

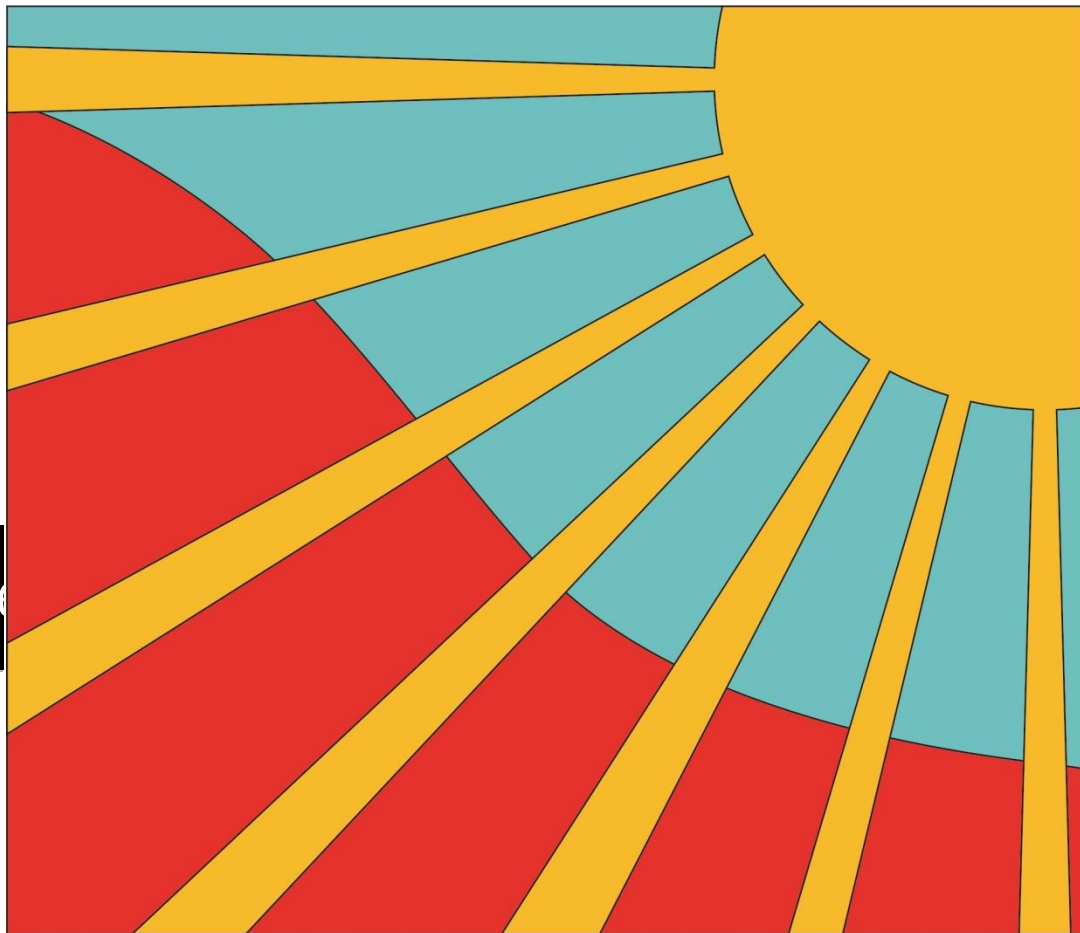


**Relatório de Atividades  
Residência Autônoma**

Mod221/V01.Org  
(09.02.2015)

Página 1 de 19

2016



*Cercima*



## **ÍNDICE**

Introdução	3
Análise da Monitorização dos Objetivos	5
Análise dos indicadores de execução	12
Análise da avaliação de satisfação (colaboradores/clientes)	13
Análise da avaliação de desempenho dos colaboradores	15
Níveis de absentismo dos colaboradores	16
Número de horas de formação	16
Consulta aos trabalhadores	16
Auditorias	16
Acompanhamento Técnico	17
Considerações Finais	18



## **1- INTRODUÇÃO**

Este relatório reporta-se ao período do ano civil 2016, refletindo 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 5 clientes. Atualmente mantém-se em lista de espera 2 candidatos.

### **Enquadramento**

A Residência Autónoma é uma resposta social da CERCIMA, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal, em 1 de Dezembro de 2010, enquadrando-se nas normas definidas na Portaria 59/2015 de 2 de Março e tem como objetivo proporcionar ao residente com deficiência e incapacidade igualdade de oportunidades facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais, regendo-se pelos princípios de humanização e respeito pela privacidade e individualidade dos residentes.

A Residência Autónoma iniciou a sua atividade efetiva em fevereiro de 2011 e constitui-se como um espaço de habitação e de transição para a vida ativa e autónoma, acolhendo até um máximo de 5 clientes com idade igual ou superior a 18 anos de idade, portadores de deficiência e outras incapacidades, e capacidade de viver autonomamente mediante apoio. Funciona num apartamento cedido pela Câmara Municipal do Montijo inserido no bairro social da Caneira. O apartamento é constituído por 2 quartos, cozinha, casa de banho e sala.

### **Missão**

Acolher pessoas com deficiência e outras incapacidades que, mediante apoio, podem viver autonomamente

### **Equipa**

A equipa da Residência Autónoma é composta por:

- 1 - Diretor Técnico/Psicólogo
- 1 - Terapeuta Ocupacional
- 3 - Ajudantes de Ação Direta
- 1 - Auxiliar de Serviços Gerais

### **Caraterização dos clientes**

Do ano 2015 transitaram 5 clientes em continuidade. No decorrer do ano de 2016 os clientes mantiveram-se todos na resposta. São todos do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 20 e os 38 anos de idade. Todos os clientes possuem deficiência intelectual, um dos clientes possui deficiência física e sensorial. 4 clientes estão integrados noutros serviços da CERCIMA: Formação Profissional e Centro de

	<b>Relatório de Atividades Residência Autónoma</b>	<b>Mod221/V01.Org (09.02.2015)</b>
		<b>Página 4 de 19</b>

Atividades Ocupacionais. Todos os clientes estão atualmente integrados em estágios profissionais, sócio-ocupacionais, sendo que um dos clientes celebrou contrato de trabalho a termo certo.

