



**Relatório de Atividades
Centro de Atividades Ocupacionais**

**Mod221/V01.Org
(09.02.2015)**

Página 1 de 16

JANEIRO A
DEZEMBRO
2018





ÍNDICE

Introdução	3
Monitorização dos Objetivos	3
Análise comparativa da concretização dos objetivos	9
Análise da Atividade do Serviço	10
Considerações Finais	16



Introdução

Este relatório reporta-se ao período de janeiro a dezembro de 2018, traduzindo os resultados e reflexões da análise do Plano de Atividades 2017 e tendo como base as linhas orientadoras da Cercima. No presente período esta Resposta Social apoiou 78 clientes, havendo 29 candidatos em lista de espera.

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: 40 formulários preenchidos

Taxa de execução: 100%

Foram aplicados e analisados os questionários de Avaliação das actividades e apoios nos 4 trimestres, onde em média responderam 40 clientes.

Ao longo de todo o ano se promove a participação dos clientes, seja através da análise de formulários, seja através da sua participação na planificação semanal ou no grupo de auto representantes DIGO.

É de todo uma constante e um ponto fulcral desta resposta social assegurar a participação ativa destes clientes estando já bastante enraizado na dinâmica do CAO e como tal para o ano 2019 continuará a ser trabalhado não sendo, no entanto objeto de quantificação.

MELHORAR A EXECUÇÃO DOS PLANOS DE INTERVENÇÃO INDIVIDUAL

Cumprir o Plano de Intervenção Individual

Meta: 87% de taxa de cumprimento dos objetivos de intervenção

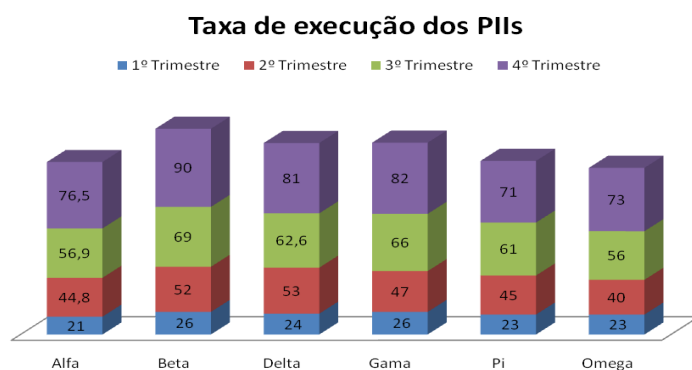
Taxa de execução: 79%

Durante o ano em análise foram realizadas 10 reuniões de equipa, 25 de Gestores de processo e 166 entre gestores de processo e responsáveis de sala onde além de serem passadas todas as informações pertinentes, se realiza 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.

Apesar desta análise, os objetivos não foram totalmente cumpridos devido a 2 fatores principais que se prendem com o facto da baixa assiduidade de alguns clientes e porque no último trimestre do ano não foi possível realizar as Atividades de Vida Diária que estavam programadas uma vez que houve bastante trabalho com o projeto CercimaSabores.

A taxa de cumprimento dos objetivos de intervenção neste trimestre foi de 79%

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



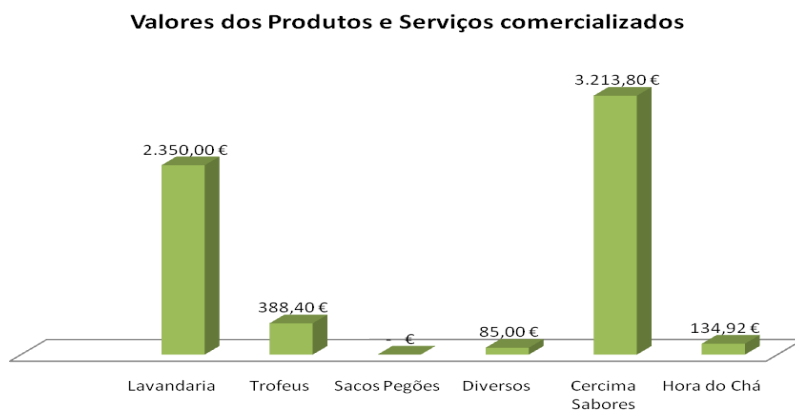
PROMOVER A PARTICIPAÇÃO DOS CLIENTES NA AUTO SUSTENTABILIDADE DA INSTITUIÇÃO

COMERCIALIZAR PRODUTOS REALIZADOS NA CERCIMA

META: 3900€

TAXA DE EXECUÇÃO: 100%

Pode-se verificar que durante o ano 2018 realizou-se 2350€ no serviço de lavandaria, na Hora do Chá foram angariados 134.92€ e relativamente ao CercimaSabores 3213.80€, perfazendo um total de 6172.12€



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 (nº médio)

Taxa de execução: 50%

No período em análise podemos concluir que durante o ano de 2018, várias famílias participaram nos vários eventos realizados pela resposta social e/ou pela CERCIMA.



