cercivar

# CERCIVAR

# Relatório de Actividades e Contas

# 2011

# CERCIVAR

# Relatório de Actividades

# 2011

# Relatório de Actividades 2011

## INTRODUÇÃO

As actividades desenvolvidas, ao longo do ano de 2011, foram norteadas pelo cumprimento dos objectivos consignados no Plano de Actividades aprovado, sempre subordinadas aos princípios consignados no Plano Estratégico em vigor, bem como aos padrões de qualidade impostos pela certificação EQUASS.

Assumimos o pressuposto de que uma gestão preocupada com o rigor, a qualidade e a eficiência exige organização e a divulgação partilhada da informação relativa às dificuldades e às decisões suscitadas pelos sucessivos desafios. Este sentido de rigor e de transparência tem como preocupação ajudar ao posicionamento de cada um dos intervenientes e dos colaboradores, contribuindo assim para uma análise das dinâmicas internas da instituição, que sustentam a definição dos percursos e opções estratégicas, visando a concretização dos objetivos propostos.

A Direção orientou a sua acção visando a criação de condições para a sustentabilidade do funcionamento da instituição, objectivo que, pese embora os protocolos de financiamento existentes, passa igualmente pela implementação da capacidade de prestação de serviços remunerados e que, face à conjuntura socioeconómica que o país atravessa se tem sentido de difícil concretização.

De igual forma e com o mesmo objectivo se vem estudando e implementando a adequação dos recursos humanos às exigências dos protocolos estabelecidos e aos objectivos consignados para a normal atividade da instituição, promovendo também melhor conhecimento das funções e consequente valorização do desempenho, procurando igualmente obter a estabilidade emocional e de relacionamento que proporcione melhores condições de trabalho.

No âmbito geral das valências, importa evidenciar a necessidade de encetar diligências, preparar e apresentar candidaturas ao POPH, visando garantir um novo ciclo de formação profissional, atividade de importância relevante no historial da instituição, redefinindo-se algumas áreas de intervenção, uma vez conhecida a informação de que o financiamento do IEFP terminaria a 31 de Dezembro.

Promoveu-se uma cultura de abertura da instituição à comunidade e de melhoria das relações com as autarquias, os parceiros e as entidades tutelares e financiadoras, que são de vital importância para a sustentabilidade da instituição.

Numa conjuntura deveras difícil para o associativismo social, nomeadamente para as instituições como a CERCIVAR, maioritariamente dependentes, pela função solidária que exercem, de fundos públicos, o exercício que ora termina, pese embora o resultado negativo apresentado, pode considerar-se positivo.

Inverter a tendência dos resultados negativos, que, há alguns anos a esta parte, flagelam a instituição, implica tempo, reformas estruturais, procura de novas fontes de financiamento, gestão rigorosa de recursos, empenhamento e competência de todos quantos na instituição desempenham funções. A Direcção esteve e estará motivada para alcançar esse desiderato.

Conforme os documentos demonstrativos das contas, o exercício encerrou com o resultado líquido negativo de 158.778,23€ (cento e cinquenta e oito mil setecentos e setenta e oito euros e vinte e três cêntimos), que se propõe seja transferido para resultados transitados.

Um agradecimento a todos os que de alguma forma nos apoiaram e incentivaram a cumprir tão difícil missão, Órgãos Sociais, Cooperadores, Benfeitores, Entidades Tutelares e financiadoras, Parceiros e Clientes. Um agradecimento especial aos colaboradores que, com assiduidade, empenho, dedicação e profissionalismo, contribuíram para a qualidade do serviço que prestamos.

P/ A Direção

## Visão

A Cercivar tem como pretensões o reconhecimento como uma organização de referência, inovadora nos seus mecanismos de gestão e funcionamento, prestadora de serviços de elevada qualidade aos seus clientes, promovendo o seu poder de decisão e de participação, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

## Missão

A Missão da Cercivar consiste em apoiar a participação e a (re) integração na vida social e profissional de pessoas mais desfavorecidas, nomeadamente indivíduos portadores de deficiência e/ou incapacidade, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

## Política da Qualidade

Prestar serviços em conformidade com os requisitos aplicáveis , numa organização comprometida com a melhoria contínua , resultante do estabelecimento de metas de qualidade a longo prazo , dotada de cultura ética, colaboradores competentes e identificados com a política da qualidade, equipamentos adequados, assegurando a procura e consolidação de parcerias e a satisfação de todas as partes interessadas.

## Valores Organizacionais

Responsabilidade

Profissionalismo

Compromisso

Solidariedade

Humanismo

Confidencialidade

Integridade

Independência Imparcialidade

## Clientes a Frequentar a Cercivar

A Cercivar no ano de 2011 teve um total de clientes 159, existindo  pessoas em lista de espera.

| Áreas | Nº de clientes | Lista de espera |
|---|---|---|
| CAO | 60 | 34 |
| LAR | 6 | 24 |
| EEE | 7 | 0 |
| SAD | 23 | 0 |
| CFP | 32 | 25 |
| CRI | 31 | 87 |

## Recursos Humanos

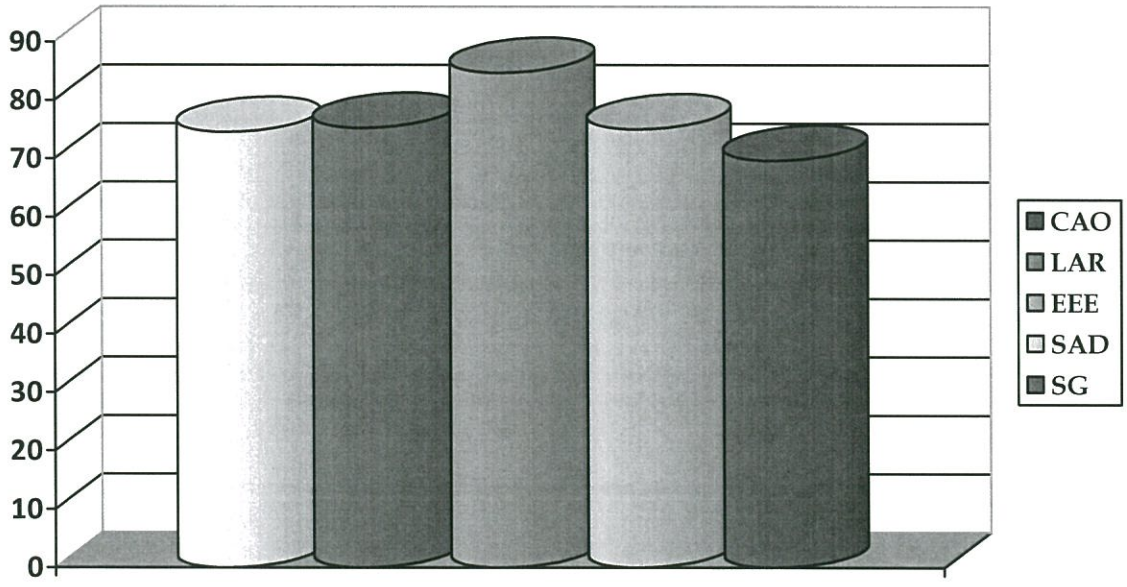
| | Categoria profissional | Habilitações | Área afecta | Obs |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Diretor Administrativo e Financeiro | Bacharelato | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Diretora Técnica | Lic. Serv. Social | CAO, LAR, SAD | |
| 1 | Diretora pedagógica | Lic. Cienc. Educ | EEE | |
| 2 | Téc. Serv. Social | Lic. Serv. Social | CAO, LAR, SAD, CFP | |
| 2 | Psicóloga | Lic. Psicologia | CFP, EEE, CAO | |
| 3 | Monitor | 6º Ano | CFP | |
| 3 | Monitor | 9º Ano | CFP | |
| 1 | Assist. Administ. III | 12º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Prof. Educ. Física | Lic. Educação | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Aux. Pedagógica | 12º Ano | EEE | |
| 1 | Aux. Pedagógica | 8º Ano | EEE | |
| 1 | Cozinheira | 9º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Ajud. Cozinheira | 6º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Emp. Limpeza | 9º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Aux. Acção Educativa | 6º Ano | CAO | |
| 2 | Aux. Acção Educativa | 9º Ano | CAO | |
| 1 | Aux. Acção Educativa | 12º Ano | CAO | |
| 1 | Aux. Acção Educativa | 10º Ano | CAO | |
| 1 | Vigilante | 4º Ano | CAO | |
| 1 | Vigilante | 9º Ano | CAO | |
| 1 | Ajud. Lar Centro Dia 2ª | 7º Ano | LAR | |
| 1 | Ajud. Lar Centro Dia 2ª | 9º Ano | LAR | |
| 1 | Ajud. Lar Centro Dia 2ª | 11º Ano | LAR | |
| 1 | Ajud Fam. Dom. 1ª | 7º Ano | SAD, ADI | |
| 1 | Ajud Fam. Dom. 1ª | 9º Ano | SAD, ADI | |
| 1 | Ajud Fam. Dom. 1ª | 11º Ano | SAD, ADI | |
| 2 | Ajud Fam. Dom. 1ª | 4º Ano | SAD, ADI | |
| 4 | Trab. Aux.(S.Gerais) | 4º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 4 | Trab. Aux.(S.Gerais) | 6º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 1 | Trab. Aux.(S.Gerais) | 9º Ano | Comum a todas as áreas | |
| 2 | Trab. Aux.(S.Gerais) | 12º Ano | Comum a todas as áreas | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Monitoras | 12º Ano | CAO | |
| 2 | Fisioterapeutas | Licenciatura | Comum a todas as áreas | Avença |
| 1 | Médico | Licenciatura | Comum a todas as áreas | Avença |
| 1 | Professor Educ. Musical | Licenciatura | CAO, LAR, EEE, CFP | Protocolo de Cooperação |

