontecido na medida de IAQQE e estando relacionadas com o agravamento dos seus quadros psiquiátricos, portanto, por motivos alheios ao funcionamento do CR.

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

PERSPECTIVA DOS PROCESSOS

Todos os objetivos e metas traçados neste âmbito foram cumpridos.

[Handwritten signatures]

Objetivo operacional	Objectivo(s) Especifico(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	15	C
		28	Formalização de novas parcerias	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	Nº de "dias diferentes"	Nº total	3	NC
Criar estratégias de marketing de divulgação da instituição	Desenvolver um sistema de divulgação periódica	30	Plano de divulgação / publicação das actividades do CRFP	NA	Definição do plano até Junho	C
		31	Implementação do plano	NA	A partir de Junho	C

PERSPECTIVA DOS PROCESSOS

Também estas metas foram atingidas, tendo-se mantido as parcerias anteriormente existentes (apesar de inativas, devido ao baixo número de formandos em FPCT no ano 2023) e efetuado 4 novas: Junta de Freguesia de Sé e S. Lourenço, Minimercado de Arronches, Hospital Dr. José Maria Grande e Hotel José Régio.

Objetivo operacional	Objectivo(s) Especifico(s)	Nº de identificação da acção / Acções	Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes, formando e/ou destinatários	Desenvolver as actividades formativas planificadas, cumprindo com as exigências colocadas e com os padrões de qualidade requeridos	32	Taxa de cumprimento do cronograma de oferta formativa	Nº de cursos previstos / Nº de cursos realizados X 100	100%	C
		33	Desenvolvimento de reuniões de sensibilização para a contratação no seguimento da FP	Nº de reuniões	7	C
Dar continuidade à dinâmica de empowerment orientada para os(as) utentes, formando e/ou destinatários	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 IAOQE	Nº de destinatários abrangidos/ nº de destinatários previstos X 100	90%	C
		35	Cumprimento do Plano de acção do CR, na medida de AC	Nº de destinatários abrangidos/ nº de destinatários previstos X 100	90%	C
Garantir a dinâmica da igualdade de género, oportunidades e direitos		36	Cumprimento do Plano de acção do CR, na medida de APC	Nº de destinatários abrangidos/ nº de destinatários previstos X 100	90%	C

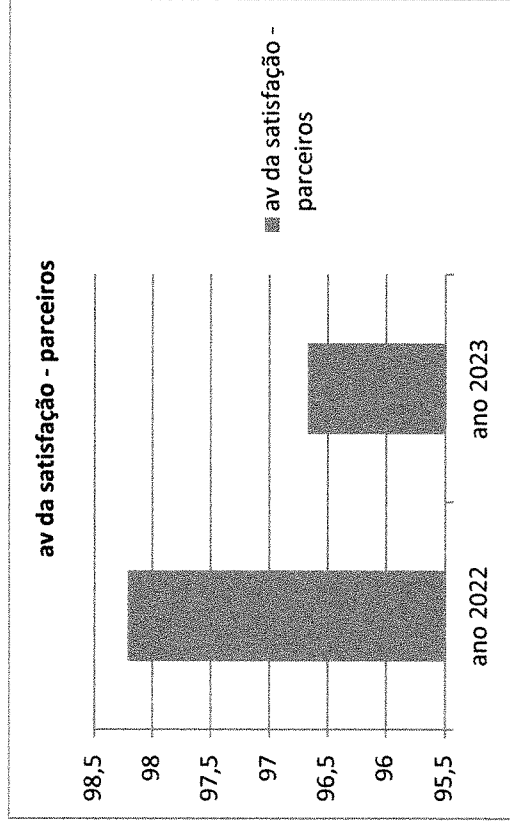
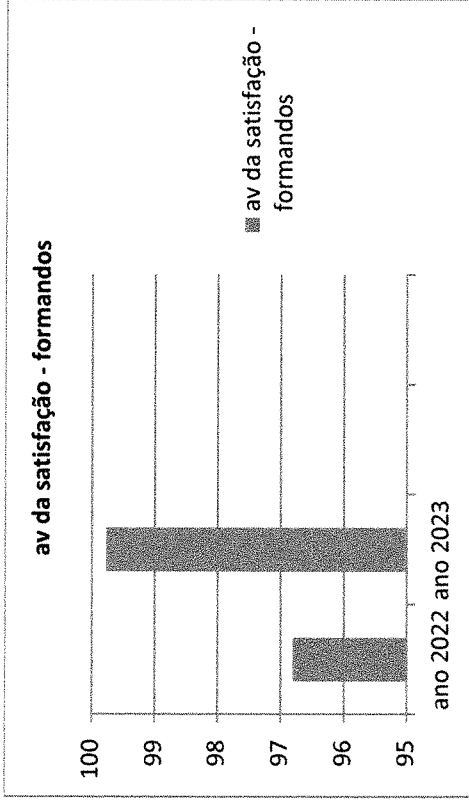