Participaram nos Carrinhos de rolamentos, no evento CERCIMA Portas Abertas, no Encontro de Pais/Dia da Família, Arraial de Verão da CERCIMA, no Piquenique de Verão, Festa de Natal e nos vários espetáculos de dança e eventos desportivos.

Este é um objetivo que no ano 2019 vai continuar a ser trabalhado uma vez que é de todo pertinente que as famílias participem na vida institucional dos seus familiares e da organização, no entanto não irá ser contabilizado nos objetivos do plano de atividades

Aumentar a participação dos significativos na elaboração e avaliação dos Planos Individuais e Plano de Atividades de Inclusão

Meta: 40 (nº medio dos significativos que participam nas reuniões de elaboração e avaliação dos PIIs)

Taxa de execução: 100%

Nas reuniões realizadas em janeiro para avaliação dos Planos de Intervenção Individual 2017 e realização dos PIIs de 2018 estiveram presentes 47 significativos que na sua maioria concordaram com os objetivos de intervenção propostos e com a avaliação apresentada não apresentando grandes sugestões de melhoria.

Nas reuniões realizadas em julho para a avaliação do primeiro semestre dos PIIs referentes ao ano 2018 estiveram presentes 45 famílias, onde não foram apresentadas sugestões de melhoria

Podemos assim constatar que nestes 2 período estiveram presentes em média 46 famílias

Realizar workshops temáticos de acordo com a preferência dos significativos

Meta: 1 sessão temática

Taxa de execução: 100%

Durante o ano foi realizado um workshop de nutrição e alimentação saudável onde participaram 5 famílias. O objetivo deste workshop foi alertar os clientes e famílias para a importância de uma alimentação saudável e realizar a confeção e degustação de uma refeição que foi preparada em conjunto por todos.

Conclui-se assim que este objetivo foi concretizado na sua totalidade.

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

Meta: 2 atividades

Taxa de execução: 100%

No primeiro semestre do ano realizou-se o Dia da Família, no dia 19 de maio, no Parque Municipal do Montijo, onde se realizaram várias atividades, culminando num Piquenique partilhado, onde estiveram presentes 5 famílias e 12 colaboradores

E no segundo semestre realizou-se o Piquenique de Verão no Jardim da Casa da Mora onde estiveram presentes todos os clientes e colaboradores e 5 famílias

Pode-se assim concluir que este objetivo foi cumprido em 100%



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 média 18 colaboradores, sendo que o objetivo foi cumprido em 100%

Os colaboradores participaram nas várias dinâmicas realizadas nas reuniões de equipa e no jantar temático realizado em julho na CERCIMA.

MELHORAR O DESEMPENHO E ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Cumprir com os objetivos individuais propostos

Meta: 29% (Taxa de cumprimento dos objetivos propostos)

Taxa de execução: 97.24%

Neste serviço foram avaliados 17 colaboradores. Os restantes 3 serão avaliados na data do término dos contratos.

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

Concluiu-se que 9 colaboradores obtiveram a pontuação de 30%, enquanto os restantes colaboradores obtiveram pontuações entre os 22,5% e os 27,9% de ponderação total dos objectivos individuais.

A média da equipa no que respeita à concretização dos objectivos individuais em 2018 foi de 28,2%, não se verificando alterações relativamente a 2017 (28,2%), e verificando-se um decréscimo de 1,2%, relativamente ao ano 2016 (29,44%).

PROMOVER AÇÕES DE PARTILHA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE INSTITUIÇÕES CONGÉNERES

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

Meta: 3 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 2018 foram realizadas várias ações de benchmarking com instituições congéneres, CEDEMA, onde estiveram presentes 5 colaboradoras, Paladares Paroquiais e CERCIOeiras no âmbito do projeto CercimaSabores)

GARANTIR A QUALIDADE DO SERVIÇO E A SUA MELHORIA CONTINUA

Avaliar a qualidade do serviço

Para monitorizar este objetivo, teve-se em conta as metas atingidas dos indicadores abaixo analisados, verificando-se assim que este objetivo atingiu uma taxa de execução de 82%



Grau de satisfação dos clientes

Meta: 90%

Taxa de execução: 87.45%

Desvio: 2.75%

Foram distribuídos 60 questionários de avaliação de satisfação e recolhidos 51.

A taxa de satisfação é de 87,45% mais 1,29% relativamente ao ano anterior (86,16%)

88,75% do(a)s clientes de uma forma geral encontram-se satisfeitos com o serviço prestado.

32 clientes consideram que o serviço de transporte é adequado (18 responderam NA e 1 não respondeu).

33 clientes consideram que o serviço de transporte é pontual (18 responderam NA).

23 clientes consideram que os cuidados relativos à medicação são os adequados (23 responderam NA, 4 não responderam e 1 respondeu NS).

45 clientes consideram que o serviço de alimentação é adequado (2 responderam NS; 2 NA; 2 não responderam)

A questão com menor média foi a questão nº 17 “Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que digo é respeitado”, ao longo do ano foi promovida a participação dos clientes, através de análise de formulários, através da participação dos mesmos na planificação semanal e através do grupo de autorrepresentação DIGO.