## Avaliação de Desempenho

No primeiro trimestre ano de 2011 foi realizada a avaliação de desempenho dos colaboradores da Cercivar, referente ao ano 2010, de acordo com o planeado institucionalmente tendo sido obtida uma média de classificação de 76,9%.

As classificações estão distribuídas da seguinte forma pelas diferentes áreas da Organização:




## Formação dos colaboradores

No ano de 2011 realizaram-se diversos cursos de formação para os colaboradores da Cercivar, de acordo com o plano de formação realizado em candidatura à medida 2.3 do POPH.

No mesmo plano estava prevista a realização de dois (2) cursos de formação, tendo sido realizados. Nos mesmos participaram 20 colaboradores. Desta forma a percentagem de cumprimento do plano de formação efectuado em 2009 através de uma candidatura à medida 2.2 do POPH teve uma concretização de 100%.

**Actividades de Cariz Social em Parceria**

No ano 2011 foi efectuado um esforço para alargar a rede de parceiros na área da formação profissional de forma a absorverem mais formandos das diferentes áreas de formação, no entanto este número revelou-se ainda insuficiente para as necessidades identificadas.

Quanto ao número de clientes abrangidos pelas parcerias CMO, Orfeão, Unidade de Saúde Familiar, foram 89 clientes num universo de 122.

Entre as actividades realizadas e não previstas no ano de 2011 em parceria, podemos identificar as seguintes:

A loja da Macdonald´s de Santa Maria da Feira proporcionou aos clientes da Cercivar um espetáculo de variedades.

Na época do Natal, o centro comercial Dolce Vita presenteou os clientes da Cercivar com a deslocação às instalações do Pai Natal e um pequeno espetáculo alusivo.

**Avaliação dos processos transversais**

**Cuidados em situação de emergência:** no ano 2011 não ocorreram situações de emergência e os planos de administração terapêutica foram cumpridos a 100% de acordo com as prescrições médicas definidas.

**Nutrição:** no ano 2011 foram servidas, em média, 120 refeições, diariamente, ao almoço, ao jantar cerca de 6 refeições diariamente. Quanto aos lanches tanto da manhã como da tarde foram servidas, em média, 102 lanches. Importa referir que não ocorreram reclamações neste serviço.

No ano 2011 foi recepcionadas 7 Sugestões tendo todas elas tido o tratamento estipulado no Sistema de Sugestões e Reclamações definido no Sistema da Qualidade implementado na Cercivar de acordo com a norma EQUASS.

**No que concerne ao processo de Transportes de clientes:** As viaturas da Cercivar percorreram para a prestação deste serviço, realizaram um total de 107.785 Km com um consumo de 10.810 L de combustível.

A Cercivar disponibiliza transporte aos clientes quer na sua frota automóvel quer em transportes públicos. Do total dos nossos clientes cerca de 48,5% usufruem de transporte por parte da Organização.

Relativamente a solicitações de transportes não planeadas todas elas tiveram aval positivo por se considerar valida a sua necessidade.

**Serviços prestados**

Os serviços prestados pela Cercivar aos seus clientes foram, entre outros, os seguintes (tendo sido proporcionados de acordo com as necessidades diagnosticadas a cada cliente, individualmente):

| Serviço | CAO | LAR | SAD | CRI | CFP | EEE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Alimentação | X | X | X | | X | X |
| Cuidados pessoais | X | X | X | | X | X |
| Cuidados de Higiene | X | X | X | | X | X |
| Cuidados de saúde | X | X | X | | X | X |
| Acompanhamento médico | X | X | | | X | X |
| Escolaridade | | | | | | X |
| Educação Física | X | X | | | X | X |
| Natação | X | X | | | X | X |
| Apoio social | X | X | X | | X | X |
| Apoio psicoterapêutico | X | X | | X | X | X |
| Apoio pré-profissional | X | | | | X | |
| Fisioterapia | X | X | | X | | X |
| Terapia da Fala | X | | | | | X |
| Terapia Ocupacional | X | X | | | | X |
| Estimulação musical | X | X | | | | X |
| Actividades de Integração sociais | X | X | | | X | X |

**Inovação:**

No decorrer do ano foi implementado o sistema de Gestão de Qualidade em todas as áreas de intervenção da Cercivar, através da norma EQUASS. Com a sua implementação, tenta-se aumentar a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, este processo teve a sua auditoria, em Março de 2011, tendo a Cercivar obtido a respectiva certificação.

Em Julho de 2011, realizou-se pela primeira vez o "Dia Aberto à Comunidade", uma iniciativa que teve como objectivo abrir as portas da Instituição à comunidade. Nesta ação participaram clientes e toda a instituição, com o objetivo de sensibilizar e manifestar à comunidade as diferentes atividades e serviços que são realizados na

Cercivar. Para a sua realização, tivemos o apoio de diversas entidades parceiras da Cercivar e também de alguns fornecedores.

O alargamento da valência do Centro de Atividades Ocupacionais teve parecer favorável do Conselho Local de Ação Social (CLAS) do Concelho de Ovar, tendo sido promovida a elaboração do projecto de adaptação de instalações, para posterior submissão no Centro distrital de Segurança Social.

Na área da formação profissional, foram apresentadas candidaturas ao POPH, eixo 6.2 - Formação para pessoas com deficiência e incapacidade. Pela primeira vez, esta candidatura foi realizada em duas modalidades, uma com certificação profissional e a outra para dupla certificação.

Foi também apresentada candidatura à medida 2.2 - a Cursos de Educação e Formação de Adultos. Esta candidatura foi apresentada pela primeira vez pela Cercivar.

**Participação:**

Foram efectuados questionários de satisfação às diferentes partes interessadas que interagem com a Cercivar de forma a avaliar o desempenho Organizacional.

Os resultados apurados nos questionários foram os seguintes:

Grau de satisfação dos clientes:

| | |
|---|---|
| CAO | 76,3% |
| CFP | 86,0% |
| LAR | 97,8% |
| SAD | 74,0% |
| CRI | 79,4% |

Grau de satisfação dos parceiros: ronda os 100% sendo que 66% está muito satisfeito com a parceria desenvolvida e 33% está satisfeita com a mesma.

Grau de satisfação dos colaboradores: 62,5%

## CENTRO DE FORMAÇÂO PROFISSIONAL

### SERVIÇOS PRESTADOS

Em 2011, todos os formandos puderam usufruir de diferentes serviços, de acordo com as necessidades específicas de cada um. Todos os serviços prestados tiveram em conta três importantes dimensões, nas quais assenta o Plano de Desenvolvimento Individual de Formação dos formandos.