PERSPETIVA DOS UTENTES

Objetivo operacional	Objectivo(s) Especifico(s)	Nº de identificação da acção / Acções	Indicador	Fórmula	Metas	Resultados
Reforçar uma dinâmica organizacional orientada para os(as) utentes, formandos e/ou destinatários			Nº de tipologias de integrações desenvolvidas pelo CR, através da intervenção IAOQE	Nº total	4	C
Dar continuidade à dinâmica de empowerment 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	Taxa de integrações de ex-formandos	Nº de ex-formandos integrados / nº de ex-formandos abrangidos X 100	>ou= 70%	NC
			Taxa de integrações de outros destinatários	Nº de destinatários integrados / nº de destinatários abrangidos X 100	>ou= 85%	C
Garantir a dinâmica da igualdade de género, oportunidades e direitos			Nº de acções de sensibilização para a empregabilidade de PCDI	Nº total	>ou= 2	C

Todos os indicadores traçados nesta perspetiva foram atingidos, exceto a taxa de integrações de ex-formandos, que ficou nos 50%.

5. Avaliação da Satisfação – formação



No ano 2023 foram parceiros da Cercoportalegre, 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:

- ⇒ Junta de Freguesia de Sé e S. Lourenço
- ⇒ Lar de S. Salvador de Aramenha
- ⇒ Hospital Dr. José Maria Grande
- ⇒ Mini mercado de Arronches
- ⇒ Hotel José Régio

Em termos globais verifica-se que a satisfação com as atividades levadas a cabo pelo CRFP é muito positiva. Ainda assim, existiu um ligeiro decréscimo em relação ao ano transato, o que talvez esteja relacionado com o facto de terem existido alguns percursos/integrações um pouco conturbadas, com maior necessidade de intervenção da nossa parte e mais problemas de adaptação, devido aos quadros de incapacidade dos formandos e características inerentes aos mesmos.

6. Caracterização dos formandos abrangidos

Foram abrangidos 45 formandos, no total das duas operações em vigor, sendo 9 referentes à operação 261 e os restantes referentes à operação 97. Destes, 19 eram de género masculino e 26 de género feminino.

A média de idades ronda os 43 anos, tendo o formando mais novo 18 anos e o mais velho 66.

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

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

A atividade 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 2022), 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 ativas 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 ação de **IAOQE** continua a abranger um maior número de encaminhamentos, com 49 destinatários. Das 49 intervenções desenvolvidas no âmbito da ação de IAOQE, 16 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido uma diminuição face ao ano anterior, em que se registou um total de 22 encaminhamentos); 16 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas ativas de emprego (verificando-se um aumento significativo, quando comparado com o ano transato, em que foram encaminhados apenas 6 destinatários); 13 destinatários foram alvo de Avaliação da Capacidade de Trabalho (ACT), com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA), o que se constituiu um ligeiro acréscimo, comparativamente ao ano 2022, em que se registaram apenas 12; 1 destinatário foi encaminhado para formação geral; 1 encaminhamento para uma estrutura de saúde mental; e 2 destinatários desistiram, por motivos pessoais (um deles por agravamento do quadro psiquiátrico e outro por agravamento de comportamentos aditivos).

