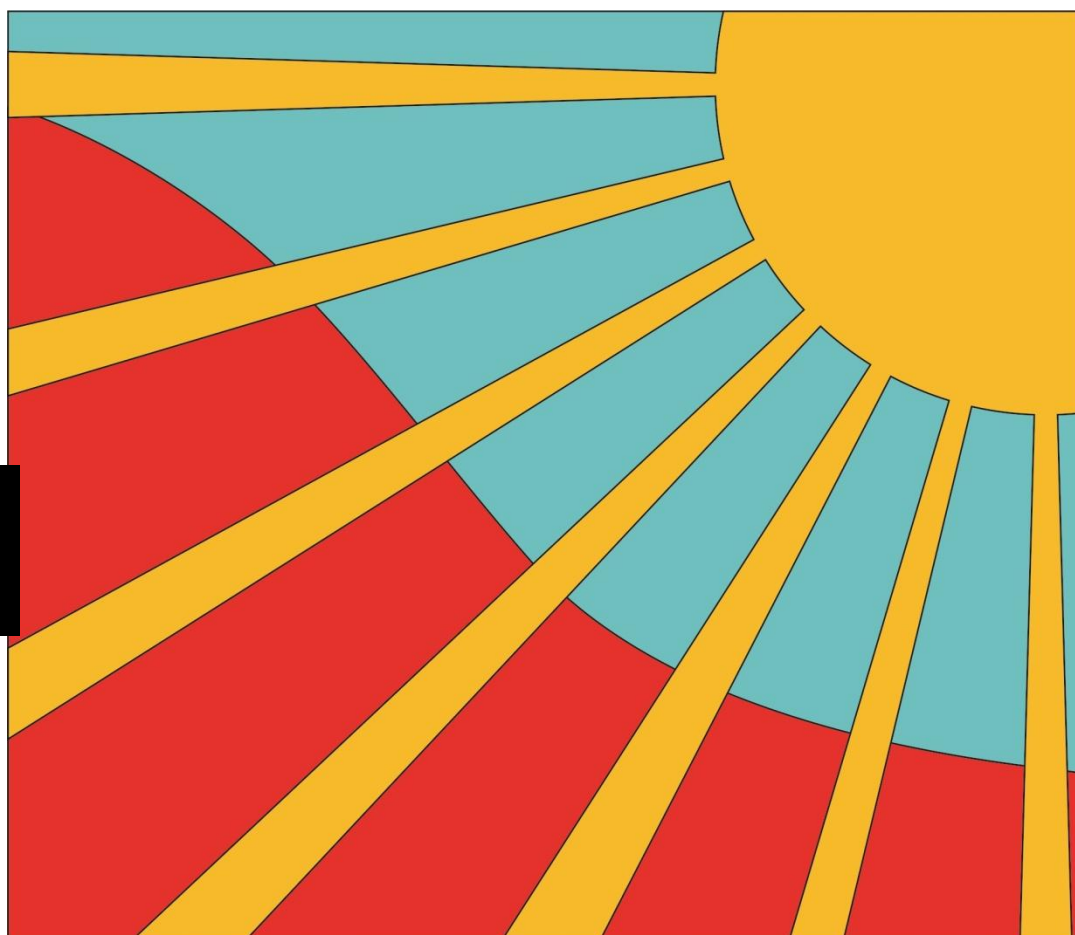




JANEIRO A  
DEZEMBRO  
2016



# Cercima





## ÍNDICE

<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>Monitorização dos Objetivos</b>	<b>4</b>
<b>Análise da Atividade do Serviço</b>	<b>10</b>
Análise do Plano de Atividades de Inserção	10
Descrição das Atividades Anuais	12
Análise dos indicadores de execução	14
<b>Considerações Finais</b>	<b>22</b>



## **Introdução**

Este relatório reporta-se ao período de Janeiro a Dezembro de 2016, traduzindo os resultados e reflexões da análise do Plano de Atividades 2016 e tendo como base as linhas orientadoras da Cercima. No presente período esta Resposta Social apoiou 70 clientes, sendo que no fim do mês de Dezembro estavam integrados 60 clientes.

Importa referir que se encontram em lista de espera 11 potenciais clientes.



## **Monitorização dos Objetivos**

### **PROMOVER A PARTICIPAÇÃO DOS CLIENTES**

#### **Aumentar a participação dos clientes na elaboração e avaliação dos Planos Individuais e Plano de Atividades de Inclusão**

**Meta:** 41 formulários preenchidos

**Taxa de execução:** 90%

Foram aplicados e analisados os questionários de Avaliação das actividades e apoios no 4 trimestres, onde em média 37 clientes responderam, atingindo-se apenas 90% do objetivo proposto.

Este resultado deve-se ao facto que em Maio de 2016, 6 clientes mais autónomos que realizavam este tipo de avaliação transitaram para a Formação Profissional e os seus substitutos na sua maioria não tem capacidades e autonomia para preenchimento deste questionário.

#### **Promover o intercâmbio entre clientes do CAO e clientes de outras instituições**

**Meta:** 2 intercâmbios

**Taxa de execução:** 100%

No dia 20 de junho realizou-se um torneio de futebol, onde estiveram presentes 7 clientes da Cercima e clientes dos Centros de Atividades Ocupacionais de instituições sediadas na Moita (Cercimb, Rumo, Nós) e o segundo momento de intercâmbio realizou-se dia 27 de Julho, onde 7 clientes da Cercimb participaram nos jogos tradicionais organizados pelos técnicos e clientes da Cercima no âmbito das atividades de Verão.