**Dimensão do Desenvolvimento Profissional:**

-Formação tecnológica
-Formação base: linguagem e comunicação /matemática para a vida /TIC
-Formação em sensibilização ambiental

**Dimensão do Desenvolvimento Pessoal:**

-Atividades socioculturais
-Reabilitação funcional = educação física /apoio psicológico
-Alimentação, higiene pessoal
- Cuidados de saúde
-Transporte /passe

**Dimensão da Inclusão Social**

-Formação prática em contexto real de trabalho
-Formação em igualdade de oportunidades
-Formação base: cidadania e empregabilidade

### CARACTERIZAÇÃO DOS FORMANDOS

O CFP da Cercivar teve como destinatários jovens e adultos com deficiência e/ou incapacidade de diferentes naturezas. O público-alvo apresentou necessidades muito específicas, sendo que os processos e metodologias de formação foram devidamente adaptados de forma a potenciar conhecimentos e capacidades à obtenção de uma qualificação profissional que lhes permita a integração no mercado de emprego.

Durante o ano de 2011, CFP foi frequentado por trinta e dois formandos, 15 rapazes e 17 raparigas, sendo que todos os formandos foram transitados do ano anterior, uma vez que não foi autorizado a admissão de novos formandos.

Relativamente a repartição por faixa etária, as acções foram frequentadas maioritariamente por jovens com idade compreendida entre os 25-44 anos.

| Idades | Nº formandos |
|---|---|
| >44 | 2 |
| 25-44 | 15 |
| 20-24 | 5 |
| 16-19 | 10 |

No que se refere à escolaridade, 18 dos formandos tinham o 1ºciclo de escolaridade, 13 o 2º ciclo e 1 com o 3º ciclo.

Relativamente ao tipo de deficiência dos trinta e dois formandos que frequentaram as ações, constatou-se que 26 formandos apresentaram deficiência intelectual, 1 com deficiência psicológica e 5 portadores de outro tipo de deficiência/incapacidade.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As actividades desenvolvidas pelo CFP foram estabelecidas no Plano de Atividades. As acções do CFP foram divulgadas através de anúncios publicados e distribuição de panfletos em zonas como organismos públicos, escolas, unidades de saúde familiares e outros locais estratégicos.

| OBJECTIVOS DO CFP | ACTIVIDADES |
|---|---|
| Promover a criação de parcerias estratégicas, para um maior acesso de PCDI no mercado de trabalho, de modo a aumentar a inclusão na comunidade. | Foi realizado um levantamento e selecção de locais de trabalho, bem como o estabelecimento de contactos com as entidades empregadoras para a integração profissional da PCDI e reuniões com empresas.<br>Foram colocados formandos em experiências reais de trabalho para o desenvolvimento de competências no posto de trabalho. |
| Apoiar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas, durante o 2º ano de formação, de modo a potenciar a empregabilidade das PCDI. | Foi facultada informação e os apoios considerados indispensáveis para a transição para a vida ativa.<br>Foram desenvolvidos apoios durante o processo de inscrição no Centro de Emprego, para o 1ºemprego. |
| Assegurar um Projecto Individual para todos os clientes, para melhorar a qualidade de vida dos clientes. | Para todos os clientes, foi desenvolvido um plano individual de formação. |
| Garantir uma prestação de serviços de acordo com as necessidades individuais, de forma a melhorar a qualidade de vida dos clientes. | Foi assegurada a prestação dos serviços do CFP a todos os clientes. |
| Planear, desenvolver e avaliar as actividades | Foi assegurada a realização das componentes de |

| | |
|---|---|
| previstas nos planos de desenvolvimento individual de formação. | formação tecnológica (teóricas e prática simulada), formação de base (TIC, LC, MV e CE), formação em sensibilização ambiental e igualdade de oportunidades. |
| Promover o acompanhamento psico-social com vista à satisfação global das necessidades do indivíduo, ao longo do ano, para uma melhor qualidade de vida dos clientes. | Os formandos obtiverem acompanhamento nos diferentes domínios de vida (pessoal, social, familiar) sempre que necessário. |
| Desenvolver mecanismos de avaliação do formando, para aquisição de mais competências, através de avaliações contínua das estratégias de formação, em todas as componentes formativas. | Desenvolveu-se a avaliação formativa (semestral), de forma a classificar as aprendizagens e possibilitar o reajustamento do seu percurso formativo. |
| | No final de cada percurso formativo, foi realizada a avaliação sumativa de todos os formandos. |
| Desenvolver mecanismos de avaliação de satisfação/reação. | Desenvolvimento de avaliações de reacção/satisfação dos monitores, formandos e coordenador. |
| Promover o reconhecimento de tradições, usos e costumes, ao longo do ano, para uma melhoria da qualidade dos Serviços a prestar aos clientes | Foram desenvolvidas atividades não formativas, integradas na componente sociocultural.<br>-Comemoração do dia de Reis;<br>-Comemoração do Carnaval;<br>-Comemoração do dia do Pai;<br>-Comemoração do Aniversario da Cercivar;<br>-Comemoração do dia da Mãe;<br>-Páscoa;<br>- Participação em torneios e campeonatos desportivos<br>-Comemoração do S. João/Marchas populares;<br>-Dia Aberto à comunidade<br>-Comemoração do dia da Criança;<br>-Visita ao Museu de Chapelaria;<br>-Exposição de trabalhos realizados pelos clientes da Cercivar, no centro de Ovar;<br>- Dia de S. Martinho<br>-Festa de Natal |
| Promover uma maior participação dos pais/encarregados de educação. | Desenvolveram-se reuniões com pais/ encarregados de educação.<br>Foram estabelecidos contactos telefónicos com frequência de forma a promover maior proximidade. |
| Assegurar que todas as actividades planeadas decorram como planeado, mensalmente, contribuindo para o bom funcionamento do CFP | Foram realizadas reuniões mensais com a equipa, de forma a promover a partilha e avaliação de situações referentes ao desenvolvimento das ações.<br>Foi desenvolvido o acompanhamento diário as salas de formação tecnológica e base. |
| Garantir diariamente o transporte aos clientes, ao longo do ano, de modo a manter a sua integração social. | Foi garantido o transporte diário dos clientes e a atribuição do passe, consoante as necessidades. |
| Garantir diariamente uma alimentação saudável aos clientes, de forma a desenvolver estilos e | Foi garantido o fornecimento de refeições diárias, de acordo com as necessidades individuais. |

| | |
|---|---|
| hábitos de vida saudáveis. | |
| Promover cuidados básicos de saúde, ao longo do ano, proporcionando uma melhor qualidade de vida e bem-estar. | Foi prestado acompanhamento médico e a administração da terapêutica sempre que necessário. |

Ao longo do ano foi realizado um trabalho intenso no que concerne a integrações de formandos.

Na tabela abaixo está indicado o número de empresas / integrações no mercado de trabalho:

| | |
|---|---|
| Nº de empresas que receberam formandos em FPCT | 13 |
| Nº de empresas que integraram formandos com contrato de trabalho | 1 |
| Nº de empresas que se previa a integração de formandos em Estágio Profissional (sem sucesso pelo motivo das entidades apresentarem dividas às finanças/segurança social) | 2 |
| Nº de empresas que encontram-se a terminar o processo de candidatura para integração de formandos em Estágio Profissional | 5 |

Além dos contactos estabelecidos, quer telefonicamente, quer pessoalmente, foram também solicitadas informações, via oficiosa, no sentido de serem analisadas as necessidades do tecido empresarial, às quais não obtivemos qualquer tipo de resposta, nomeadamente à Associação Comercial dos Concelhos de Ovar e S.João da Madeira e Associação Industrial do distrito de Aveiro.

**AVALIAÇÃO DO CFP**

As estratégias avaliativas, implementadas no contexto formativo, foram no sentido de recolher informação acerca da satisfação dos participantes da formação, das aprendizagens efectuadas e comportamento revelado.

a) **Taxa de Assiduidade dos formandos**: verificamos que o Curso de Estação de Serviço apresenta uma taxa de assiduidade reduzida, tendo em conta as restantes áreas de formação. De acordo com as percentagens calculadas, é possível concluir uma taxa global de 96% de assiduidade dos formandos do Centro de Formação Profissional, durante o ano de 2011.