Na ação de **Acompanhamento Pós-Colocação (APC)** registou-se um ligeiro decréscimo do número de encaminhamentos, com 4 destinatários abrangidos, dado que em 2022 foram realizadas 6 intervenções.

Relativamente à ação de **Apoio à Colocação (AC)** verificou-se um aumento pouco significativo do número de destinatários abrangidos, totalizando 7 intervenções, sendo que no ano transato registaram-se 5 atendimentos.

Importa destacar que, no âmbito da medida **EAMA**, teve como resultado 13 colocações efetivas, dos quais 11 celebraram contrato de trabalho sem termo e 2 contratos de trabalho a termo certo; e 5 formandos, após a conclusão da ação de formação, foram integrados em medidas ativas de emprego).

Tendo já sido desenvolvidos e aplicados os inquéritos de satisfação para os destinatários e para as entidades empregadoras, que era uma das ações de melhoria a realizar e um objetivo para este ano, verificamos que a avaliação é bastante positiva, mas ainda com margem para melhorar:

- Taxa de satisfação dos destinatários = 82%

- Taxa de satisfação das entidades empregadoras = 84%

Será objetivo para 2024 perceber quais os pontos em que o serviço pode ser otimizado.

8. Ações 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 2023.

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
- Aumentar o contacto com outras entidades formadoras, desenvolvendo visitas com os formandos e com os técnicos
- Melhorar o cumprimento de procedimentos internos em termos de prazos de entrega
- Definir novos procedimentos internos e organização do funcionamento da equipa
- Avaliar a possibilidade de nova oferta formativa
- Aumentar o contacto do CRFP com o exterior
- Melhorar a nossa comunicação e visibilidade nas redes sociais
- Melhorar os inquéritos de avaliação do CR, tornando-os mais objetivos e claros (repensar a forma de avaliação?)

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

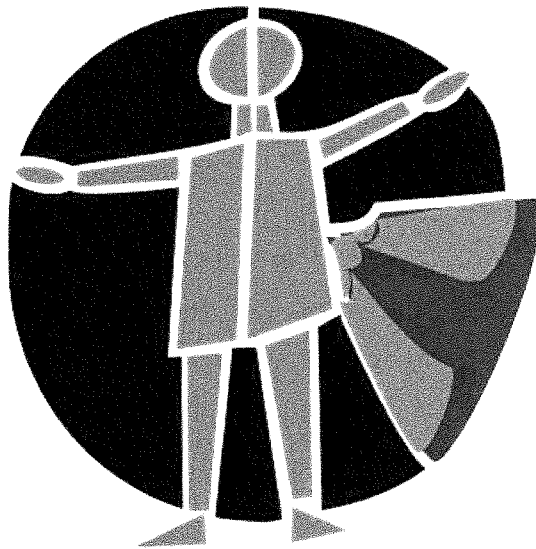
Handwritten signature or scribble in the top left corner.



VALÊNCIA EDUCATIVA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES VE 2023

[Handwritten signatures]



VALÊNCIA EDUCATIVA



Handwritten signature and initials in the top right corner.

1. Enquadramento geral

O Relatório de Atividades de 2023 reporta ao desenvolvimento do Plano Anual de Atividades do referido ano. Permite-nos refletir sobre o que fizemos, pontos positivos e pontos negativos e sobretudo o que poderíamos ter feito para melhorar em qualidade e quantidade.

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 2023, para fazer face a um ano pleno de desafios.