#### **Promover a integração dos clientes em ASU`s em Estrutura de Atendimento**

**Meta:** 12 clientes

**Taxa de execução:** 100%

No ano de 2016 foram integrados 13 clientes em Atividades Socialmente Úteis em Estrutura da Comunidade nas áreas da limpeza, cozinha, jardinagem e lavandaria

### **MELHORAR A EXECUÇÃO DOS PLANOS DE INTERVENÇÃO INDIVIDUAL**

#### **Cumprir o Plano de Intervenção Individual**

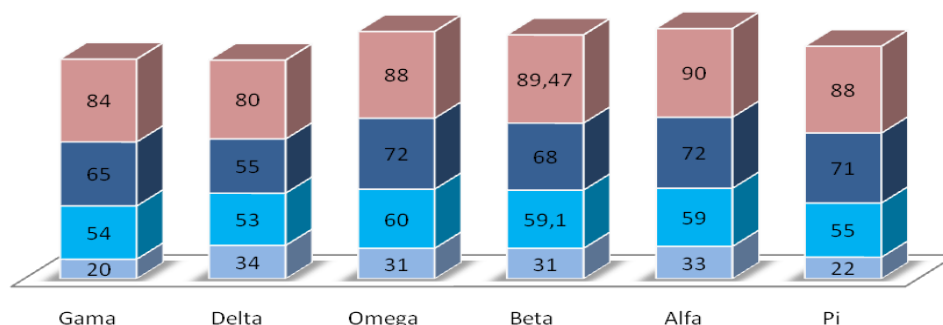
**Meta:** 85% de taxa de cumprimento dos objetivos de intervenção

**Taxa de execução:** 100%

Durante o período em análise foram realizadas 9 reuniões de equipa e 33 reuniões de gestores de processo, havendo uma cuidada avaliação do Registo mensal de atividades e ocorrências onde se pode constatar e analisar o progresso dos objetivos de intervenção dos Planos de Intervenção Individual, assim como realizar uma monitorização dos mesmos, sendo que 87% dos objetivos de intervenção delineados foram cumpridos.

No gráfico abaixo podemos observar a taxa de cumprimento dos objetivos por trimestre.

**% de cumprimento dos objetivos**  
1º, 2º, 3º E 4º trimestre



#### **MELHORAR A ARTICULAÇÃO COM OS FAMILIARES DOS CLIENTES**

#### **Aumentar a participação dos significativos dos clientes do CAO em atividades da Cercima e/ou da Resposta Social**

**Meta:** 20 significativos

**Taxa de execução:** 100%

No período em análise podemos concluir que durante o ano de 2016, participaram 45 famílias nos vários eventos realizados pela resposta social e/ou pela Cercima.

Participaram nas várias Caminhadas pela Saúde realizadas ao longo do ano, Carrinhos de rolamentos, no evento Cercima Portas Abertas, no Encontro de Pais/Dia da Família, Arraial de Verão da Cercima, no Piquenique de Verão, no Passeio conjunto entre famílias, colaboradores e clientes, nos vários espectáculos de dança e eventos desportivos.

Importa salientar que houve famílias que estiveram presentes em vários eventos e que em média, 6 famílias participaram em cada uma das atividades da Cercima e/ou resposta social.

Este é um objetivo a continuar a ser trabalhado uma vez que é de toda importância que as famílias sejam mais participativas na vida institucional dos seus familiares



**Aumentar a participação dos significativos na elaboração e avaliação dos Planos Individuais**

**Meta:** Participação em média de 30 significativos nas reuniões de elaboração e avaliação dos PIIs

**Taxa de execução:** 100%

Nas reuniões realizadas em Janeiro para elaboração dos Planos de Intervenção estiveram presentes 37 significativos que na sua maioria concordaram com os objetivos de intervenção propostos não apresentando grandes sugestões de melhoria.

Nas reuniões realizadas para avaliação do segundo semestre de PIIS de 2016 e execução dos PIIS de 2017 estiveram presentes 48 famílias, onde não foram apresentadas sugestões de melhoria

Nos 2 períodos de reuniões estiveram presentes em média 43 famílias, importando salientar que muitas das famílias que estiveram presentes no 1º momento de reuniões também estiveram presentes no 2º período de reuniões

**Aumentar a participação dos significativos na elaboração e avaliação do Plano de Atividades de Inclusão**

**Meta:** 50 formulários entregues e preenchidos

**Taxa de execução:** 76%

Nos 2 semestres responderam ao questionário de avaliação de apoios e atividades em média 38 significativos, havendo assim um desvio de 12 questionários por preencher.

Uma das estratégias que se poderá implementar para o próximo ano será preencher este questionário aquando das reuniões de avaliação e execução dos planos de intervenção.

**Aumentar a taxa de satisfação dos clientes/significativos**

**Meta:** Grau médio de satisfação de 90%

**Taxa de execução:** 100%

Foram distribuídos 60 questionários de avaliação de satisfação e recolhidos 44 (Recolhidos **73%** dos questionários distribuídos).

90% dos clientes de uma forma geral encontram-se satisfeitos com o serviço prestado,

97,73% dos clientes recomendam o serviço (mais 1,58% do que no ano anterior) e 95,45% mesmo que pudessem não mudariam de instituição (mias 14,68% do que no ano anterior)

50% dos clientes inscreveu-se na CERCIMA porque o conjunto dos serviços oferecidos responde às suas necessidades, 20,83% porque lhes foi recomendado.

41 Questionários foram respondidos pelos Significativos e 3 pelo cliente com ajuda.

A questão com menor média foi a questão nº 15 "Ajudo a planear as atividades que faço"

Os clientes com maior autonomia apoiam na planificação das atividades semanais e assinam.

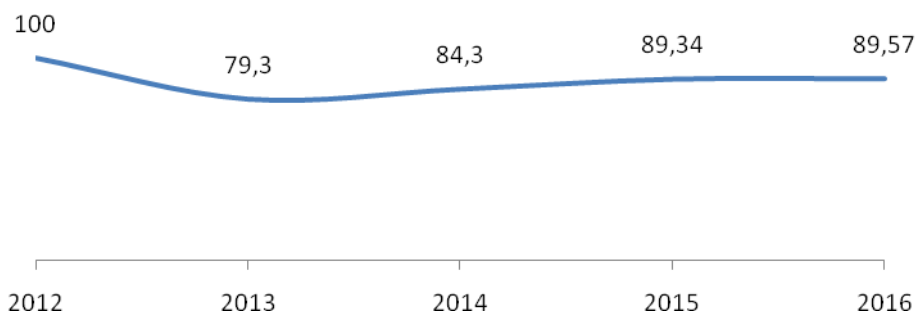
Nas reuniões semestrais de avaliação e planificação dos PII, os significativos são convidados a dar sugestões acerca das atividades e objetivos da intervenção.