*b)* **Análise de desistências**: durante o ano de 2011 houve um decréscimo de 6 formandos, sendo que no curso de Carpintaria 1 formando foi excluído por apresentar comportamentos agressivos e não cumprimento das regras estabelecidos, na área de Corte e Confecção 1 formanda desistiu, pelo fato desta não se adaptar e não conseguir acompanhar o programa de formação e por isso, encontra-se a aguardar em lista de espera para o Centro de Atividades Ocupacionais. Na área de Serralharia, dois formandos desistiram, pelo motivo de considerarem a bolsa de profissionalização reduzida. Na área de estação de

serviço os dois formandos da área desistiram, sendo que um por motivos de saúde e o outro por motivos pessoais/familiares.

c) **Reclamações /Ocorrências**: em 2011 foi recepcionada uma reclamação de um cliente/familiar da área de estação de serviço. Para a totalidade das acções executadas registaram três ocorrências, que foram devidamente assinaladas e tratadas.

d) **Grau de Satisfação dos Formandos:**

e) Esta avaliação teve por objectivo recolher a opinião dos formandos relativamente as acções de formação e as suas condições. O questionário foi concedido a todos os formandos, sendo que foram obtidas 26 respostas. Na entrega do questionário, foram dadas as instruções para preenchimento do mesmo. O questionário era constituído por três dimensões: Avaliação geral de satisfação perante as expectativas iniciais; Avaliação do programa de acção e Coordenação e organização.

## CONSIDERAÇÕES

Tendo em conta os resultados, continuamos a preconizar como missão o desenvolvimento de processos de qualidade que conduzam a satisfação das necessidades presentes e futuras com objetivo final a inserção sócio-profissional dos formandos no mercado de trabalho, através da promoção de situações sócio-educativas diversificadas, que facilitem o desenvolvimento das atitudes morais, capacidades intelectuais e competências técnico-profissionais adequadas ao perfil do jovem.

## CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

O Centro de Atividades Ocupacionais, é uma resposta social que tem como objetivo geral desenvolver o potencial das pessoas com deficiência mental grave ou multideficiência, através da oferta de serviços/ atividades e intervenções, em domínios fundamentais do desenvolvimento e promotoras de autonomia, da qualidade de vida e da inclusão social.

### SERVIÇOS PRESTADOS

O Centro de Atividades Ocupacionais no ano de 2011 teve como principal atividade a promoção do bem-estar e a qualidade de vida dos clientes, fomentou o desenvolvimento pessoal e social, contribuiu para a promoção de uma sociedade inclusiva através da participação em acções culturais e recreativas.

Os Clientes do Centro de Atividades Ocupacionais tem uma abordagem com uma dimensão holística, desta forma realizaram-se atividades ao nível do bem-estar, da inclusão social e do desenvolvimento pessoal e social.

Ao nível do bem-estar físico desenvolveram-se atividades na área da Educação física, Musica, Terapia da fala, Fisioterapia, Higiene pessoal e Alimentação. Para aumentar a autonomia dos clientes foram realizadas atividades estritamente ocupacionais que proporcionam o bem-estar emocional.

Tendo em conta as necessidades de inclusão social dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais realizaram-se atividades socialmente úteis.

Para o desenvolvimento pessoal e social efectuaram-se atividades e dinâmicas que visam promover as competências de relacionamento interpessoal e autodeterminação / autonomia, o bem-estar e a cidadania e participação social, até ao máximo potencial do cliente.

| **Resumo dos Serviços Prestados** | **N.º de Clientes que usufruem dos nossos serviços** |
|---|---|
| Fisioterapia | 10 |
| Música | 26 |
| Educação Física | 41 |
| Terapia da Fala | 13 |
| Alimentação | 60 |
| Médico | 60 |
| Higiene Pessoal | 15 |
| Atividades estritamente Ocupacionais | 60 |
| Atividades de Inclusão social | 12 |
| Administração terapêutica | 19 |
| Internet | 24 |

## Caracterização da População do Centro de Atividades Ocupacionais

O Centro de Atividades ocupacional apoia 60 clientes, que maioritariamente são de sexo masculino com uma percentagem de sessenta e oito por cento (Tabela 1). A média de Idade dos clientes ronda os 37 anos, relativamente ao tipo de deficiência destaca-se a multideficiencia e a deficiência mental grave (Tabela 2).

A Cercivar apoio clientes de varias freguesias do concelho de Ovar, bem como dos concelhos de Estarreja, Murtosa, Oliveira de Azeméis, S. João da Madeira e Santa Maria da Feira. No entanto, a maioria dos clientes reside em Ovar.

**Sexo – Tabela 1**

| Feminino | Masculino |
|---|---|
| 32% | 68% |

**Tipo de Deficiência – Tabela 2**

| Deficiência | N.º de Clientes |
|---|---|
| Mental Moderada | 9 |
| Mental Grave | 15 |
| Mental Profunda | 9 |
| Multideficiencia | 17 |
| Autismo | 1 |
| Esquizofrenia | 1 |
| Trissomia 21 | 8 |

## Atividades Desenvolvidas

O Plano de atividades, no ano de 2011 abrangeu os seguintes Domínios:

**Domínio do Bem-estar**

- Atividades Lúdico terapêuticas
- Atividades Sócio culturais
- Atividades estritamente Ocupacionais
- Administração terapêutica

**Domínio Da Inclusão social**

- Atividades Socialmente Úteis

**Domínio Desenvolvimento Pessoal e social**

- Atividades estritamente ocupacionais
- Cuidados Pessoais

- Alimentação

Para cada domínio realizou-se um levantamento do número de clientes que participaram em cada atividade.

***Atividades estritamente ocupacionais*** - tiveram como objetivo proporcionar atividades que estimulem capacidades ao longo do ano para desenvolver uma maior autonomia e integração social

| Atividades | N.º de Clientes |
|---|---|
| Jardinagem | 11 |
| Tecelagem | 9 |
| Pintura | 10 |
| Lavandaria | 2 |
| Trabalhos Manuais | 28 |

***Atividades Socialmente Úteis*** – estas atividades permitiram aos clientes a participação em diversos contextos ao longo do ano e que o desenvolvimento da sua autonomia, responsabilidade e integração social. No ano de 2011 foi possível realizar mais um protocolo com uma empresa local Yasaki que tem como finalidade a montagem de conectores para parte eléctrica de viaturas automóveis.
Foram iniciados contactos para obter a realização de outros protocolos.

| Empresa | N.º de Clientes |
|---|---|
| Protocolo com empresa Sika | 11 |
| Protocolo com empresa Yasaki | 11 |

***Atividades de Desenvolvimento Pessoal e social*** - têm como principal objetivo manter o cliente ocupado com vida sadia, de forma a aumentar a sua auto estima

| Atividades | N.º de Clientes |
|---|---|
| Cuidados Pessoais | 60 |
| Alimentação | 60 |
| Atividades Estritamente Ocupacionais | 60 |

***Atividades Lúdico Terapêuticas*** – têm como principal objetivo promover o bem-estar físico e emocional aos clientes

| Terapias | N.º de Clientes que usufruíram das terapias |
|---|---|
| Fisioterapia | 10 |
| Musica | 26 |
| Educação Fisica | 41 |
| Terapia da Fala | 13 |
| Internet | 24 |

***Atividades Sócio Culturais*** - com estas atividades promovemos o reconhecimento de tradições, usos, costumes, temas da actualidade através da participação activa dos clientes dentro e fora da Cercivar que visam manter os clientes activos e interessados, promovendo o bem-estar físico, emocional e social de acordo com os dias festivos.

| Comemoração Datas Festivas | N. ª de Clientes |
|---|---|
| Dias dos Reis | 60 |
| Dia do Pai | 60 |
| Dia da Arvore | 60 |
| Pascoa | 60 |
| Dia da Mãe | 60 |
| Dia da Cercivar | 60 |
| Dia da Criança | 60 |
| Praia | 40 |
| Dia de S.Martinho | 60 |
| Natal | 60 |

Alem das atividades acima mencionadas foram realizadas outras atividades tais como: comemoração do S. João, Jornadas Cercimira, Atividades de expressão plástica, Exposição de trabalhos elaborados pelos clientes numa loja no centro de Ovar, Saída a Biblioteca Municipal de Ovar, Criação de uma Horta, Dia Aberto a Comunidade.