### **Funcionamento**

Para o ano civil de 2016 a Residência Autónoma teve como objetivos gerais a promoção de estratégias de reforço da autonomia pessoal e social, a promoção de bem-estar relacional e uma coabitação familiar saudável, a promoção da interação com a família no sentido da respetiva integração social e a promoção dos recursos dos clientes nos domínios da empregabilidade/ocupacional, cidadania e direitos.

No seu funcionamento a Residência Autónoma procurou assegurar:

- ✓ Alojamento dentro de um ambiente sociofamiliar de corresponsabilização;
- ✓ Alimentação, tendo em conta as necessidades nutricionais dos clientes;
- ✓ Cuidados de imagem e higiene;
- ✓ Cuidados com o tratamento de roupa;
- ✓ Transporte nas circunstâncias necessárias e/ou julgadas oportunas;
- ✓ Acompanhamento do estado geral de saúde, incluindo consultas médicas e terapêutica medicamentosa;
- ✓ Apoio bio-psico-social;
- ✓ Apoio nas Atividades de Vida Diária, o acompanhamento ao exterior, bem como o apoio na aquisição de bens e serviços.

Relativamente ao ano 2016 a Residência Autónoma procurou ainda realizar com os clientes atividades de carácter lúdico-recreativo, cultural, desportivo, intelectual e formativo e social. Salienta-se que a execução das atividades não comportou custos significativos ficando a dever-se a vários pedidos solidários às entidades que corresponderam possibilitando a realização de muitas atividades. As atividades mais significativas realizadas em 2016 foram:

- ✓ Festejo de aniversários dos clientes;
- ✓ Visita à feira do Pinhal Novo;
- ✓ Visita ao curso carnavalesco do Pinhal Novo;
- ✓ Dinamização de sessões de cinema em casa com pipocas;
- ✓ Participação na campanha de venda de pirlampos;
- ✓ Venda de Pirlampos no Montijo e Alcochete;
- ✓ Participação nas festas do Montijo;
- ✓ Participação no Arraial da CERCIMA;
- ✓ Assistência a espetáculos do grupo de dança adaptada da CERCIMA;
- ✓ Picnic na Praia de Albarquel;
- ✓ Visita ao Parque dos Monges;
- ✓ Atividades radicais como slide, rappel, canoagem, tiro ao arco;
- ✓ Visita ao Palácio de Mafra;



- ✓ Visita ao Mosteiro dos Jerónimos;
- ✓ Visita e alojamento em Santa Cruz;
- ✓ Visita ao Castelo de Óbidos;
- ✓ Visita a Fátima;
- ✓ Visita aos Pasteis de Belém;
- ✓ Cinema no Fórum Montijo;
- ✓ Recreação na praia do Samouco, praia da Fonte da Telha e praia de Sesimbra;
- ✓ Visita à Feira Quinhentista do Montijo;
- ✓ Visita às Festas Populares de Alcochete;
- ✓ Visita às Festas Populares do Samouco;
- ✓ Passeios ao Fórum Montijo;
- ✓ Caminhadas na circular urbana do Montijo;
- ✓ Produção de artigos de artesanato (toalha bordada, caixas decoradas, pintura de telas, pratos decorados) e participação nas vendas;
- ✓ Formação em Primeiros Socorros, Combate a Incêndios e Evacuação das Instalações com participação em simulacro de sismo e incêndio;
- ✓ Jantares convívio com clientes e colaboradores;
- ✓ Participação no evento CERCIMA Portas Abertas com venda de rifas;
- ✓ Lanche e dinâmica de grupo alargado com clientes, famílias e colaboradores;
- ✓ Participação em ginástica aerolocalizada na Academia 1º dezembro;
- ✓ Troca de presentes na RA;
- ✓ Celebração da passagem do ano na RA.

É importante destacar que a execução das atividades socioculturais estão contempladas no Plano de Atividades Socioculturais e constituem uma mais-valia no funcionamento da Residência Autónoma, favorecendo oportunidades para o desenvolvimento da responsabilidade social e da capacidade autónoma dos clientes, potenciando o sentido de igualdade de oportunidades e a integração social dos clientes, estimulando a adaptação e flexibilidade, bem como a motivação, participação, aprendizagem de vida e enriquecimento cultural. Sabe-se que este tipo de atividades possibilita também o aumento de autoestima e autoconceito dos clientes, facilita e promove a dinâmica salutar entre os clientes e colaboradores. Interessa ainda referir que os clientes produziram vários artigos para venda (venda de pirilampos, pintura de telas, caixas e pratos decorados, bordados, relógio com venda de rifas) que resultou num valor global de 275,00€.

## **2 - ANÁLISE DA MONITORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS**

Atendendo aos objetivos gerais de intervenção definidos para o ano civil de 2016 a Residência Autónoma contou com os seguintes objetivos específicos e respetivos indicadores de execução:

### **1- Promover estratégias de reforço da autonomia pessoal e social**

#### **1.1 Favorecer a autonomia dos clientes para a preparação e confeção de refeições**

Ao longo do ano foi possível concretizar 60 refeições preparadas autonomamente por clientes. Contudo nem todos os clientes possuem a mesma rotina e desempenho nas tarefas da culinária pelo que



recomenda-se no próximo ano que deve manter-se o objetivo devendo ser mais ajustado nos planos de intervenção individuais e refletindo um resultado global no Plano de Atividades tendo em conta que evidencia a evolução dos clientes ao nível da autonomia nas atividades de vida diária.