A taxa de satisfação dos clientes é de 89,57%, mais 0,23% relativamente ao ano anterior (89,34%)



Podemos assim constatar que este objetivo foi atingido.

### Taxa de satisfação dos clientes do CAO/ano



#### **Realizar workshops temáticos de acordo com a preferência dos significativos**

**Meta:** 2 sessões temáticas

**Taxa de execução:** 100%

No dia 19 de Abril foi realizado um workshop cuja temática incidiu sobre os afetos na deficiência e estiveram presentes 17 famílias do Centro de Atividades Ocupacionais.

No dia 8 de Novembro foi realizado um workshop cuja tema foi “Conversas com pais” onde estiveram presentes 13 famílias de clientes do CAO

#### **Realizar atividade conjunta (família/significativos, clientes, colaboradores) na comunidade**

**Meta:** 2 atividades

**Taxa de execução:** 100%

No dia 2 de Junho foi realizado o Dia da Família onde os colaboradores do CAO, clientes e família plantaram flores, deram o seu testemunho acerca da importância da família e efetuaram colagem de fotografias para realização de um puzzle.

No dia 8 de Outubro realizou-se um passeio conjunto entre colaboradores, clientes e famílias ao Jardim Buddha Eden, onde estiveram presentes 12 famílias, num numero total de 36 pessoas.

Foram enviados questionários de avaliação de satisfação das atividades realizada no Buddha Eden, onde 11 famílias avaliaram este dia como ótimo e 1 como muito bom. Todas referem que as atividades foram muito interessante, que é muito pertinente continuar a realizar este tipo de encontros, que a interação com os técnicos foi ótima, que houve um entendimento perfeito e companheirismo



**PROMOVER O ESPÍRITO DE EQUIPA DOS COLABORADORES DO CAO**

**Realizar atividades de relaxamento/lúdicas e dinâmicas para a equipa**

**Meta:** Participação em média 18 colaboradores

**Taxa de execução:** 100%

Durante todo o ano foram realizadas várias dinâmicas e atividades de relaxamento e lúdicas onde estiveram presentes em media 18 colaboradores, sendo que o objetivo foi cumprido em 100%

Os colaboradores participaram nas várias dinâmicas realizadas nas reuniões de equipa, nos almoços e jantares temáticos, no Passeio conjunto entre famílias, colaboradores e clientes e na atividade de Bubble Football realizada no mês de Maio

**MELHORAR A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES**

**Aumentar o nível de desempenho dos colaboradores**

**Meta:** Taxa média da avaliação de desempenho de 90%

**Taxa de execução:** 100%

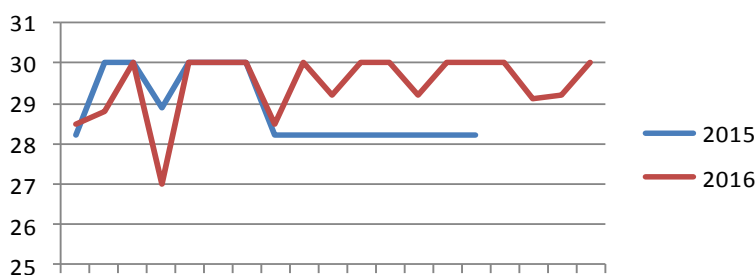
Foi aplicado um questionário de avaliação de desempenho a 19 colaboradores, uma vez que 1 dos colaboradores do CAO realizou contrato de trabalho em Novembro não havendo ainda dados concretos para a sua avaliação.

A I parte do questionário é composta por um quadro de objectivos individuais, com ponderação máxima de 30%.

Da análise deste questionário, concluiu-se que 11 colaboradores obtiveram a pontuação de 30%, enquanto os restantes colaboradores obtiveram pontuações entre os 27% e os 29,2% de ponderação total dos objectivos individuais, aumentando relativamente ao ano anterior, em que 5 colaboradores atingiram a pontuação máxima de 30%.

A média da equipa no que respeita à concretização dos objectivos individuais em 2016 foi 29,44%, aumentando em 0,6%, relativamente ao ano 2015 (28,84%).

**OBJETIVOS INDIVIDUAIS**



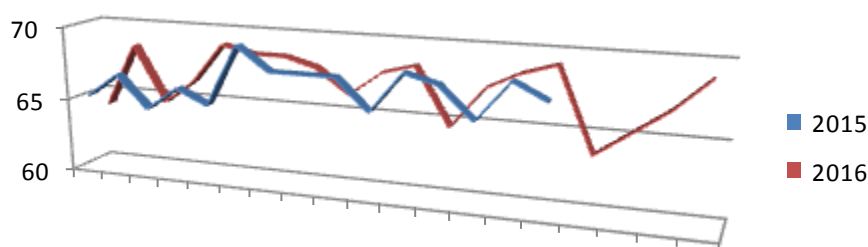


Neste serviço, o colaborador com a pontuação mais baixa obteve 63,6%, enquanto o colaborador com a pontuação mais alta obteve 69,1%.

A II parte do questionário é composta por 33 questões de Dimensão Institucional, Individual e Funcional. No caso de o colaborador pertencer à coordenação terá mais 6 questões de Gestão e Liderança, avaliadas pela equipa que coordena. Esta II parte tem uma ponderação total de 70%.

A média desta II parte foi de 67%, verificando-se um aumento de 0,06% relativamente ao ano 2015 (66,94%). Importa ainda referir que este ano foram avaliados mais 4 elementos na equipa, pois em 2015 3 destes elementos não faziam parte da equipa, e uma encontrava-se de licença de maternidade à data da avaliação.

#### **DIMENSÃO INSTITUCIONAL, INDIVIDUAL E FUNCIONAL**



Podemos então concluir que a taxa média da avaliação de desempenho dos colaboradores do CAO neste ano foi de 96%, atingindo-se assim a taxa de execução em 100%

#### **PROMOVER AÇÕES DE PARTILHA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE INSTITUIÇÕES CONGÉNERES**

##### **Capacitar os colaboradores com diferentes técnicas e estratégias a utilizar com os clientes**

**Meta:** 5 ações

**Taxa de execução:** 100%

A partilha de experiências entre instituições permite a comparação de processos e práticas entre instituições de modo a haver uma melhoria contínua do serviço através das boas práticas que poderão ser implementadas.