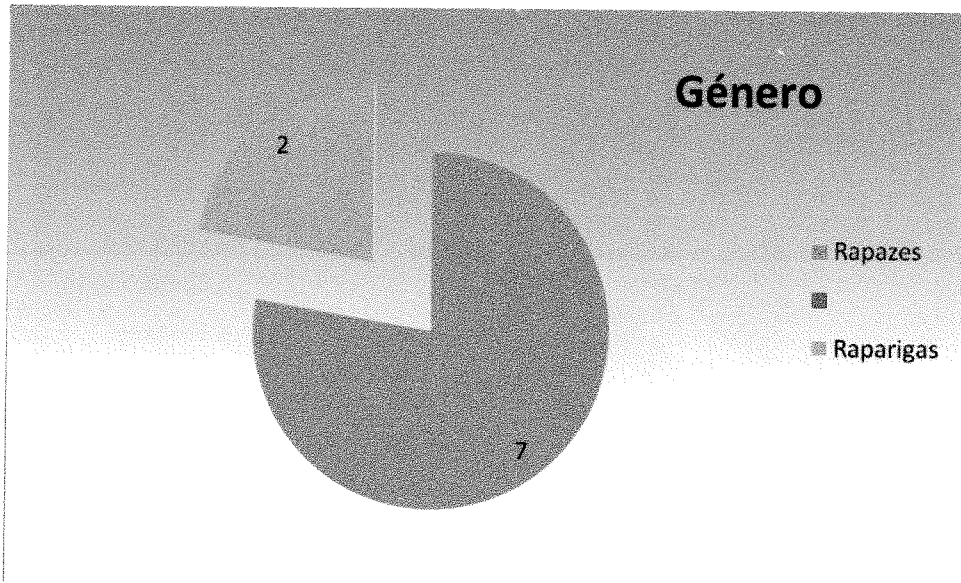
2. Caracterização dos alunos

No contexto educativo o calendário escolar envolve dois anos civis diferentes, assim, a Valência Educativa no ano letivo 2023/2024, deu 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.

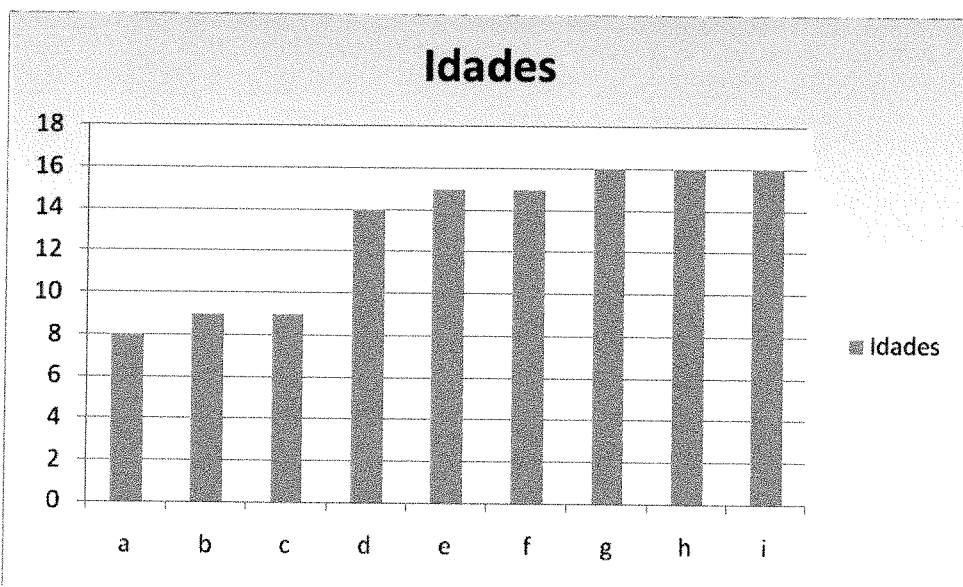


Handwritten signatures and initials.

A turma é constituída por 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.