Meta: 25

Alcançado: 60

Nível de cumprimento: 100%

## **2 - Melhorar execução dos Planos de Intervenção Individual**

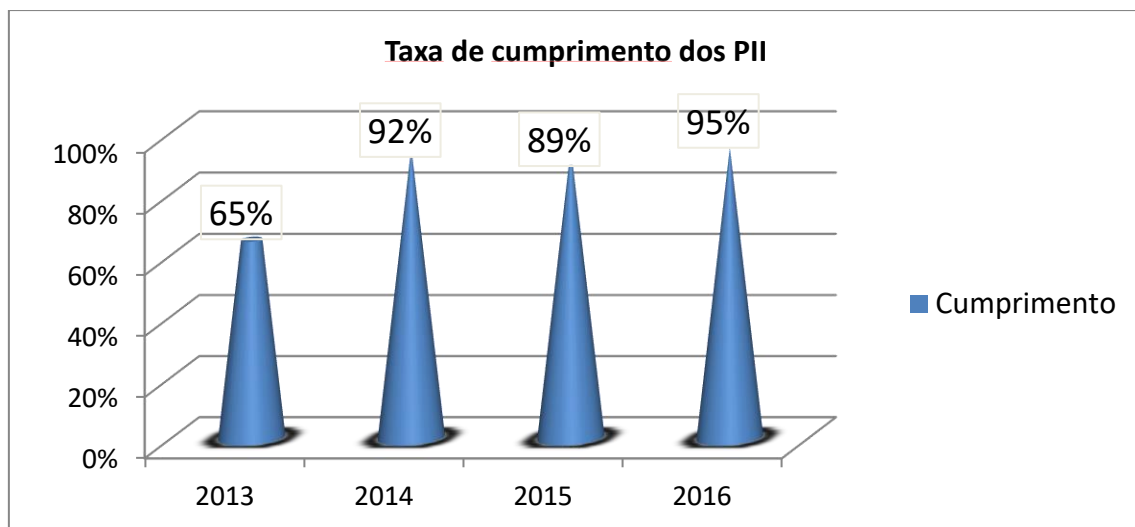
### **2.1 Cumprir o Plano de Intervenção Individual dos clientes**

Ao longo do ano foi possível atingir uma taxa média de cumprimento de 95% nos Planos de Intervenção Individuais, evidenciando-se o melhor resultado obtido comparativamente aos anos anteriores. Superou-se a meta estimada considerando-se que deve aumentar-se a meta para o próximo ano. O resultado obtido reflete o apoio que o serviço prestou aos clientes potenciando a sua melhoria e evolução autonómica.

Meta: 90%

Alcançado: 95%

Nível de cumprimento: 100%



## **3 – Promover bem-estar relacional e uma coabitação familiar saudável na Residência Autônoma**

### **3.1 Reforçar a comunicação e o relacionamento interpessoal entre os clientes**

Foi possível superar a meta esperada cumprindo-se 42 reuniões de colaboradores com os clientes, que visou sobretudo o planeamento das atividades com os clientes, a reflexão e apoio na resolução de problemas e necessidades dos clientes, e na facilitação do convívio no grupo.

Meta: 35

Alcançado: 42

Nível de cumprimento: 100%



### **3.2 Favorecer as relações dos colaboradores com os clientes**

Ao longo do ano foi possível realizar 8 reuniões alargadas com clientes e equipa. Considera-se esta uma atividade de grande importância pois procura facilitar o espírito de grupo, a comunicação e o tratamento de conflitos. Considera-se que o objetivo deve manter-se no próximo ano.

Meta: 4

Alcançado: 8

Nível de cumprimento: 100%

### **3.3 Fortalecer a dinâmica do grupo**

Em 2016 foi possível realizar 11 dinâmicas de grupo alargado, contabilizando-se o festejo de aniversários de clientes, visitas conjuntas ao Fórum Montijo, jantares convívio na RA, participação nas festas do Montijo, assistência ao concerto da Áurea, recreação na praia com picnic em Albarquel. Participou-se no Arraial da CERCIMA e realizou-se uma atuação conjunta de dança com ginástica aerolocalizada. Participou-se no evento Portas Abertas da CERCIMA, no lanche com as famílias na RA, o encontro de Natal e votos de fim de ano. Participou-se em ação de apoio aos sem abrigo em Lisboa e em jantares alargados de convívio. Tais ações visaram a partilha em grupo e o fortalecimento dos laços afetivos no grupo alargado.

Meta: 10

Alcançado: 11

Nível de cumprimento: 100%

### **3.4 Aumentar o grau de satisfação dos clientes**

A taxa de satisfação dos clientes foi de 92,38%, mais 10,24% relativamente ao ano anterior (82,14%). O resultado obtido foi o melhor dos 5 anos de funcionamento da Residência Autónoma. Importa referir, como se esperava, que os clientes manifestaram como o pior do serviço o local de implantação da resposta, concluindo-se que também por esse motivo apenas 60% dos inquiridos recomendariam o serviço a um amigo e dois dos clientes mudariam de instituição se pudessem. Como o melhor do serviço os clientes referiram o apoio dos colaboradores e a autonomia.

Meta: 90%

Alcançado: 92%

Nível de cumprimento: 100%

## **4 - Promover o espírito de equipa dos colaboradores da RA**

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

Ao longo do ano foi possível realizar 15 atividades de relaxamento/lúdicas e dinâmicas para a equipa visando a promoção do espírito de equipa dos colaboradores da residência, algumas das quais coincidiram como momentos de grande grupo incluindo os clientes, não deixando de considerar-se atividades também para a equipa dado que toda a equipa participou. Contabilizou-se 4 jantares de grande grupo reunindo toda a equipa com a visita às festas do Montijo, a atividade de picnic e recreação na praia de Albarquel, a dinâmica de grupo “médicos em causa própria”, a participação e convívio da equipa no Arraial da CERCIMA com dinâmica de dança, participação da equipa no Seminário da CERCIMA incluindo uma dinâmica de gestão emocional em sessão conjunta de terapia do riso, participação da equipa no evento Portas Abertas, no lanche na residência com clientes e famílias, ação de apoio aos sem abrigo em Lisboa, dinâmica de natal e votos de fim de ano, dinâmica preparação e apresentação do funcionamento da residência na reunião geral de objetivos.