De Janeiro a Dezembro de 2016 foram realizadas varias ações de benchmarking com instituições congéneres (Mapadi, na Pova do Varzim, em Fevereiro, onde participaram 2 técnicas, em Março ao Lar da Casa dos Marcos, na Moita, onde estiveram presentes 2 técnicas, à Associação APCAS no Seixal, em Maio onde estiveram 4 técnicas, no dia 7 de Junho esteve na Cercima, a instituição Rumo com a presença de 3 técnicas e no dia 8 de Novembro, Cercipova onde estiveram presentes 5 colaboradoras

O grau de cumprimento dos 5 objetivos definidos pela equipa e desenvolvidos ao longo deste ano foi de 97.38%



## **Análise da Atividade do Serviço**

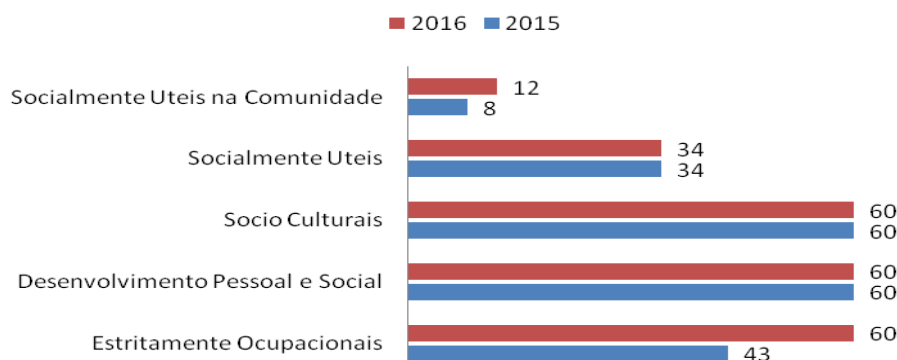
### **Análise do Plano de Atividades de Inserção**

Relativamente à análise do Plano de Atividades de Inserção podemos concluir que todos os grupos do CAO realizaram Atividades Estritamente Ocupacionais, abrangendo uma média de 60 clientes envolvidos nesta atividade.

No que concerne às Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social, podemos concluir que todos os clientes usufruíram desta atividade, assim como nas Atividades Sócio Culturais, realizando visitas a vários espaços da comunidade e participando em diversos eventos.

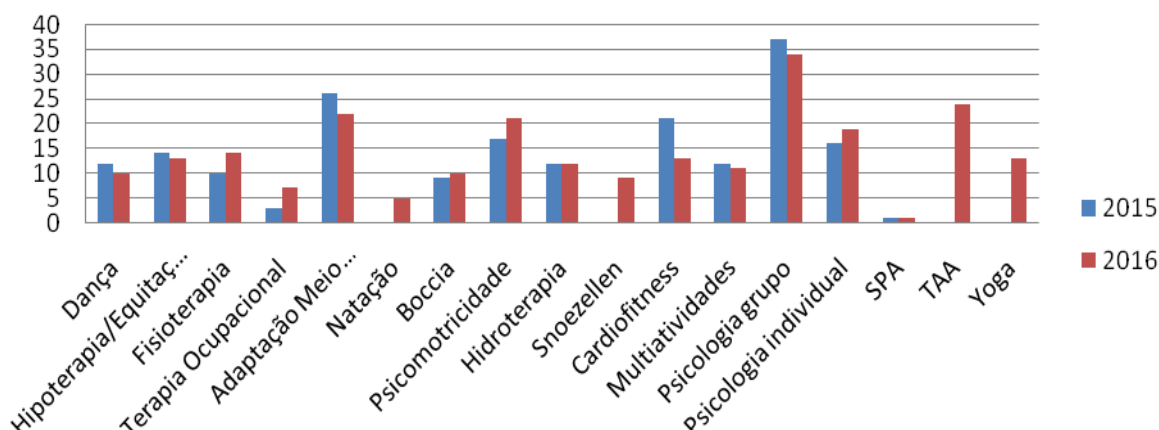
34 clientes participaram nas Atividades Socialmente Úteis realizadas na Cercima e 12 participaram nas ASU'S em Estrutura da Comunidade.

### **Nº clientes nas atividades**



No que diz respeito às Atividades Lúdico Terapêuticas podemos concluir que 22 clientes tiveram apoio de Adaptação ao Meio Aquático (AMA), 12 de hidroterapia, 13 de cardiofitness, 21 usufruíram do apoio de psicomotricidade, 11 de multiatividades, 14 clientes tiveram o apoio de fisioterapia, 13 de Equitação/ Hipoterapia, 9 na atividade de Boccia e 10 na de Dança adaptada, 1 em SPA, 7 foram apoiados ao nível da Terapia Ocupacional, 53 em psicologia (19 a nível individual e 34 em grupo terapêutico), 9 no apoio de snoezellen, 5 na natação, 24 clientes participaram nas sessões de Terapia Assistida por Animais e 13 nas sessões de yoga.

**Nº clientes nas atividades Ludico Terapeuticas**



De salientar que o Centro de Atividades Ocupacionais foi contatado diversas vezes para a realização de trabalhos para empresas e de trofeus para diversos eventos:

- Cenforma (Encontro de professores do Montijo e Alcochete)
- Corrida 25 de Abril
- Maratona de BTT de Canha
- Sacos de garrafas para a Adega de Pegões
- Trabalhos diversos para a empresa Fisipe

No presente ano o Centro de Atividades Ocupacionais dinamizou 2 novos projetos, a Lavandaria da Cercima e a Cercima Gourmet.

No primeiro projeto foi realizada uma parceria com a empresa Vivawashing onde a lavandaria da Cercima realizou serviços para um hotel cliente promovendo também a integração de 4 clientes deste serviço.

Relativamente ao Cercima Gourmet foi uma atividade realizada no período do Natal onde foram confeccionados diversos produtos gourmet (licores, compotas, sal e açúcar aromatizado, entre outras) e onde todos os clientes e colaboradores do CAO participaram, com ideias, produtos, na confeção e na venda.

### **Análise de ocorrências**

Ao analisarmos os registos de atividades e ocorrências, podemos verificar que no ano de 2016 houve algumas ocorrências dos clientes tanto a nível de saúde, como comportamental.