Para contribuir para o bom funcionamento da resposta social Centro de Atividades ocupacionais foram também realizadas outras atividades com objetivos operacionais como podemos ver no quadro abaixo mencionado.

| Objectivos | Atividades/Concretização |
|---|---|
| Garantir aos clientes uma prestação multidisciplinar, de acordo com as suas necessidades individuais ao longo do ano, melhorando a qualidade de vida dos clientes | Elaboração do PDI, apoiar os clientes nos cuidados pessoais, cuidados de saúde, administração terapêutica, atividades da vida diária.<br>Dos 60 clientes, 55 clientes registaram uma taxa de concretização de 100% nos PDI, os restantes 5 clientes não foram concretizados pelos seguintes motivos: 3 devido a instabilidade emocional e comportamental e 2 devido a pouca assiduidade. |
| Melhorar a capacidade de iniciativa e organização dos tempos livres ao longo do ano de forma a manter os clientes com uma vida sadia | Foi realizado diariamente a atividade de lazer simples com 30 clientes |
| Promover a troca de experiências e vivências familiares, para aumentar a participação dos significativos no desenvolvimento individual dos clientes | Foram realizadas reuniões mensais com os significativos dos clientes |
| Melhorar a articulação com os familiares dos clientes do CAO ao longo do ano, proporcionando a participação dos familiares dos clientes do CAO | Foram realizados contactos diários com os pais dos clientes<br>Ao longo do ano realizaram-se 167 contactos telefónicos com os significativos<br>Foram realizadas 30 visitas domiciliárias |
| Assegurar que todas atividades decorram como o planeado mensalmente, contribuindo para o bom funcionamento da resposta social | Para promover o bom funcionamento da resposta realizaram-se mensalmente as reuniões de Centro de Atividades Ocupacionais |
| Proporcionar 2 vezes por semana aos clientes consultas medicas de forma a manter o bem-estar físico, mental, psicológico e social do cliente. | Acompanhamento médico<br>Sempre que necessário os clientes usufruíram deste serviço |

## CONSIDERAÇÕES

O Centro de Atividades Ocupacionais no ano de 2011 desenvolveu atividades de carácter ocupacional, que visaram manter as pessoas com deficiência activas e

interessadas, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social. A valorização pessoal e aproveitamento das capacidades dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais contribuíram para aumento da auto-estima dos clientes.

O Centro de Atividades Ocupacionais proporcionou o acesso a atividades no exterior que promovam a interacção com outras instituições e com a comunidade. Também se privilegiou o acesso a atividades de desporto, cultura, lazer como intuito da manutenção ou desenvolvimento de capacidades e enriquecimento pessoal.

Em 2011 o Centro de Atividades Ocupacionais empenhou-se em apoiar as pessoas com deficiência e suas famílias, defendeu os direitos das pessoas com deficiência, reabilitou, habilitou, promoveu a inclusão social e proporcionou o acesso à cultura e ao lazer.

## ESCOLA DE ENSINO ESPECIAL

Considerando a atual diminuição da população da Escola de Educação Especial (EEE), fruto de alterações na Legislação (Dec. Lei 3/2008) e, o aumento da idade dos alunos, a Escola de Educação Especial diminuiu o número de alunos para seis.
Contudo, a Escola de Ensino Especial, continua a prestar serviços de qualidade aos seus clientes, promovendo o seu poder de decisão e de participação, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

O pressuposto teórico subjacente ao modelo organizacional da escola procura ser um espaço de diálogo, de partilha de vivências entre todos os agentes educativos implicados no processo de ensino/ aprendizagem, com vista a uma inclusão da criança/jovem, no meio mais abrangente possível. Desse modo, a escola está organizada em grupos de trabalho, que têm como objetivo o desenvolvimento de estratégias de forma a potenciar as capacidades dos alunos permitindo-lhes maior autonomia possível nos diferentes contextos onde estão inseridos.
Neste sentido, apresentamos este relatório que reflete as atividades desenvolvidas por toda a equipa técnico-pedagógica da Escola do Ensino Especial, no período compreendido ente Setembro e Dezembro de 2011.

**Caracterização dos Alunos da EEE**

| Nº alunos | Sexo | | Idade | | | Grau de incapacidade | | Residência | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 12-14 | 15-17 | >=18 | Deficiência moderada | Deficiência profunda | Esmoriz | Válega | Ovar |
| 6 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 |

Como se pode verificar, a idade dos clientes/alunos está compreendida entre os 14 e os 18, sendo que a maioria dos alunos são do sexo masculino. A maior parte dos clientes / alunos residem em Esmoriz.
Dos seis alunos da Escola de Ensino Especial, cinco são crianças/jovens totalmente dependentes do adulto, em todas as áreas do desenvolvimento e um é considerado não totalmente dependentes, embora necessita de constante supervisão.

**Movimentação dos alunos da EEE**

| Número de alunos | | | Motivos da saída | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Admitidos | Encaminhamento dos Agrupamentos para EEE para a realização de PIT | Que saíram | Formação profissional | Emprego | CAO | Outros |
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tendo em conta que as crianças e os jovens com necessidades educativas especiais devem ter acesso às escolas regulares de acordo com o princípio da escola inclusiva, a EEE não registou admissões. No entanto, os Agrupamentos procuraram a EEE como apoio especializado na realização de dois planos individuais de transição.

**Os objectivos estratégicos previstos e realizados:**

- Assegurar um projeto Individual para todos os clientes - Elaborar e/ou rever o Programa Educativo Individual (PEI) de cada aluno;
- Rever os serviços prestados e as oportunidades de melhoria;
- Avaliar as atividades desenvolvidas;
- Desenvolver as medidas previstas no PEI de cada aluno;
- Promover o conhecimento das tradições, usos e costumes através da participação ativa dos alunos dentro e fora da escola, sensibilizando e promovendo praticas que contribuam para a formação de cidadãos ativos e responsáveis;
- Desenvolver a melhoria da qualidade dos serviços a prestar aos clientes assegurando atividades lúdicas nas interrupções das atividades letivas.

**Objetivos estratégicos não realizados:**

- Avaliar a admissibilidade dos candidatos na EEE sempre que necessário;
- Avaliar a satisfação dos clientes / significativos.

**Objetivos operacionais/ atividades não previstas e realizadas:**

Durante o primeiro e segundo período foram realizadas as seguintes actividades não previstas:

- Dia Mundial dos Direitos da Criança
- Confeção de Doce
- Teatro Pai Natal através do Dolce-Vita

- Atividades lúdicas (pintura, jogos e visualização de filmes) desenvolvido por alunos da Escola Júlio Dinis

## PROPOSTAS DE MELHORIA

As propostas de melhoria, para a Escola de Ensino Especial, são:

- Continuar a estabelecer parcerias no sentido de melhorar a qualidade das respostas.

-Melhorar o processo de avaliação de desempenho dos colaboradores.

-Continuar a desenvolver formação interna para colaboradores.

-Continuar a apostar no envolvimento dos clientes e seus significativos em todo o processo que envolva o cliente

-Continuar a aplicar os conhecimentos adquiridos sobre o Processo da Qualidade

-Continuar a avaliar a satisfação dos clientes;

-Proporcionar actividades de acordo com as preferências dos alunos e que possam ser concretizadas.

## CONCLUSÃO

A Escola de Ensino Especial procurou desenvolver as acções previstas envolvendo toda a equipa técnica pedagógica, com os clientes e com os seus significativos.

Neste sentido, a EEE teve como objetivo promover as potencialidades de cada aluno, tendo em consideração o seu desenvolvimento e bem-estar permitindo uma melhor qualidade de vida. Desenvolveu-se apoio educativo especializado, diversificando estratégias de intervenção, promovendo a comunicação e ligação escola-família. Foi também preocupação da EEE, desenvolver uma transição eficaz para a vida adulta, promovendo a autonomia de cada aluno, maximizando as competências nos diferentes meios que o rodeiam.

## CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO

Nos últimos anos verificou-se que as escolas especiais têm admitido cada vez menos alunos e a privilegiar, cada vez mais, o desenvolvimento de atividades de apoio às escolas do ensino regular com alunos com deficiências e incapacidade.