Meta: 12

Alcançado: 15

Nível de cumprimento: 100%



## **5 - Melhorar a avaliação de desempenho dos colaboradores**

### **5.1 Aumentar o nível de desempenho dos colaboradores**

Em 2016 foi realizada avaliação de desempenho a 5 colaboradores. Constatou-se que 4 colaboradores obtiveram a pontuação de Muito Bom e 1 a pontuação de Suficiente, sendo que 1 colaborador melhorou o desempenho e 1 colaborador diminuiu o desempenho face ao período anterior (2 colaboradores com pontuação de Muito Bom e 3 colaboradores com pontuação de Bom). A média de desempenho relativa ao ano 2016 desta equipa é de 93%, atingindo o mesmo resultado que o verificado em 2014 e mais 8,6% que o ano de 2015 (84,4%). Considera-se que, relativamente aos anos anteriores, o aumento da taxa média de avaliação do desempenho dos colaboradores refletiu uma melhoria nos processos, no funcionamento da equipa, mas também mudanças significativas na equipa tendo sido substituído 1 colaborador no decorrer do ano 2016.

Meta: 85

Alcançado: 93%

Nível de cumprimento: 100%

## **6 – Promover a interação com a família no sentido da respetiva integração social**

### **6.1 Programar atividades coletivas integrando os clientes e as famílias**

Em 2016 foi possível programar 5 atividades coletivas integrando os clientes e as famílias. Programou-se dois encontros de famílias com clientes e equipa para a celebração do 40º aniversário da CERCIMA e para o Seminário da CERCIMA. No entanto apenas 1 familiar de 1 cliente compareceu no Seminário da CERCIMA. Concretizou-se o convívio dos clientes com duas famílias no evento Portas Abertas e alargou-se o convívio com o lanche na residência tendo-se realizado duas dinâmicas de grupo com as famílias, nomeadamente a decoração da árvore de natal com enfeites que clientes, técnicos e familiares prepararam, e escolha de fotografias dos clientes com arranjo de duas molduras por clientes, técnicos e familiares. Os clientes também realizaram ao longo do ano trabalhos que ofereceram às famílias, tais como caixas decoradas e telas pintadas. Ainda assim importa registar que mantém-se a falta de participação das famílias por indisponibilidade das mesmas, sendo que habitualmente só duas famílias participam nestas atividades de aproximação dos clientes às famílias.

Meta: 4

Alcançado: 5

Nível de cumprimento: 100%

## **7 – Promover os recursos dos clientes nos domínios da empregabilidade /ocupacional, cidadania e direitos**

### **7.1 Facilitar a interação com a comunidade no sentido da integração social**

#### **7.1.1 Atividades Lúdico-recreativas:**

Em 2016 foram realizadas 56 atividades lúdicas e recreativas incluindo atividades como sessões coletivas de cinema em casa, jantares convívio, jogos coletivos, elaboração de trabalhos de pintura e manualidades, preparação conjunta de doçaria, visitas ao Fórum Montijo, ou outras. O objetivo foi superado.

Meta: 20

Alcançado: 56

Nível de cumprimento: 100%

#### **7.1.2 Atividades Culturais:**

Em 2016 foi possível realizar 8 atividades culturais, tais como visita ao Espetáculo de Dança da CERCIMA no Cineteatro, visita ao Circo do Montijo, assistir aos concertos ao vivo da Áurea e do Jorge Palma que se





realizaram nas festas do Montijo, visita ao Convento de Mafra, ao Santuário de Fátima e Mosteiro de Alcobaça, e visita à exposição “revisitar Montijo”.

Meta: 4

Alcançado: 8

Nível de cumprimento: 100%

#### **7.1.3 Atividades Informativas:**

Em 2016 só foi possível realizar 11 atividades informativas, não se atingindo a meta proposta. Dinamizou-se ações de informação sobre a sexualidade e afetos, sobre os cuidados de higiene, sobre doçaria com uma visita ao Museu de Doçaria Conventual de Alcobaça, participação no Seminário da CERCIMA, ações de sensibilização aos clientes em temas como a poupança nas compras de géneros alimentares e diversificação da ementa saudável, duas ações de sensibilização sobre poupança energética, uma ação de sensibilização sobre os objetivos individuais dos clientes, ação de sensibilização sobre comportamentos éticos e deontologia profissional. Concluiu-se que a responsabilidade deveu-se a falha no planeamento das ações em datas concretas e o compromisso de todas na realização das propostas. No próximo ano considera-se que as ações devem ser descritas inicialmente bem como a sua calendarização de modo a favorecer a organização e compromisso na sua execução. Considera-se que este tipo de atividade pode ser também refletido nos objetivos individuais dos clientes procurando um maior envolvimento dos clientes na participação e dinamização das atividades.

Meta: 15

Alcançado: 11

Nível de cumprimento: 73%

#### **7.1.4 Atividades Desportivas:**

Em 2016 foi possível realizar 32 atividades desportivas com os clientes incluindo um jogo de futebol na praia, sessões de dança e ginástica aerolocalizada na academia 1º Dezembro, caminhadas na circular urbana coincidindo na atividade das compras sempre que se justificasse, sessões de Yoga na residência, uma atividade de slide, escalada, rapel, canoagem.

Meta: 30

Alcançado: 32

Nível de cumprimento: 100%

#### **7.1.5 Atividades Sociais:**

Em 2016 realizou-se 21 atividades sociais tais como festejos em grupo dos aniversários de clientes, uma visita de grupo ao estádio da Luz para assistir ao jogo do Benfica com o Moreirense, um jantar convívio nas festas do Montijo, recreação na praia de Albarquel com picnic na praia, visita à Feira do Montijo, às Festas do Montijo, duas visitas aos bares de Santa Cruz e Torres Vedras, três refeições em restaurantes em Fátima, Torres Vedras e Óbidos. Contabilizou-se ainda a participação no evento Portas Abertas, o lanche na RA com clientes, técnicos e famílias, o convívio de final de ano, e a visita conjunta a Lisboa para participação na ação de apoio aos sem abrigo.

Meta: 10

Alcançado: 21

Nível de cumprimento: 100%

Tendo em conta o exposto, apesar de ter-se concretizado mais atividades que o esperado inicialmente, relativamente ao tipo de atividades propostas não foi possível atingir uma realização de pelo menos 15 atividades informativas como havia sido proposto, pelo que o objetivo global do número de atividades tipo realizado não foi plenamente atingido.