Ao nível da saúde a maior ocorrência teve a ver com episódios de convulsões, sendo que uma cliente teve 78 convulsões e outra teve 15 convulsões.



Podemos também verificar que houve um cliente com vários episódios de agressividade tanto para colegas como para colaboradores sem haver razão para tal.

Dois clientes auto-agrediram-se, rasgando a própria roupa. Um dos clientes não se consegue concluir porque tem este tipo de comportamento, um verifica-se quando contrariado e o outro por vezes não há razão aparente mas outras vezes é quando se sente provocado.

Relativamente ao controlo dos esfíncteres podemos perceber que 2 clientes tiveram vários descuidos. Foram criadas estratégias para controlar esta situação, como perguntar várias vezes aos clientes se querem ir à casa de banho, ter horários pré definidos que embora tenham diminuído nalguns casos, noutros não surtiram efeito.

De salientar que um dos clientes quando chega ao acolhimento já se encontra completamente sujo.

Relativamente aos comportamentos podemos concluir que vários clientes tiveram comportamentos de desafio e tentativas de quebra de regras

### **Descrição das Atividades Anuais**

<b>Atividades</b>	<b>Descrição</b>
Festa de Carnaval	Realizou-se no dia 05 de Fevereiro, na CERCIMA.
Festa da Páscoa	Realizou-se no dia 23 de Março, na CERCIMA.
Dia da Família	Realizou-se no dia 02 de Junho na Cercima
XI Prova de Carrinhos de Rolamentos	Realizou-se no dia 01 de junho, na Atalaia
Comemoração do Dia da Criança	Atividades lúdicas realizadas na Cercima, no dia 1 de junho
Festa dos Santos Populares	Realizada na Cercima no dia 27 de junho
Atividades de Verão	Entre 13 e 27 de julho foram realizadas as atividades de verão que ocorreram na Cercima e em outros espaços da comunidade
Piquenique de Verão	Realizado dia 28 de Julho no Parque de Merendas do Samouco
Passeio com famílias	Realizado no dia 08 de Outubro ao Buddha Eden, seguido de piquenique
Festa de Halloween	Realizada no dia 28 de Outubro, na Cercima
Comemoração do S. Martinho	Realizada no dia 11 de Novembro, na Cercima
Festa da Linde	Realizada no dia 28 de Novembro, onde se efetuou terrarios de suculentas e porta chaves
Festa de Natal	Realizada no 20 de Dezembro, na sede do grupo "Os Unidos"



<b>Atividades</b>	<b>Descrição</b>
Atuações do Grupo de Dança	Comemoração do 10º aniversário do grupo de dança com a estreia da peça <i>Ligações</i> no Cineteatro Joaquim de Almeida, no dia 30 de janeiro
	Apresentação da peça <i>"Auras"</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Casa da Idanha, no dia 25 de Março</li><li>• Hotel Altis, no dia 08 de Abril</li><li>• Feira da saúde, no dia 13 de Maio</li></ul>
	Apresentação da peça <i>"Ligações"</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Festival Expressarte, em Palmela, no dia 28 de Novembro</li><li>• Festa de Natal do ATL Retas e Letras, na Sociedade 1º de Dezembro, no dia 18 de Dezembro</li><li>• Festa de Natal da Cercima, na Sociedade os Unidos, no dia 20 de dezembro</li></ul>
	Apresentação de espetáculos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Festival Danças Mágicas, no Pavilhão nº 2 do Montijo, no dia 07 de Maio</li><li>• Inauguração da exposição <i>"Como brilha o teu coração"</i>, no Forum Montijo, no dia 14 de Maio</li><li>• Mega piquenique geracional da Somos Peixinho, no Parque Municipal do Montijo, no dia 14 de Maio</li><li>• Feira da Saúde, na Escola Jorge Peixinho, no dia 19 de Maio</li><li>• Festas de S. Pedro, no Montijo, no dia 02 de Julho</li><li>• Seminário comemorativo dos 40 anos da Cercima, no Cineteatro Joaquim de Almeida, no dia 21 de Setembro</li><li>• Festa de danças de salão, no pavilhão nº 1 do Montijo, no dia 24 de Setembro</li></ul>
Workshops do grupo de dança	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alunos EBI do Esteval, no dia 21 de Fevereiro</li><li>• Idosos do Lar do Montepio, no dia 28 de Abril</li><li>• Grupos de Erasmos da Roménia, na Cercima e Escola Profissional do Montijo, no dia 29 de Abril, 23 de Junho e 02 de dezembro</li><li>• Laboratório criativo de dança (Cercima, Cercimb e Cercica), de 12 a 14 de Outubro, na sede dos Unidos</li><li>• Aula aberta de ballet e dança contemporânea, na Cercima, no dia 22 de dezembro</li></ul>
Participação em torneios desportivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maratona de natação, em Sesimbra, no dia 24 de Fevereiro</li><li>• 5º campeonato nacional de equitação, no dia 02 de Junho</li><li>• Pirilampo náutico, no Parque das Nações, no dia 08 de Junho</li><li>• Torneio de futebol, no complexo desportivo Urbanização Fonte da Prata, no dia 21 de Junho</li><li>• Paracanoagem, no Montijo, no dia 1 de Julho</li></ul>



**Análise dos indicadores de execução**

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado atingido</b>
Nº de Clientes	60	70
Taxa de cumprimento dos objetivos dos Planos de intervenção individual	85%	87
Nº médio de participações dos significativos em atividades da Cercima e/ou do CAO	20	45
Nº de parcerias operacionais	7	8
Nº de clientes envolvidos nas parcerias operacionais	10	13
Grau de satisfação dos clientes	90%	90%
Nº de clientes em lista de espera	29	12
Nº de colaboradores	19	20
Grau de satisfação dos colaboradores	85%	93.57%
Nº de colaboradores que participam nas atividades de relaxamento/lúdicas e dinâmicas de grupo	18	18
Taxa média da avaliação de desempenho dos colaboradores	95%	96%
Taxa de realização das reuniões de equipa	90%	90%
Nº de ações de benchmarking	5	5
Nº de clientes com intervenção psicológica individual	15	19
Nº de clientes com intervenção psicológica em grupo	30	34
Nº de reclamações	0	1

Relativamente às Parcerias Operacionais podemos concluir que 7 empresas participaram na integração de 13 clientes em Atividades Socialmente Úteis em Estruturas de Atendimento

No que concerne às reclamações foi apresentada à Segurança Social uma reclamação de uma cliente por não concordar com o valor cobrado pelo serviço de transporte.