Neste sentido, as escolas especiais em Portugal, estão a acompanhar o movimento de muitos países europeus, definindo-se cada vez mais como "centros de recursos" de apoio a escola regulares, continuando a assegurar uma resposta educativa a grupos de alunos com problemáticas de grande complexidade.

As atividades desenvolvidas pelos centros de recursos são sustentadas em "Projetos de Parceria" financiadas pelo Ministério da Educação nos termos das alíneas b) e c) da Portaria 1102/97.

Para este ano letivo, a operacionalização do projeto é feita com a rentabilização dos recursos existentes, uma vez que não foram contemplados mais técnicos conforme solicitado em candidatura.

Para um bom funcionamento do mesmo é necessário a máxima participação ativa dos parceiros envolvidos, de forma a minimizar as necessidades sentidas e prestar apoio necessário de acordo com as características individuais e específicas de cada cliente / aluno.

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) constitui um serviço da comunidade, para a comunidade e com a comunidade, funciona como uma estrutura de retaguarda que tem uma larga experiência no ensino especial, que pretende modificar atitudes discriminatórias, criando uma sociedade acolhedora e inclusiva, através da construção de uma escola o menos restritiva possível.

Durante o primeiro período, deu-se continuidade aos protocolos estabelecidos no ano letivo transato, e desenvolveram-se ainda novas parcerias com dois Agrupamentos, com o objetivo de alargar a nossa resposta no concelho de Ovar e corresponder as propostas de melhorias identificadas no anterior relatório de atividades. Assim, para o ano letivo 2011/2012, os agrupamentos abrangidos pelo CRI são: Agrupamentos de Ovar Sul – Válega, Escola de São Vicente de Pereira, Ovar, Esmoriz, Maceda e Arada, e Escola Júlio Dinis.

## CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES/ALUNOS

**Tabela 2 – Caracterização dos clientes / Alunos do CRI**

| Nº alunos | | Sexo | | Idade | | | | Distribuição por Agrupamentos / Escolas | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Psicologia | Fisioterapia | M | F | <6 | 6-10 | 11 - 14 | 15-18 | Esmoriz | S. Vicente | Maceda e | Ovar | Ovar Sul | Júlio Dinis |
| **20** | **11** | **16** | **15** | | **9** | **11** | **11** | **11** | **9** | **1** | **6** | **3** | **1** |

Verifica-se que a maior parte dos alunos são provenientes do Agrupamento de Esmoriz e S.Vicente de Pereira. O CRI tem 31 clientes, sendo que um cliente (Agrupamento de Ovar) usufruiu de ambos os serviços que o CRI desenvolve (psicologia e fisioterapia), desse modo, no total o CRI desenvolveu 32 respostas de intervenção. A idade dos clientes / alunos está compreendida entre os 6 e os 18 anos.

| OBJETIVO ESPECÍFICO | ATIVIDADES PREVISTAS E REALIZADAS |
|---|---|
| **Melhorar a eficiência das respostas os alunos com necessidades especiais incluídos no sistema regular de ensino.** | Prestar apoios nos Agrupamentos de acordo com o financiamento da DREC |
| | Reuniões de equipa do CRI visando a pluridisciplinaridade e a supervisão do serviço |
| | Reuniões com os Agrupamentos<br>Reuniões dos técnicos especializados com Direcção/ DT/DEE de cada aluno visando a complementaridade e a articulação dos apoios |
| | Reuniões / Envolvimento dos Encarregados de Educação |
| | Utilização dos ecopontos realizados pela EEE no ano letivo Elaboração de relatórios de acompanhamento das várias áreas técnicas |
| **Desenvolver planos de ação individuais (PAI) para cada aluno** | Elaborar os PAI;<br>Desenvolver os PAI;<br>Avaliar / Rever os PAI; |
| **Desenvolver os Planos de Ação de acordo com o financiamento do ME** | Avaliação Diagnostica – Recolha de dados de cada aluno<br>Elaboração do Plano de Ação individualizados<br>Apoio à elaboração, implementação e acompanhamento de Programas Educativos Individuais<br>Apoio ao processo de avaliação das situações de capacidade por referência à CIF;<br>Desenvolvimento de respostas educativas no âmbito |

| | |
|---|---|
| | da educação especial: Fisioterapia, Terapia da Fala<br>Psicologia e Apoio à transição dos jovens para a vida pós-escolar<br>Promoção e monitorização de processos de transição da escola para a vida pós-escolar (Plano Individual de transição):<br>Acompanhamento dos alunos nas áreas de formação profissional ou outras áreas<br>Avaliação do desempenho dos alunos nas referidas área<br>Apoio a Família |

**Os objetivos estratégicos previstos e realizados:**

- Melhorar a eficiência das respostas os alunos com necessidades especiais incluídos no sistema regular de ensino;
- Desenvolver planos de ação individuais (PAI) para cada aluno;
  Desenvolver os Planos de Ação de acordo com o financiamento do ME.

**Objetivos estratégicos não realizados:**

- Apoio ao processo de avaliação das situações de capacidade por referência à CIF;

**Objetivos operacionais/ atividades não previstas e realizadas:**

- Durante este período não houve atividades não previstas e realizadas.

**Objetivos operacionais/ atividades em que verifica a sua não aplicabilidade (NA):**

- Quando registado NA (não se aplica) deve-se pelo facto de se realizar num determinado período que ainda não foi considerado.

## LAR RESIDENCIAL

O Lar Residencial da Cercivar, é uma resposta social que se destina a receber e a prestar apoio, permanente ou temporáriamente, a pessoas com deficiência mental ou multideficiência, em situação de ausência familiar permanente ou temporária (por morte, doença ou incapacidade dos progenitores ou familiares, ou sem qualquer suporte familiar).

O Lar da Cercivar, tem por missão promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados, a pessoas com deficiência e/ou incapacidades com vista a satisfazer as suas necessidades, contribuindo para a sua qualidade de vida.

### CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES

**Sexo**

| Feminino | Masculino |
|---|---|
| 5 | 1 |

**Idade**

As idades dos seis clientes variam entre os 30 e os 60 anos.

**Tipo de deficiência**

No tipo de deficiência, predomina a deficiência mental e multideficiência .

**Tipo de apoio**

Na alimentação, dois clientes dependem de 3ª pessoa, dois necessitam de apoio e dois necessitam de supervisão;
Na higiene, três clientes dependem de 3ª pessoa, um de apoio e dois de supervisão;
Na marcha, dois clientes necessitam de cadeira de rodas, um cliente de apoio e três são autónomas.

### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

| Objectivo Específico | Actividade |
|---|---|
| Garantir aos clientes uma prestação multidisciplinar, de acordo com as necessidades individuais | Avaliação das necessidades e potenciais dos clientes; Elaboração do PDI |
| Garantir diariamente a cobertura das necessidades de higiene pessoal e de refeições | Foram garantidos diariamente os cuidados e necessidades básicas aos clientes |
| Promover a prática de exercício físico | Foram realizadas caminhadas no Furadouro |
| Promover cuidados básicos de saúde | Foram realizados acompanhamentos a consultas médicas e foi administrada a medicação prescrita pelo médico |

| | |
|---|---|
| Proporcionar atividades que desenvolvam capacidades | Foram realizados trabalhos de plasticina, pintura, colagens. Foram realizadas fichas de grafismos, e jogos para abordar temas relacionados com: alimentação, vestuário, corpo humano, higiene, família, meio ambiente. |
| Contribuir para a valorização social e pessoal do cliente | Foram celebrados os aniversários dos clientes |
| Proporcionar envolvimento com a comunidade | Foram realizadas idas à Praia do Furadouro, ao Dolce Vita, à Torreira |
| Valorizar os costumes e tradições | Foram realizadas as comemorações: do Dia de Reis, do carnaval, da Páscoa, Dia do Pai, Dia da Mãe, Dia Mundial da Criança, Dia da Árvore, Aniversário da Cercivar, Dia da Alimentação, Dia de S. Martinho, Natal |
| Garantir diariamente o transporte | Foi assegurado o transporte diário |
| Verificar a eficácia do serviço prestado | Foram realizadas visitas pela Coordenadora ao Lar |
| Acompanhar o dia a dia no Lar | Foram realizadas visitas pela Coordenadora ao Lar |

Ainda foram realizadas diversos tipos de atividades, tais como as que estão inseridas nas vivências quotidianas. Nestas os clientes com capacidade cooperam com as colaboradoras nas pequenas tarefas domésticas, tais como fazer a cama, manter os quartos limpos e arrumados, pôr a mesa, levantar a mesa. Estas pequenas tarefas domésticas contribuem para que o lar se transforme num ambiente familiar.