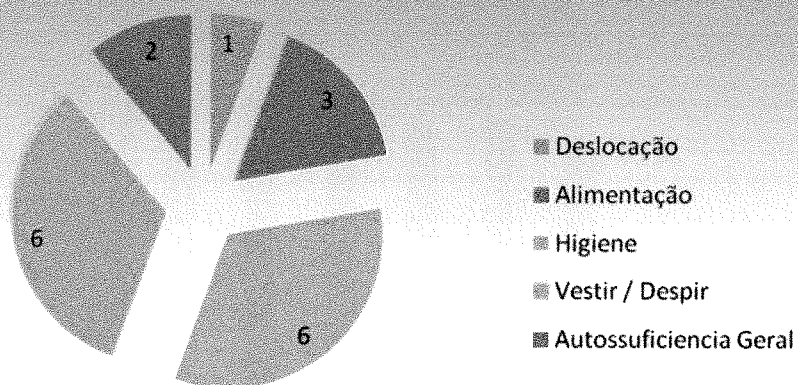




N.º alunos/ Áreas em que o aluno manifestam dificuldades



N.º alunos/Áreas em que o Aluno apresenta dependência do adulto





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.

As atividades desenvolvidas e previamente planeadas, foram de encontro às necessidades dos alunos, do espaço e dos materiais disponíveis. Apetrechámos a instituição com materiais e equipamentos provenientes de projetos.

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 e o Estádio Municipal Eduardo de Sousa Lima.

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.

Desenvolvemos vários Projetos, sempre com apresentações finais para aferirmos as capacidades adquiridas pelos alunos, entre os quais: Educação para a Saúde, Portugal no Mundo, Educação Financeira, Desporto para Todos, Nós e a Escola.



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 com turma intermédia de natação e uma tarde dedicada ao Boccia Competição. 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.   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 foram 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.



Handwritten signature and initials.

4. Aspetos Relevante

- **Pontos fracos**

Não sendo considerado ponto fraco mas assinalamos a necessidade de construirmos grupos de nível para desenvolvimento de competências físicas e cognitivas através do 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;

- 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.

- Evolução nos conteúdos curriculares;



- **Momentos /Ações com significado**

Dinamização do Labirinto das Cores para várias instituições – BeActive;

Dinamização da I Liga de Futsal Adaptado;

Dinamização de um torneio de futsal adaptado;

Participação em todos os eventos dos Jogos do Alto Alentejo;

I Seminário de Desporto Adaptado;

Apresentação por convite na APPACDM do Projeto Nós e o Desporto;

Participação em dois grupos Equipa do Projeto Nacional de Desporto Escolar: Boccia e Desporto Adaptado;

Participação nas ações de Castelo Branco, Cascais, Covilhã e Castelo Branco Ténis de Mesa;

Organização de várias atividades internas, como apresentações, coreografias, momentos desportivos com intuito comemorativo ou não;

Vários convites para apresentação de Ginástica Acrobática, 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;

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 colmarmos 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.

Manter a parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Portalegre, IPDJ, Agrupamentos de Escolas e outras instituições;

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

[Handwritten signature]