Total de Atividades:

Meta: 79

Alcançado: 129

Nível de cumprimento: 95%

<b>Tipo ctividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcançado</b>	<b>Cumprimento</b>
Lúdico-recreativas	20	51	100%
Culturais	4	5	100%
Informativas	15	11	73,3%
Desportivas	30	32	100%
Sociais	10	20	100%

### **7.2 Estabelecer parcerias operacionais com entidades/organizações que possibilitem donativos de bens e/ou serviços**

Ao longo do ano possibilitou-se a consolidação e o estabelecimento de novas parcerias que facilitam o acesso a atividades sócio-culturais, a divulgação do serviço, a gratificação dos clientes e venda de produtos realizados pelos clientes, nomeadamente foi possível manter a parceria com a academia 1º dezembro para a realização da atividade de dança em vários estilos (samba, zumba) e ginástica aero-localizada. Também foi possível beneficiar de oferta de bilhetes para o jogo do Benfica vs Moreirense e ainda de bilhetes para o Circo do Montijo. Estabeleceu-se parceria com a Pousada da Juventude que facultou um valor de desconto de 20% no alojamento das férias de verão dos clientes e colaborador e com a administração do Parque dos Monges que possibilitou o acesso gratuito ao parque com participação nas atividades radicais. Estabeleceu-se ainda uma parceria com a organização Sopas com Amor que possibilitou o acesso organizado a atividade de apoio com convívio e distribuição de alimentos e roupas aos sem abrigo em Lisboa, e divulgação e venda de telas pintadas pelos clientes na clínica Clinus.

Meta: 6

Alcançado: 7

Nível de cumprimento: 100%

### **7.3 Comercializar produtos desenvolvidos pelos clientes**

Ao longo do ano foi possível angariar 275,00 através da elaboração e venda de produtos que os clientes produziram. Realizou-se apenas um trabalho coletivo (pirilampo gigante) para ser exposto na CERCIMA e no Fórum Montijo aquando da campanha do pirilampo Mágico. Considerou-se como atividade de comercialização de produtos e angariação de verbas a atividade de venda de pirilampos revertendo diretamente e compensatoriamente a verba consoante a venda de pirilampos, o que resultou na angariação de 200,00. Realizou-se trabalhos de decoração de materiais para venda, nomeadamente caixas de madeira decoradas, pratos decorados e pintura de telas, que produziu um valor de 14,00, bem como um quadro relógio para venda de rifas. Realizou-se dois sorteios de rifas com prémio de cabaz de natal e outro com o quadro relógio, que produziu um resultado de 61,00 até ao final do ano. Foi deste



modo possível ultrapassar a meta prevista e obter um rendimento final de 275,00 que possibilitará a realização de mais atividades a realizar com os clientes em 2017. Considera-se que deve manter-se o presente objetivo para o próximo ano, destacando-se a importância de obter rendimento de modo a criar autossuficiência na realização de atividades socioculturais e continuar a contribuir para a diminuição da despesa da instituição neste domínio. A meta foi superada.

Meta: 250

Alcançado: 275

Nível de cumprimento: 100%

#### **7.4 Evidenciar os trabalhos realizados pelos clientes**

Em 2016 foi possível evidenciar por duas vezes os trabalhos realizados pelos clientes, nomeadamente a apresentação do pirilampo gigante, que foi construído pelos clientes e colaboradores, na CERCIMA e no Fórum Montijo. Foi ainda possível evidenciar por uma vez os trabalhos realizados pelos clientes, sacos de cheiro, sardinhas em tecido e separadores, trabalhos realizados em anos anteriores, mas que foram novamente expostos para venda bem como o pirilampo gigante que ficou exposto também no evento da celebração do 40º aniversário e no Arraial da CERCIMA. No evento Portas Abertas foi também possível evidenciar os trabalhos realizados pelos clientes, tais como quadro relógio, telas pintadas, caixas e pratos decorados no evento Portas Abertas da CERCIMA e também na clínica Clinus no Pinhal Novo. A meta foi superada.

Meta: 4

Alcançado: 5

Nível de cumprimento: 100%

#### **7.5 Realizar ações de Benchmarking**

Em 2016 só foi possível trocar contactos com outra instituição também com o serviço de residência autónoma que aceitou em proporcionar troca de experiências entre técnicos e clientes contemplando duas ações de benchmarking. No entanto a realização das atividades não chegou-se a concretizar tendo ficado adiadas para o próximo ano, devido a um momento de maior indisponibilidade do serviço congénere. Considera-se que tal será possível no próximo ano e que constituirá uma mais-valia no funcionamento do serviço bem como uma excelente oportunidade vivencial para os clientes. O objetivo não foi atingido no presente ano.

Meta: 2

Alcançado: 0

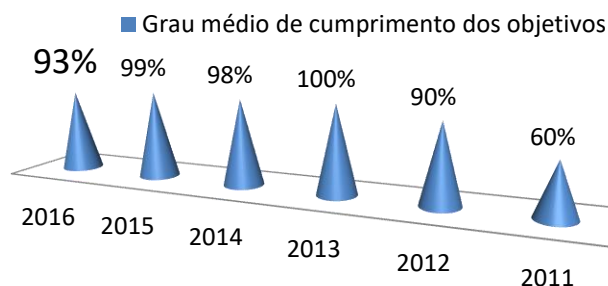
Nível de cumprimento: 0%

#### **Resumo do período:**

Atendendo aos resultados finais do ano contabilizando os 14 objetivos de intervenção apurou-se um grau de cumprimento do Plano de Atividades de 2016 de **93%**, menos 6% que o constatado em 2015, menos 5% comparativamente com 2014 e menos 7% relativamente ao ano 2013.



### Evolução dos Planos de Atividades na RA



Tendo em conta os resultados finais de 2016 mantém-se a consideração que o serviço da Residência Autônoma cumpre a sua missão, atendendo ao aumento crescente face aos últimos anos da exigência prevista nos objetivos e metas respetivas. Apenas não foi possível atingir um objetivo cujo cumprimento ficou adiado para o próximo ano por razões alheias ao funcionamento da RA, apesar de considerar-se um atraso na execução do planeamento ao nível dos contactos estabelecidos. Tendo isso em conta entende-se que deve melhorar-se a organização do planeamento devendo estabelecer-se melhor a calendarização das atividades previstas e cumprir-se com mais rigor a sua execução procurando um ainda maior envolvimento dos clientes e equipa na prossecução dos objetivos.