Esta reclamação foi tratada, analisada e fundamentada à técnica da Segurança Social e o Regulamento Interno do CAO foi atualizado referindo exatamente que o serviço de transporte era um serviço pago extra mensalidade.

No que diz respeito aos restantes indicadores de execução estão todos analisados ao longo deste documento.

**Satisfação Colaboradores**

A taxa de satisfação dos colaboradores do CAO é de 93,57%, diminuindo 2,34% relativamente ao ano anterior (95,91%).

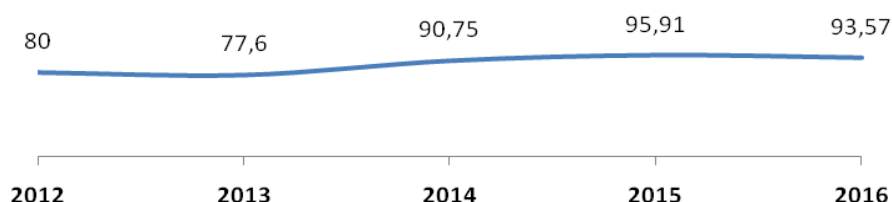


97,37% dos colaboradores sentem que trabalham numa instituição inovadora em permanente melhoria e com perspetivas de futuro e consideram prestigiante fazer parte desta instituição.

Como no ano anterior, a questão com menor média foi a questão nº11 “Considero que existe um ambiente de trabalho sem conflitos”.

São efetuadas ações de gestão relacional entre os colaboradores nas reuniões gerais do serviço, no sentido da prevenção dos conflitos, no entanto existem situações que devido à natureza do serviço e a fatores externos não é possível aplicar a prevenção. Quando estes surgem são resolvidos tentando definir as causas e implementar ações para que não voltem a surgir.

### **Taxa de satisfação dos colaboradores do CAO/ano**



#### **Níveis de absentismo dos colaboradores**

Relativamente ao período em análise podemos referir que 11 colaboradores têm em média 9 horas negativas em banco de horas perfazendo um total de 107 horas negativas, no entanto temos que salientar que 9 colaboradores não têm horas negativas para compensar.

#### **Nº de horas de formação**

No ano 2015, foram realizadas 123 horas de formação interna nas áreas dos Sistemas de Gestão da Qualidade NP ISO 9001:2015, HACCP, Primeiros Socorros, aplicação da PEP 3, praticas de lavandaria e Escala de Comportamento Adaptativo onde participaram todos os colaboradores do Centro de Atividades Ocupacionais.

#### **Consulta aos trabalhadores**

A consulta aos Trabalhadores no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho foi realizada no dia 22 de dezembro de 2016 na reunião geral dos colaboradores, aplicando-se um questionário para o efeito com 26 questões.

Da análise do questionário, salienta-se que:

- 36% consideram o seu posto de trabalho ruidoso (30% em 2015)
- 18% consideram a temperatura das instalações inadequada (36% em 2015)
- 18% referem não fazer uso de meios mecânicos para transporte de cargas pesadas



- 14% consideram a altura do seu plano de trabalho inadequada.
- 15% desconhecem procedimentos de combate a incêndio,
- 8% desconhecem procedimentos de primeiros socorros,
- 4% refletem a não realização de simulacros e 4% referem não se aplicar
- 17% dos inquiridos refletem desconhecer as funções do Representante do trabalhador em SHST da Cercima.

Como observações foram referidas:

- Um colaborador do Serviço Sócio Educativo (SE) sugere a criação de um banco de material/recursos educativos para o seu serviço.
- Um colaborador do Serviço Sócio Educativo (SE) reforça a importância da SHST, recomendando a comunicação ao superior sempre que seja detetada qualquer falha.
- Um colaborador do serviço de Formação Profissional sugere formação contínua de acordo com os riscos de SHST de cada função profissional e de primeiros socorros (workshops por tipo de situação de emergência) e ginástica laboral.
- Três colaboradores da Residência Autónoma referem a necessidade de equipamento informático para a execução do trabalho afeto.
- Dois colaboradores da Residência Autónoma referem que o bairro em que se insere o serviço não é seguro.

**Melhorias implementadas decorrentes dos resultados de 2015:**

- Acções de Formação de 1 hora para cada colaborador em função do seu papel atribuído no plano de emergência interno da Cercima (Evacuação, 1ª intervenção e Primeiros Socorros). De salientar que os colaboradores externos da RA também fizeram formação, num total de 5 horas cada, já que assumem em simultâneo todos os papéis em caso de emergência.
- 4 simulacros realizados na CERCIMA em 2016, com a aquisição de WalkieTalkies para a comunicação entre os responsáveis.
- Foi colocada tinta antiderrapante na rampa dos transportes.

**Melhorias a implementar:**

- Avaliar nova versão do questionário de Consulta aos Trabalhadores no Âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho
- Direcção comunicar a Coordenadores o papel e as funções do Representante do trabalhador em SHST da Cercima.





### **Avaliação Psicossocial**

Foi realizada uma avaliação de riscos psicossociais durante o mês de Outubro e Novembro, envolvendo 19 colaboradores, uma vez que uma colaboradora se encontrava de baixa.

De acordo com a avaliação de vulnerabilidade ao stress efetuada, concluiu-se que 3 colaboradores apresentaram claramente um maior risco e vulnerabilidade, sendo que se recomendou para estas pessoas o acompanhamento em psicologia clínica/psicoterapia.

Como principais resultados da avaliação verificou-se a existência de 2 riscos psicossociais severos: as exigências cognitivas e as emocionais no trabalho.

Como riscos moderados evidenciaram-se: ritmo de trabalho, influencia no trabalho, conflitos laborais, apoio social dos superiores, qualidade da liderança, confiança horizontal, justiça e respeito, insegurança laboral.