Atividades lúdico recreativas, com a leitura de histórias, ouvir música, ver televisão, ver filmes.

Os clientes do Lar Residencial usufruíram de atividades definidas no plano do Centro de Atividades Ocupacionais onde passam o dia durante a semana.

Apesar de institucionalizados durante todo o ano, pretende-se preservar e incentivar a relação do cliente com a família e, sempre que possível, garantir que os clientes possam ir passar as épocas festivas no seio familiar.

De referir que em 2011, não foi integrado nenhum novo cliente devido à não existência de vagas.

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da Cercivar é uma resposta que consiste na prestação de cuidados na casa do cliente, que se desdobra em várias variantes apoiando nas tarefas da vida diária as necessidades específicas de cada um, sempre na tentativa de contribuir para a sua autonomia e aumento do grau de independência.

Tem como missão melhorar as condições de vida dos idosos e/ou pessoas com dependência ou portadoras de deficiência, evitando que estes deixem as suas casas e saíam de junto das suas famílias.

### CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES

Para esta resposta social, a Cercivar celebrou um acordo com a Segurança Social para 23 clientes, no entanto, a resposta tem capacidade para dar apoio a 30 clientes.

De referir que existem clientes que são apoiados na sua higiéne pessoal duas vezes por dia.

Como podemos verificar no ano de 2011 predominam os clientes do sexo feminino.

As oscilações verificadas no número de clientes, ao longo do ano de 2011, aconteceram na sua maioria por motivo de falecimento, por acolhimento de familiares, ou por recuperação do cliente. Estas desistências constituíram vagas para admissão de novos clientes. Salienta-se que habitualmente não existe lista de espera.

### AÇÕES DE MELHORIA

Considerando o presente relatório de actividades entendemos que existe um longo caminho a percorrer no sentido de melhorar a qualidade de vida dos nosso clientes para tal entedemos ser necessário encetar esforços no sentido de estabelecer novas parcerias em diversas áreas possibilitando assim a melhoria da qualidade das respostas prestadas pela Cercivar.

Entendemos que devemos melhorar o processo de avaliação de desempenho dos colaboradores, e realizar iniciativas que numa fase tão difícil em que todos atravessamos tornar o ambiente na Organização mais saudável para todos os intervenientes.

Pretendemos continuar a desenvolver formação interna para colaboradores, de forma a que estes sintam que o seu trabalho pode ser melhorado através da aquisição de novos conhecimentos.

Continuar a apostar no envolvimento significativos em todo o processo que envolva o cliente, e a própria instituição, fazendo com que os significativos também são uma parte importante do desenvolvimento desta Organização

Promover a formação de um grupo de representantes dos clientes, que permita a sua audição no planeamento das atividades em que estejam envolvidos .

Continuar a desenvolver e a aplicar processos de acordo com o referencial EQUASS para a qual a Cercivar está Certificada, desenvolvendo acções correctivas que levam à melhoria continua dos serviços prestados pela Cercivar.

| | | Sexo | | Serviços | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Higiene Pessoal | | | Alimentação | | | Tratamento de roupa | | | Higiene Habitacional | | | Outros Serviços |
| | N.º de Clientes | Masculino | Feminino | 2ª a 6ª | 2ª a Sábado | 2ª a Domingo | 2ª a 6ª | 2ª a Sábado | 2ª a Domingo | 2ª a 6ª | 2ª a Sábado | 2ª a Domingo | 2ª a 6ª | 2ª a Sábado | 2ª a Domingo | |
| Janeiro | 25 | 9 | 16 | 3 | 8 | 8 | 6 | 5 | 6 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Fevereiro | 21 | 8 | 13 | 3 | 8 | 4 | 6 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Março | 21 | 8 | 13 | 3 | 8 | 4 | 4 | 4 | 7 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Abril | 23 | 9 | 14 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Maio | 23 | 9 | 14 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Junho | 26 | 10 | 16 | 3 | 9 | 6 | 7 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Julho | 28 | 9 | 19 | 3 | 10 | 7 | 7 | 7 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Agosto | 25 | 10 | 15 | 4 | 9 | 5 | 7 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Setembro | 28 | 12 | 16 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Outubro | 24 | 10 | 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Novembro | 24 | 10 | 14 | 4 | 8 | 6 | 6 | 6 | 4 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Dezembro | 24 | 10 | 14 | 4 | 8 | 5 | 6 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

| Objectivo Específico | Actividade |
|---|---|
| Avaliar o enquadramento dos candidatos para admissão | Cumprimento da abertura do processo do cliente |
| Garantir aos clientes uma prestação multidisciplinar, de acordo com as necessidades individuais | Avaliação das necessidades e potenciais dos clientes; Elaboração do PDI |
| Garantir diariamente a cobertura das necessidades dos clientes | Realização diária da higiene pessoal, tratamento de roupa, higiene habitacional e outros serviços aos clientes |
| Garantir diariamente uma alimentação saudável aos clientes de forma a desenvolver estilos e hábitos de vida saudáveis | Fornecimento da alimentação diária de acordo com as necessidades individuais |
| Contribuir para a valorização pessoal e social do idoso | Comemoração do aniversário, com entrega de lembrança realizada pelos clientes do CAO; visita a local da comunidade (Srª do Desterro); |
| Estimular o convívio inter geracional | Convite para assistir à Festa de Natal na Cercivar; Lanche na Cercivar; |
| Valorizar os costumes e tradições | Comemorar a Páscoa com entrega de folar; Natal com entrega de presente; |
| Verificar a eficácia do serviço prestado | Visita da coordenadora a casa dos clientes |
| Acompanhamento social aos clientes | Visita da coordenadora a casa dos clientes |
| Colaborar e ou assegurar no acesso a prestação de cuidados de saúde | Colaborar com o Centro de Saúde na prestação de cuidados de saúde |

**Considerações**

Com este relatório pretendemos dar a conhecer que toda a equipa desenvolve um trabalho onde o cliente é a figura principal.

Em geral, a equipa empenhou-se nas actividades que foram propostas. Quanto aos clientes o empenho não foi igual ao pretendido, este fato deve-se às limitações apresentadas pelos mesmos, uma vez que a maioria são acamados e bastante dependentes, não podendo assim realizar diversas atividades.

Uma mão amiga, um sorriso, competência e profissionalismo são a imagem de marca dos nossos serviços, pois temos consciência que somos um grande apoio social para esta população.

## INSTALAÇÕES

Consistiu preocupação permanente a manutenção e adaptação das instalações às necessidades de funcionamento.

- Foi reparado o piso do pavilhão
- Foi reparada a pala (cobertura) do acesso ao edifício administrativo
- Foi instalado sistema de alarme em diversas áreas.
- Foi iniciado o processo de adjudicação de empreitadas e fiscalização, de acordo com o definido no Código da Contratação Publica, para a construção das 3 residências autónomas.
- Foi concluído o projeto das obras de alteração da lavandaria im postas pela Segurança Social, que brevemente serão postas a concurso.