### 3 - ANÁLISE DOS INDICADORES DE EXECUÇÃO

INDICADOR	META	ALCANÇADO	DESVIO
Nº DE CLIENTES	5	5	0
Nº DE CLIENTES DE CONTINUIDADE	4	5	0
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	90%	92%	0
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	90%	96%	0
TAXA DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS (PREVISTO 50 ATIVIDADES)	90%	100%	0
TAXA DE REALIZAÇÃO DAS REUNIÕES DE EQUIPA (PREVISTO 25 REUNIÕES)	90%	100%	0
TAXA DE REALIZAÇÃO DAS REUNIÕES DA EQUIPA COM CLIENTES (PREVISTO 35 REUNIÕES)	90%	100%	0
Nº DE DINÂMICAS DE GESTÃO EMOCIONAL COM CLIENTES E/OU COLABORADORES	10	12	0
TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DOS PLANOS INDIVIDUAIS DE INTERVENÇÃO	85%	95%	0
Nº DE REFEIÇÕES COMPLETAS PREPARADAS AUTONOMAMENTE POR CLIENTES	25	60	0
TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS INDIVIDUAIS DOS COLABORADORES	80%	93%	0
Nº DE PARCERIAS OPERACIONAIS	5	7	0
Nº DE CLIENTES ENVOLVIDOS NAS PARCERIAS OPERACIONAIS	4	5	0



## Relatório de Atividades Residência Autónoma

Mod221/V01.Org  
(09.02.2015)

Página 13 de 19

Nº DE RECLAMAÇÕES	0	0	0
Nº DE ATIVIDADES E AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO PARA REDUÇÃO DOS CUSTOS COM ENERGIA	5	4	1
Nº DE ATIVIDADES E AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO PARA A PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE	3	2	1
Nº DE ATIVIDADES E AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO/DIVULGAÇÃO DO TRABALHO REALIZADO NO SERVIÇO	4	6	0
TAXA DE CUMPRIMENTO DO RESULTADO DA VENDA DE PRODUTOS (PREVISTO 300,00)	85%	100%	0
TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES	95%	93%	2%

Tendo em conta a análise aos indicadores de execução do serviço para 2016 pode constatar-se que foram cumpridos na sua grande maioria verificando-se apenas um desvio de 2% face à meta definida para o grau de cumprimento dos objetivos do Plano de Atividades, um desvio de 1 atividade/ação de sensibilização para a preservação do ambiente e um desvio de 1 atividade/ação de sensibilização para redução dos custos com energia.

Para o ano de 2017 apresenta-se os seguintes indicadores:

Indicador	Meta
Nº de clientes	5
Nº de reclamações	0
Grau de satisfação dos clientes	90%
Grau de satisfação dos colaboradores	90%
Taxa média de cumprimento da avaliação de desempenho dos colaboradores	80%
Taxa de cumprimento dos objetivos dos Planos Individuais de Intervenção	90%
Taxa de cumprimento dos objetivos do Plano Anual de Atividades	96%
Nº de refeições completas preparadas autonomamente por clientes	50
Nº de ações de formação/sensibilização para clientes e/ou colaboradores	10
Nº de parcerias que possibilitem acesso a atividades, bens ou serviços	8
Nº de clientes envolvidos nas parcerias operacionais	5
Nº de reclamações	0
Nº de ações de melhoria implementadas no serviço	8
Nº de ações implementadas para divulgação do serviço	3
Taxa de cumprimento da angariação de verbas para a realização de atividades (previsto 300,00)	50%



#### **4 - ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO (CLIENTES/COLABORADORES)**

##### **Análise dos questionários “Avaliação de Satisfação dos Clientes”**

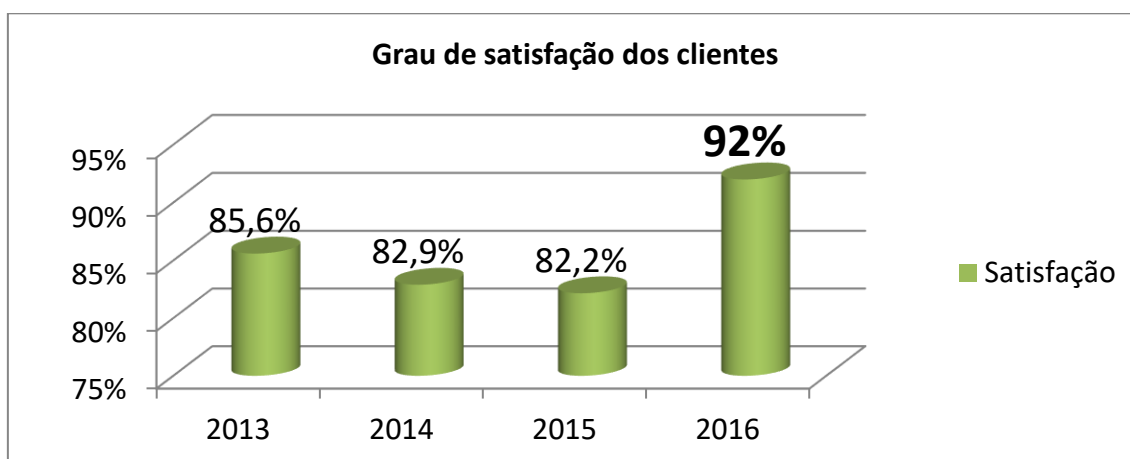
Todos os cinco clientes responderam ao questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes da Residência Autônoma. Três clientes preencheram o questionário com ajuda.

O questionário é composto por 28 questões, cotadas de 1 a 4 (1-Discordo Totalmente e 4-Concordo Totalmente).

Em 2016 a taxa de satisfação dos clientes da RA foi de **92.38%** mais 10.24 % relativamente ao ano anterior (82,14%). **60%** dos inquiridos recomendariam a um amigo e 2 clientes mudariam de instituição se pudessem, considerando-se contudo que pretendiam mudar a localização das instalações e não de instituição. Nesse sentido os clientes manifestam como o **pio**r do serviço o Bairro onde a Residência está localizada e a realização das tarefas diárias, destacam como o **melhor** o apoio dos colaboradores e a autonomia.