Como propostas de ação para estes riscos sugere-se:

- ✓ Garantir que os colaboradores tenham os recursos materiais e sociais necessários à realização do seu trabalho
- ✓ Garantir espaço para a colaboração e projetos/iniciativas transversais entre salas
- ✓ Reforçar o equilíbrio família-trabalho, permitindo assim aos colaboradores recuperarem do desgaste cognitivo laboral, através de atividades de lazer e recuperação
- ✓ Implementar atividades lúdicas que reforcem o espírito de equipa e de grupo – teambuilding ou outras atividades de coesão
- ✓ Melhorar a qualidade das relações entre colegas e chefias, implementando atividades positivas e lúdicas
- ✓ Reforçar competências de gestão do stress e de recuperação no trabalho na equipa
- ✓ Evitar silos de interação entre as equipas promovendo o contato dos colaboradores com outros colegas de outras salas
- ✓ Observar as atividades, face ao número de recursos existentes, garantindo que estes estão bem distribuídos face às tarefas e exigências de cada grupo/sala específico
- ✓ Valorizar a iniciativa individual dos colaboradores e as suas ideias que melhoram significativamente a qualidade do trabalho e a sua eficácia e eficiência.

### **Satisfação dos parceiros**

Os parceiros são avaliados, no final das Atividades socialmente Uteis, ou no final do ano no caso dos outros parceiros.

A Taxa de satisfação dos parceiros das Atividades socialmente Uteis é de 93.75%, a taxa dos parceiros estratégicos é de 78.25%.

Taxa total da satisfação dos parceiros do CAO é de 86%.

Não é possível comparar os dados com o ano anterior uma vez que não houve tratamento de dados devido ao número reduzido de questionários rececionados.



### **Benchmarking**

Como já referido acima, durante o ano em análise foram realizadas 5 ações de Benchmarking, que se mostraram todas muito pertinentes para a inovação de algumas tarefas/atividades deste serviço.

A Cercima estabeleceu uma parceria de benchmarking, com uma entidade congénere ao nível da comparação de resultados de avaliação de satisfação de clientes, colaboradores e parceiros onde se pode verificar que 97% dos clientes recomendaria a instituição, 92% refere haver qualidade no atendimento e 98% estar satisfeito com a competência dos técnicos. 87% encontra-se satisfeito com as instalações e espaços internos, 97% sente-se satisfeito de uma forma geral. Relativamente ao motivo de escolha da instituição, 86% refere que o conjunto de serviços oferecidos correspondia às suas necessidades.

No que diz respeito aos colaboradores, 58.55% refere estar satisfeito com a gestão e o sistema de gestão, 88.89% está satisfeito com a imagem e desempenho da instituição, sendo que a resposta com menor cotação foi a das “relações da instituição com os cidadãos e a sociedade (11.11%)”

No que se refere à satisfação com as condições de trabalho pode-se concluir que 67.27% está satisfeito, sendo que a questão menos satisfatória é a que diz respeito à “Gestão de igualdade de oportunidade e igualdade de tratamento na instituição e a que tem maior cotação “Flexibilidade de horário e possibilidade de conciliar com a vida familiar”

64.66% dos colaboradores mostram satisfação pessoal com o desenvolvimento da carreira e das competências adquiridas e 80.30% estão satisfeitos com os níveis de motivação pessoal, sendo que 55.56% menciona que é motivado para participar em projetos de mudança da organização e 66.67% sente-se motivado para aprender novos métodos de trabalho.

Da avaliação dos parceiros pode-se concluir que 37.50% refere que foi efectuado contato prévio com informações, sugestões e preocupações e 100% menciona que a visita foi formalizada através de contato escrito institucional.

95.83% está de acordo que o comportamento do grupo na visita foi satisfatória e 93.75% refere que houve participação e envolvimento das crianças e adultos durante a visita/atividade.

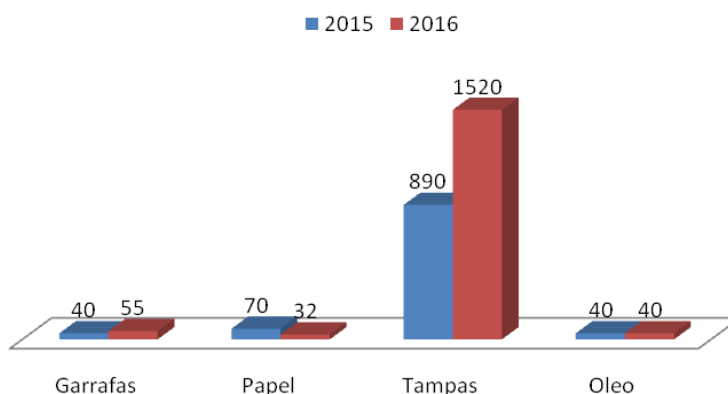
De salientar que os questionários de avaliação das duas entidades não são exatamente iguais embora os itens de avaliação sejam os mesmos.

### **Desempenho ambiental**

A Cercima segue uma política ambiental definida no Manual de Política Ambiental.

Além de reutilizar vários materiais para realização de trabalhos, existem grupos responsáveis pela recolha de material reciclado. No ano 2016, recolhemos, 55 kgs de garrafas de plástico (mais 15 kgs que no ano anterior), 32 kgs de papel menos 38 kgs que no ano de 2015, 1520 kgs de tampas de plástico, mais 630kgs que no ano anterior e 40l de óleos alimentares sendo toda esta matéria objeto de reciclagem.

### Material reciclado

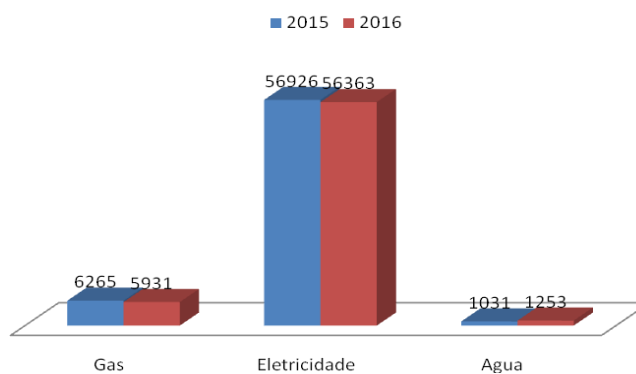


Relativamente aos gastos com a electricidade, gás e água, podemos concluir que relativamente ao gás no ano de 2015 foram gastos 6265m<sup>3</sup> e no ano 2016, 5931m<sup>3</sup>, havendo um decréscimo de 334m<sup>3</sup>.