# CERCIVAR

# Contas Exercício 2011

cercivar

# BALANÇO

| Código Contas | ATIVO | 31.12.2011 ATIVO BRUTO | AMORT. + AJUST. | ATIVO LÍQUIDO | 31.12.2010 |
|---|---|---|---|---|---|
| | IMOBILIZADO CORPÓREO | | | | |
| | Imobilizações incorpóreas | | | | |
| 431/2/3 | Despesas de instalação | 10.116,20 | 10.116,20 | 0,00 | 1.087,11 |
| | Imobilizações corpóreas | | | | |
| 421 | Terrenos e Recursos Naturais | 1.167.579,81 | 0,00 | 1.167.579,81 | 261.109,81 |
| 422 | Edifícios e outras construções | 1.225.270,41 | 994.073,89 | 231.196,52 | 255.801,17 |
| 423 | Equipamento básico | 324.285,28 | 312.109,58 | 12.175,70 | 8.149,29 |
| 424 | Equipamento de transporte | 377.151,20 | 330.920,09 | 46.231,11 | 92.462,23 |
| 425 | Ferramentas e utensílios | 28.661,70 | 28.268,80 | 392,90 | 793,36 |
| 426 | Equipamento administrativo | 153.321,18 | 148.052,27 | 5.268,91 | 10.001,37 |
| | | 3.276.269,58 | 1.813.424,63 | 1.462.844,95 | 628.317,23 |
| 44 | Imobilizações em curso | 49.080,23 | 0,00 | 49.080,23 | 48.066,00 |
| | | 3.325.349,81 | 1.813.424,63 | 1.511.925,18 | 676.383,23 |
| | Investimentos financeiros | | | | |
| 412 | Obrigações e títulos de participação | 143.933,58 | 0,00 | 143.933,58 | 143.166,35 |
| 414 | Investimentos em imóveis | 881.051,66 | 766.140,01 | 114.911,65 | 131.721,92 |
| | | 1.024.985,24 | 766.140,01 | 258.845,23 | 274.888,27 |
| | CIRCULANTE | | | | |
| | Existências | | | | |
| 36 | Mat.primas, subs. e de consumo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Dívidas de terceiros - c.p. | | | | |
| 21 | Clientes | 4.813,36 | 2.503,33 | 2.310,03 | 4.424,42 |
| 24 | Estado e outros entes públicos | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 26 | Devedores Diversos | 33.213,70 | | 33.213,70 | 0,00 |
| | | 38.027,06 | 2.503,33 | 35.523,73 | 4.424,42 |
| | Depósitos bancários e caixa | | | | |
| 12 | Depósitos à ordem | 99.404,35 | | 99.404,35 | 104.736,48 |
| 13 | Depósitos a prazo | 1.836.048,04 | | 1.836.048,04 | 2.040.323,51 |
| 11 | Caixa | 1.000,00 | | 1.000,00 | 1.000,00 |
| | | 1.936.452,39 | | 1.936.452,39 | 2.146.059,99 |
| | ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS | | | | |
| 271 | Acréscimos de proveitos | 57.113,29 | | 57.113,29 | 56.334,65 |
| 272 | Custos diferidos | 5.819,35 | | 5.819,35 | 2.909,19 |
| 274 | Receitas com proveito diferido | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | | 62.932,64 | | 62.932,64 | 59.243,84 |
| | **Total das Amortizações** | | 2.589.680,84 | | |
| | **Total das Provisões** | | 2.503,33 | | |
| | **Total do Ativo** | *6.397.863,34* | | *3.805.679,17* | *3.162.086,86* |

cercivar

TOC 1373

# BALANÇO

| Código Contas | ATIVO | 31.12.2011 | | | 31.12.2010 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ATIVO BRUTO | AMORT. + AJUST. | ATIVO LÍQUIDO | |
| | CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO | | | | |
| | Capital, reservas e resultados | | | | |
| 512 | Fundo Social | 20.330,00 | | 20.330,00 | 20.255,00 |
| | Reservas | | | | |
| 56 | Reservas obrigatórias e estatutárias | 151.000,00 | | 151.000,00 | 151.000,00 |
| 57 | Reservas especiais | 1.107.037,44 | | 1.107.037,44 | 1.107.037,44 |
| 58 | Reservas livres | 2.157.589,40 | | 2.157.589,40 | 2.157.589,40 |
| 59 | Resultados transitados | -604.112,59 | | -604.112,59 | -298.225,41 |
| | | 2.831.844,25 | | 2.831.844,25 | 3.137.656,43 |
| 88 | RESULTADOS LÍQUIDOS | -158.778,23 | | -158.778,23 | -305.887,18 |
| | **Total do Capital Próprio** | 2.673.066,02 | | 2.673.066,02 | 2.831.769,25 |
| | Dívidas a terceiros - c.p. | | | | |
| 22 | Fornecedores | 19.428,57 | | 19.428,57 | 49.386,22 |
| 24 | Estado e Outros Entes Públicos | 26.910,02 | | 26.910,02 | 26.986,45 |
| 26 | Credores diversos | 80.290,99 | | 80.290,99 | 149.855,84 |
| | | 126.629,58 | | 126.629,58 | 226.228,51 |
| | ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS | | | | |
| 273 | Acréscimos de Custos | 88.943,59 | | 88.943,59 | 93.745,42 |
| 274 | Proveitos diferidos | 917.039,98 | | 917.039,98 | 10.343,68 |
| | | 1.005.983,57 | | 1.005.983,57 | 104.089,10 |
| | **Total do Passivo** | 1.132.613,15 | | 1.132.613,15 | 330.317,61 |
| | **Total do Capital Próprio e Passivo** | *3.805.679,17* | | *3.805.679,17* | *3.162.086,86* |

# DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

| CONTAS | DESCRIÇÃO | 31-12-2011 | | 31-12-2010 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **CUSTOS E PERDAS** | | | | |
| 61 | Custo existência vendidas e consumidas | 7.208,06 | | 3.580,69 | |
| 62 | Fornecimentos e serviços externos | 281.649,61 | 288.857,67 | 302.481,75 | 306.062,44 |
| | Custos com o Pessoal | | | | |
| 641 | Remunerações | 587.201,70 | | 601.601,06 | |
| 645 / 648 | Encargos sociais | 109.676,96 | 696.878,66 | 236.942,39 | 838.543,45 |
| 662/663 | Amort. do imobiliz. corpóreo e incorpóreo | 110.467,31 | | 110.191,55 | |
| 666/667 | Ajustamentos | | | 0,00 | |
| 67 | Provisões | 317,40 | 110.784,71 | 0,00 | 110.191,55 |
| 63 | Impostos | 3.743,33 | | 3.474,85 | |
| 65 | Outros custos operacionais | 36.660,62 | 40.403,95 | 62.210,94 | 65.685,79 |
| | (A)..... | | 1.136.924,99 | | 1.320.483,23 |
| 683+684 | Amort. e ajust. aplic. e investim. financeiros | 16.810,27 | | 43.674,32 | |
| | Juros e custos similares | 264,45 | 17.074,72 | 573,75 | 44.248,07 |
| | (C)..... | | 1.153.999,71 | | 1.364.731,30 |
| 69 | Custos e perdas extraordinários | | 5.985,64 | | 4.489,18 |
| | (E)..... | | 1.159.985,35 | | 1.369.220,48 |
| 88 | *RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO* | | -158.778,23 | | -305.887,18 |
| | | | 1.001.207,12 | | 1.063.333,30 |
| | PROVEITOS E GANHOS | | | | |
| 71 | Vendas | 2.935,13 | | 2.125,17 | |
| 72 | Prestações de serviços | 58.696,82 | 61.631,95 | 52.834,98 | 54.960,15 |
| 75 | Trabalhos para a própria empresa | 743,69 | | | |
| 73 | Proveitos suplementares | 33.240,55 | | 38.425,99 | |
| 74 | Subsídios à exploração | 756.823,57 | | 789.633,53 | |
| 76 | Outros proveitos e ganhos operacionais | | 790.807,81 | 599,62 | 828.659,14 |
| | (B)..... | | 852.439,76 | | 883.619,29 |
| 78 | Juros e outros proveitos similares | | 126.509,98 | | 136.755,90 |
| | (D)..... | | 978.949,74 | | 1.020.375,19 |
| 79 | Proveitos ganhos extraordinários | | 22.257,38 | | 42.958,11 |
| | (F)..... | | 1.001.207,12 | | 1.063.333,30 |
| | RESUMO: | | | | |
| | RESULTADOS OPERACIONAIS (B) - (A) | | -284.485,23 | | -436.863,94 |
| | RESULTADOS FINANCEIROS (D-B) - (C-A) | | 109.435,26 | | 92.507,83 |
| | RESULTADOS CORRENTES (D-C) | | -175.049,97 | | -344.356,11 |
| | RESULT. LÍQUIDO DO EXERCÍCIO (F) - (E) | | -158.778,23 | | -305.887,18 |