As questões com média mais baixa foram a nº 10: “ Nas decisões sobre o Plano Individual digo o que penso e participa”, a questão nº 13: “As atividades que faço são muito importantes para mim” e a questão nº 14: “O número de atividades socioculturais que faço é o melhor para mim”. Quanto a estas questões, importa referir que os clientes assinam os planos individuais nos quais participam, avaliando periodicamente as atividades, havendo evidências nos processos individuais de cada um.

A questão nº 23 “Sempre que preciso de alguma coisa, os colaboradores têm tempo para mim” e a questão nº 24 “Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que digo é respeitado”, também evidenciam uma média baixa, sendo que existem reuniões periódicas entre os colaboradores e clientes oferecendo espaço para o tratamento de problemas, sugestões e planeamento de atividades, sendo as mesmas registadas em ata.



##### **Análise dos questionários “Avaliação da Satisfação dos Colaboradores”**

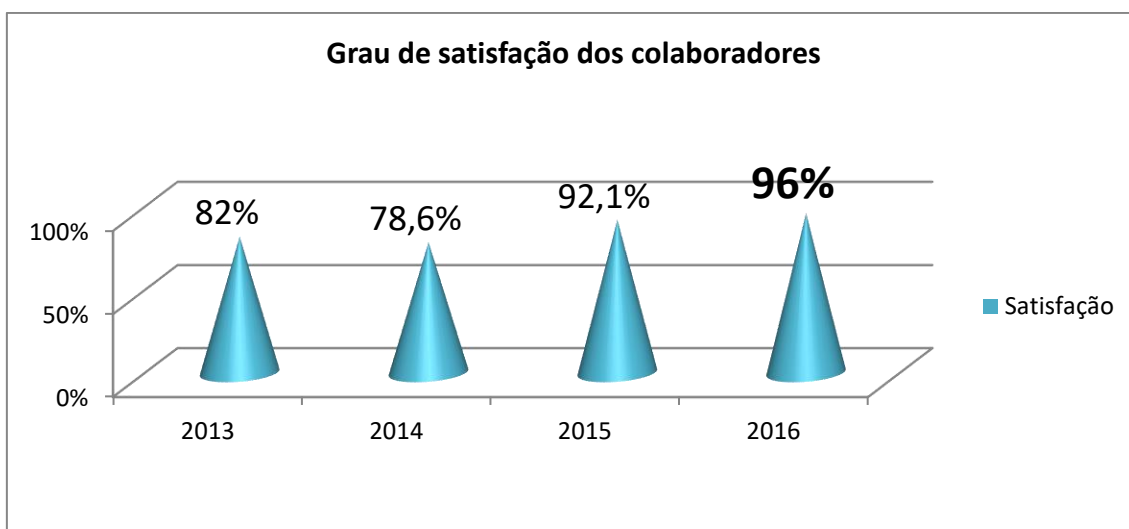
Foram distribuídos 5 questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores e todos os colaboradores da RA responderam ao questionário.



O questionário é composto por 24 questões, as quais são cotadas de 1 a 4 (1-Discordo Totalmente e 4-Concordo Totalmente).

A taxa de satisfação dos colaboradores da RA é de **96,35%**, mais **4,27%** relativamente ao ano anterior (**92,08%**). **100%** dos colaboradores sentem que trabalham numa instituição inovadora em permanente melhoria e com perspetivas de futuro e consideram prestigiante fazer parte desta instituição.

A questão com menor média foi a questão nº1: “Disponho dos meios necessários (informáticos/pedagógicos) para desempenhar a minha função”. Esta questão prende-se com a necessidade já manifestado pelos colaboradores de um computador e impressora na residência.

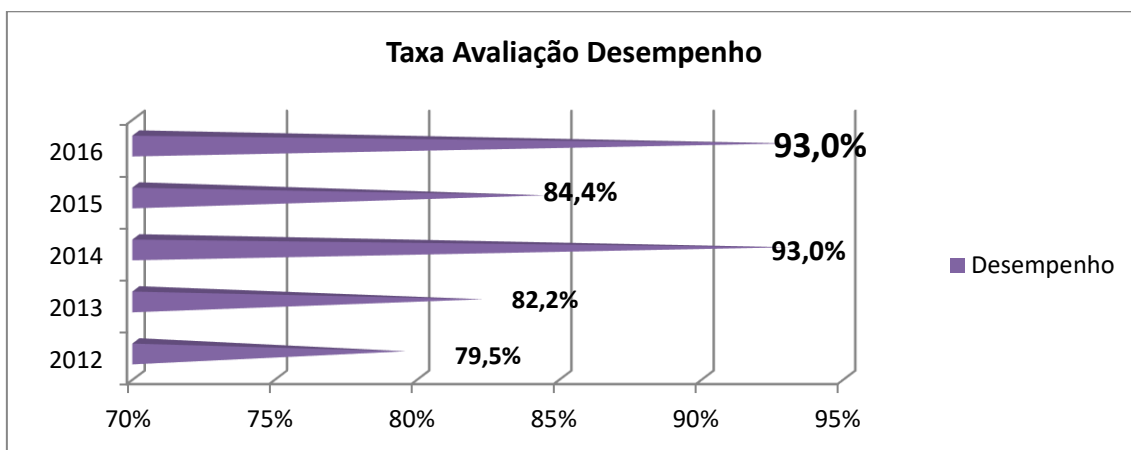


Considera-se que o resultado obtido na satisfação dos colaboradores comparativamente aos anos anteriores reflete uma melhoria evolutiva nos processos, um maior investimento ao nível do relacionamento interpessoal e percepção otimista sobre as mudanças necessárias no quadro de pessoal.