No que diz respeito à eletricidade podemos constatar que houve um gasto menor no ano 2016 em comparação com o ano de 2015, no total de 563 kwh a menos (2015 – 56.926 kwh e no ano 2016 – 56.363 kwh)

Podemos também concluir que no ano de 2015 foram gastos 1031m<sup>3</sup> de água e no ano 2016, 1253m<sup>3</sup>, havendo assim um acréscimo de 222m<sup>3</sup> de água.

### Consumos Água, Gás e Eletricidade





### **Impacto na Comunidade**

A Cercima é parceira no CLASS – Conselho Local de Acção Social e de Saúde cujas competências passam pela dinamização e articulação das Comissões Sociais e de Saúde de Freguesia (CSSF), a apreciação dos problemas e propostas que sejam apresentados pelas CSSF, o encaminhamento para a Segurança Social de problemas que precisem da respectiva intervenção e a emissão de pareceres sobre a cobertura equitativa e adequada do Concelho por serviços e equipamentos sociais. Presidido pela Presidente da Câmara Municipal de Montijo e com a presença de todos os parceiros Públicos e Privados sem fins lucrativos, reúne-se em Plenário trimestralmente.

De modo a permitir aos desempregados o exercício de actividades socialmente úteis, promover a melhoria das suas competências sócio -profissionais e o contacto com o mercado de trabalho e consequentemente ser realizado um maior e melhor apoio no exercício das funções do Centro de Atividades Ocupacionais e na instituição regularmente é realizada candidatura à medida Contrato Emprego Inserção, sendo que no ano de 2016 foram integrados 6 desempregados ao abrigo desta medida.

As atividades da Cercima são divulgadas nas redes sociais e na página Web, onde a comunidade envolvente poderá dar também a sua opinião acerca de todas as respostas sociais da Cercima.

De referir que ao longo do ano são também realizadas atividades dentro e fora das instalações da Cercima de modo a envolver a participação da comunidade.

De salientar que o grupo de dança da Cercima participou em diversos eventos e espectáculos tanto na comunidade montijense como noutros concelhos dando assim a conhecer esta vertente do trabalho da Cercima.

No dia 21 de Setembro a Cercima organizou no cineteatro Joaquim d' Almeida um seminário comemorativo dos seus 40 anos intitulado “Sou Feliz e Então” que contou com cerca de 150 participantes, que de acordo com resultado dos questionários de avaliação a avaliação geral foi de Muito Bom, assim como a avaliação de todos os painéis e a organização do evento

Durante este ano foi criado o conselho científico que tem como objetivo:

- O estudo da comunidade e dos destinatários das suas ações
- O estudo dos valores criados por cada um dos seus serviços/respostas e pela organização no seu todo
- O conhecimento e o reconhecimento dos saberes distribuídos e aprimorados no seio da organização, mediante a pilotagem e a validação de projetos de investigação-ação participativa
- Procura de fontes de financiamento
- O reconhecimento interno e externo da organização como produto e produtora de uma ciência-em-ação, em ordem a fundamentação e a extensão das suas ações interventivas junto das pessoas com deficiências e dentro da comunidade



### **Auditorias internas e externas**

Durante o período em avaliação foram realizadas 1 auditoria interna e 1 externa.

Relativamente à auditoria interna realizada a 18 de Maio de 2016 não se verificaram Não Conformidades nem Oportunidades de Melhoria, verificando-se que as NC's e OM's identificadas pela Auditoria Externa se encontravam implementadas e avaliadas.

Da auditoria externa de acompanhamento realizada pela empresa APCER em 03 e 04 de Outubro, foram detetadas no Centro de Atividades Ocupacionais, 1 NC relativa às praticas de verificação do sistema HACCP na cozinha da Cercima e 4 observações, que se refletem na explicação das medidas a tomar ou tomadas quando um colaborador tem uma avaliação de desempenho menos positiva, com a tomada de conhecimento por parte dos colaboradores dos seus riscos laborais, revisão do plano de higienização da empresa de limpeza subcontratada que deverá ser mais pormenorizado e por ultimo clarificação das regras de participação dos clientes em atividades não previstas no Plano de Atividades de Inclusão.

A equipa auditora apresenta como pontos fortes

- Envolvimento e motivação e competência técnica dos colaboradores auditados
- O conhecimento organizacional
- As evidências da participação dos clientes nos processos

### **Acompanhamento Técnico**

No ano de 2016 não se realizou acompanhamento técnico, no entanto em Abril de 2016 houve uma reunião a pedido da técnica responsável uma vez que foram enviadas duas exposições ao Centro Distrital de Segurança de Setubal por parte de 2 clientes referentes ao valor cobrado pelo serviço de transportes.

Nessa reunião foram apresentadas e explicadas as razões para tal valor, sendo que na sequencia das informações aferidas e da observação efetuada a técnica refere que o valor da comparticipação é apurado de acordo com o calculo do rendimento "Per Capita" do agregado familiar, conforme referido na circular nº4 da DGSS, aconselhando a que o Regulamento Interno seja reorganizado/alterado referindo que o valor do serviço de transporte é um serviço pago extra comparticipação familiar.



### **Considerações Finais**

Partindo da avaliação e análise de todo este documento deverão ser tidas em conta as seguintes reflexões aquando da elaboração do próximo plano de atividades:

- Continuação do enfoque no cliente e seus significativos, envolvendo-os e incentivando a sua participação como agentes ativos no processo
- Desenvolver mais ações entre os significativos e a entidade, promovendo a sua participação mais ativa na dinâmica do CAO e da instituição
- Aumentar a participação dos clientes na elaboração e avaliação dos Planos de Individuais e no Plano de Atividades de Inclusão
- Aumentar a participação dos clientes em atividades que promovam a sua autonomia e integração na comunidade
- Promover ações para aumentar o grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais
- Promover o espírito de equipa dos colaboradores do CAO
- Promover ações de partilha de experiencias entre instituições congéneres
- Contribuir para a auto sustentabilidade da instituição