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

CONTAS	RÚBRICAS	Notas	31-12-2023	31-12-2022	DIFERENÇA
ACTIVO					
Activo Não Corrente					
4331 a 7-4338/9+453-459	Activos fixos tangíveis	4	913 301,04	920 560,09	-7 259,05
4321/2/3/4/5-4329	Bens do património histórico e cultural	5			0,00
4421 a 6-4428/9+454-459	Activos intangíveis	6	1 358,73	2 677,50	-1 318,77
411/2/3/4/5-419+451-459	Investimentos financeiros	7	4 945,31	4 497,02	448,29
26-269	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. /	8			0,00
	Outros Créditos e ativos não correntes	9			0,00
			919 605,08	927 734,61	-8 129,53
Activo Corrente					
31 a 36+38-39	Inventários	10	9 099,15	9 366,86	-267,71
211+212+213-219	Créditos a receber	11	38 443,08	34 601,85	3 841,23
24	Estado e outros entes públicos	12	3 022,92	6 230,70	-3 207,78
26-269	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. /	13	2 975,00	4 610,00	-1 635,00
281	Diferimentos	14	4 679,90	4 306,20	373,70
1411+1421+1431+232/8-239+2721+278-279	Outros activos correntes	15	42 272,93	39 905,23	2 367,70
11+12+13	Caixa e depósitos bancários	16	234 926,87	284 681,50	-49 754,63
			335 419,85	383 702,34	-48 282,49
TOTAL DO ACTIVO			1 255 024,93	1 311 436,95	-56 412,02
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	631 804,57	0,00
56	Resultados transitados	20	-107 502,22	-97 520,32	-9 981,90
58	Excedentes de revalorização	21			0,00
57+59	Ajustamentos/outras variações fundos p	22	652 125,00	678 562,50	-26 437,50
818	Resultado líquido do período	23	-35 993,91	-9 981,90	-26 012,01
TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL			1 145 433,44	1 207 864,85	-62 431,41
PASSIVO					
Passivo Não Corrente					
29	Provisões	24			0,00
29	Provisões específicas	25			0,00
25	Financiamentos obtidos	26	17 805,19	22 585,37	-4 780,18
237+2711+2712+275	Outras dívidas a pagar	27			0,00
			17 805,19	22 585,37	-4 780,18
Passivo Corrente					
221+222+225	Fornecedores	28	48 683,00	9 677,22	39 005,78
24	Estado e outros entes públicos	29	16 130,96	21 712,59	-5 581,63
26	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. /	30			0,00
25	Financiamentos obtidos	31			0,00
282	Diferimentos	32	21 290,96	32 327,07	-11 036,11
231/8+2711/2/9+2722+273/6/8	Outros passivos correntes	33	5 681,38	17 269,85	-11 588,47
			91 786,30	80 986,73	10 799,57
TOTAL DO PASSIVO			109 591,49	103 572,10	6 019,39
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			1 255 024,93	1 311 436,95	-56 412,02

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

CONTAS	RENDIMENTOS E GASTOS	Nota	2023	ORÇAMENTO	% Desvio	2022	DIFERENÇA 2023/2022
71+72	Vendas e serviços prestados	34	125 345,28	118 779,53	0,06	116 383,85	8 961,43
75	Subsídios, doações e legados à exploração	35	903 166,45	855 064,52	0,06	759 796,13	143 370,32
73	Variações nos inventários da produção	36	-68,51	150,00	-1,46	-81,17	12,66
74	Trabalhos para a própria entidade	37					
61	Custo mercad. Vendas e mat. consumidas	38	-58 735,67	-31 690,15	0,85	-31 465,64	-27 270,03
62	Fornecimentos e serviços externos	39	-223 470,34	-199 324,41	0,12	-213 530,38	-9 939,96
63	Gastos com o pessoal	40	-704 561,57	-711 723,66	-0,01	-592 228,38	-112 333,19
-652+7622	Ajustamentos inventários (perdas/reversões)	41					
-651+7621	Imparidade dívidas 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	64 873,52	50 837,50	0,28	54 314,93	10 558,59
68	Outros gastos e perdas	47	-93 459,09	-74 783,60	0,25	-59 150,46	-34 308,63
do antes de depreciações, gastos de financiamento e im			13 090,07	7 309,73		34 038,88	-20 948,81
64	Gastos/reversões de depreciação e amortizaç	48	-48 056,92	-38 311,00	0,25	-43 389,35	-4 667,57
do operacional (antes de gastos de financiamento e im			-34 966,85	-31 001,27		-9 350,47	-25 616,38
79	Juros e rendimentos similares obtidos	49					
69	Juros e gastos similares suportados	50	-1 027,06	-600,00	0,71	-631,43	-395,63
811	Resultado antes de impostos		-35 993,91	-31 601,27		-9 981,90	-26 012,01
812	Imposto sobre o rendimento do período	51					
818	Resultado líquido do período		-35 993,91	-31 601,27		-9 981,90	-26 012,01