## **5 - ANÁLISE DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES**

### **Análise da avaliação de desempenho dos colaboradores**

Esta avaliação é realizada através da aplicação de questionários onde o colaborador se autoavalia, sendo posteriormente realizada uma análise comparativa entre o questionário realizado pelo colaborador e pelo coordenador e se chegue a um consenso. Em 2016 foi realizada avaliação de desempenho a 5 colaboradores. Constatou-se que 4 colaboradores obtiveram a pontuação de MUITO BOM e 1 a pontuação de SUFICIENTE, sendo que 1 colaborador melhorou o desempenho e 1 colaborador diminuiu o desempenho face ao período anterior (2 colaboradores com pontuação de MUITO BOM e 3 colaboradores com pontuação de BOM). A média de desempenho relativa ao ano 2016 desta equipa é de 93%, atingindo o mesmo resultado que o verificado em 2014 e mais 8,6% que o ano de 2015 (84,4%).



Considera-se que, relativamente aos anos anteriores, o aumento da taxa média de avaliação do desempenho dos colaboradores refletiu uma melhoria nos processos, no funcionamento da equipa, mas também mudanças significativas na equipa tendo sido substituído 1 colaborador no decorrer do ano 2016.

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

Relativamente a 2016 a taxa de absentismo anual dos colaboradores da RA é de 0.0%, não se verificando faltas ao serviço. Considera-se que, como verificado nos anos anteriores, tal deve-se à metodologia simplificada de trocas de serviço entre os colaboradores que na impossibilidade ou conveniência em faltar podem trocar e compensar o serviço ao colega por mútuo acordo e autorização superior. Desta forma todos os turnos são assegurados.

#### **Nº de horas de formação**

No ano 2016 os colaboradores realizaram 284 horas de formação, sendo 139 horas de formação interna nas áreas de Sistema de Gestão da Qualidade NP EN ISO9001:2008, Higiene e Segura Alimentar e HACCP, Primeiros Socorros, Evacuação de Instalações, Primeira Intervenção, e 2 colaboradores realizaram um total de 140 horas de formação externa nas áreas de Informática, Artes Decorativas, Gestão de Conflitos, Classificação Internacional de Incapacidade, e Acompanhamento Terapêutico. Foi efetuado um levantamento de necessidades de formação considerando-se que as ações de formação corresponderam a necessidades identificadas e estão de acordo com o Plano Anual de Formação Interna. Para o ano de 2017 recomenda-se mais horas de formação aos colaboradores nos temas de HSA e HACCP, Primeiros Socorros, Evacuação das Instalações, Defesa Pessoal, Gestão e Mediação de Conflitos, Artes Plásticas e Manualidades, Desenvolvimento de Atividades Socioculturais, pois alguns dos colaboradores não realizaram ainda formação nestas áreas.





### **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, tendo-se aplicado um questionário com 26 questões. Os colaboradores referiram desconforto no local da implantação da resposta o que é devido à integração no bairro social com conflitos. Também evidenciaram a necessidade de aquisição de um computador e impressora operacionais de modo a facilitar os procedimentos informatizados.

### **Auditorias internas e externa**

A Residência Autónoma tem implementado um Sistema de Gestão de Qualidade e está certificado com a ISO 9001:2015 pela empresa certificadora APCER.

No decorrer do ano foram realizadas 1 auditoria interna a 17.05.16 e 1 auditoria externa a 04.10.2016 pela APCER. Na auditoria interna foram identificadas 2 oportunidades de melhoria, uma das quais já se encontra tratada e outra que se prevê a conclusão no primeiro trimestre de 2017. Na auditoria externa não foi detetado fragilidades no processo.

### **Acompanhamento Técnico**

No ano de 2016 não se efetuou ação de acompanhamento técnico realizado pelo Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal.

## **6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Assim como já constatado nos últimos anos, tendo em conta o grau de cumprimento do Plano de Atividades, a avaliação dos indicadores do serviço, a análise da satisfação dos clientes e colaboradores, a análise da avaliação de desempenho dos colaboradores, os resultados das auditorias da qualidade, e os resultados financeiros do exercício, conclui-se que os resultados obtidos em 2016 ao nível do controlo do processo evidenciam uma melhoria contínua na organização e funcionamento do serviço considerando-se que a missão da Residência Autónoma e os objetivos definidos são garantidos com grande empenho e sucesso, o que muito continua a gratificar clientes e colaboradores.

Atendendo à avaliação e análise do presente relatório deverão ser tidas em conta as seguintes reflexões aquando da elaboração do próximo plano de atividades, planos de intervenção individuais, e dinâmica de funcionamento do serviço:

- Manter o enfoque no cliente e procurar um maior envolvimento dos significativos e incentivo à sua participação na vida dos clientes, através da implementação de estratégias para a melhoria da rede de suporte familiar e social.



- Diversificar e otimizar as dinâmicas de grupo cooperativas entre clientes e colaboradores favorecendo as relações afetivas e o espírito de grupo.
- Promover ações de relaxamento e dinâmicas de grupo para aumentar o bem-estar e grau de satisfação dos clientes da Residência Autônoma.
- Manter a melhoria na definição de objetivos, indicadores e metas de modo a irem de encontro às reais necessidades, potenciais e motivações de cada cliente.
- Envolver mais os clientes no planeamento das atividades favorecendo mais a sua motivação e concretização.
- Promover e diversificar mais dinâmicas de grupo exclusivas para colaboradores com o intuito de melhorar o espírito de equipa.
- Delegar mais tarefas e iniciativa nos colaboradores de modo a melhorar a motivação e satisfação dos colaboradores.
- Dinamizar mais atividades com os clientes que permitam a obtenção de ganhos financeiros e possibilitem a realização de atividades socioculturais diminuindo eventuais despesas da instituição.
- Implementar ações de sensibilização e controlo de custos de modo a reduzir mais o resultado negativo do exercício, nomeadamente nos custos com energias, comunicações e consumíveis.
- Pesquisar mais oportunidades de parcerias com empresas e organizações que possibilitem o acesso a atividades socioculturais, donativos de bens e/ou serviços.
- Aumentar a visibilidade da Residência Autônoma junto da comunidade em geral divulgando os trabalhos e atividades dos clientes, estimulando contactos e parcerias com instituições/entidades na comunidade.
- Promover a melhoria contínua através de ações de benchmarking com serviços similares.
- Identificar os riscos e oportunidades favorecendo o planeamento e melhorando a eficácia do serviço.

**Realizado em:** 31.01.2017