Como o melhor do serviço, foi referido:

- Generosidade do(a)s colaboradore(a)s;
- Simpatia, Carinho, disponibilidade
- Dedicção do(a)s colaboradore(a)s
- Disponibilidade do(a)s colaboradore(a)s no acompanhamento das atividades extracurriculares
- Respeito pelos clientes;
- As atividades;
- Dança;
- Alimentação.

Como o pior do serviço, foi referido:

- Obras na Rampa;
- Falta de Terapia Ocupacional diária;
- Poucos dias de Piscina;
- Jardinagem
- Mais atividades físicas;
- Pouco cuidado e empenho de alguns colaboradore(a)s;
- Pontualidade dos transportes.



Taxa de recomendação do serviço – 95%

Taxa de execução: 92.15%

Desvio: 2.85%

Dos questionários de avaliação de satisfação realizados, pode-se concluir que 47 clientes recomendam o CAO

Nº de reclamações – 1

Taxa de execução: 0

Desvio: 100%

Foi apresentada uma reclamação por parte de um familiar que se mostrou descontente com o modo de funcionamento de alguns serviços prestados, nomeadamente mudança da fralda e higiene oral.

Foi realizada reunião para explicação e resolução da situação e reunião com equipa onde foi passada toda a informação e conclusões tiradas da referida reunião.

Grau de satisfação dos colaboradores - 90%

Taxa de execução: 100%

Desvio: 0

Foram recolhidos 19 questionários

A taxa de satisfação é de 90,76%, aumentou em 1,43% relativamente ao ano anterior (89,33%).

90% do(a)s colaboradore(a)s sentem que trabalham numa organização inovadora em permanente melhoria e com perspectivas de futuro, 97,5% consideram prestigiante fazer da mesma.

As questões com menor média são a nº 12 “Considero que existe um ambiente de trabalho sem conflitos” e a questão nº9 “Considero que a comunicação interna é eficaz”, seguindo-se a questão nº 11 “Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas na mesma área” , itens que se encontram a ser trabalhados, através da Fórmula da Felicidade como melhoria ao nível da organização. São ainda efetuadas ações de gestão relacional entre o(a)s colaboradore(a)s 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.

A questão nº 23 “Estou satisfeito(a) com o serviço prestado pela unidade alimentar”, também obteve uma média relativamente baixa, sendo que o(a)s colaboradore(a)s consideram que deveria haver uma opção vegetariana.

As questões onde o(a)s inquirido(a)s respondem com 1 ou 2, serão analisadas individualmente, caso este(a)s se tenham identificado.



Taxa média da avaliação de desempenho dos colaboradores – 95% (92.2%)

Taxa de execução: 92.22%

Desvio: 2.8%

Neste serviço foram avaliados 17 colaboradores. Os restantes 3 serão avaliados na data do término dos contratos.

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

Concluiu-se que 9 colaboradores obtiveram a pontuação de 30%, enquanto os restantes colaboradores obtiveram pontuações entre os 22,5% e os 27,9% de ponderação total dos objectivos individuais.

A média da equipa no que respeita à concretização dos objectivos individuais em 2018 foi de 28,2%, não se verificando alterações relativamente a 2017 (28,2%), e verificando-se um decréscimo de 1,2%, relativamente ao ano 2016 (29,44%).

A II parte do questionário é composta por 33 questões de Dimensão Institucional, Individual e Funcional. No caso do 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%.

Neste serviço, o colaborador com a pontuação mais abaixo obteve 53,9%, enquanto o colaborador com a pontuação mais alta obteve 68,3%.

A média desta II parte foi de 64%, verificando-se um decréscimo de 0,5% relativamente ao ano de 2017 (64,5%), e de acréscimo de 0,6% relativamente ao ano de 2016 (63,4%).

Grau de satisfação dos parceiros – 90%

Taxa de execução: 100%

Desvio: 100%

A Avaliação dos parceiros foi realizada ao longo do ano e registada na Ficha de Acompanhamento dos clientes em ASU's (Atividades Socialmente Úteis).

Foram avaliados 9 parceiros, a Taxa de Satisfação é de 100%.

Análise comparativa da concretização dos objetivos do Plano de Atividades

Ao realizarmos uma análise comparativa dos objetivos do Plano de Atividades podemos concluir que no ano 2018 atingiu-se uma taxa de execução de 92%, maior que em 2017 (83%) mas menos que no ano de 2016 onde foi atingida uma taxa de execução de 97%.

No ano 2018 foram definidos 11 objetivos onde 7 foram atingidos em 100%, no ano 2017 foram definidos 14 objetivos onde se conseguiu atingir 6 objetivos a 100% e no ano 2016 foram planeados 13 objetivos e 11 atingiram os 100%.

Pode-se concluir que os objetivos que atingem menor percentagem têm a ver com a participação dos significativos na vida institucional dos seus familiares

Análise da Atividade do Serviço

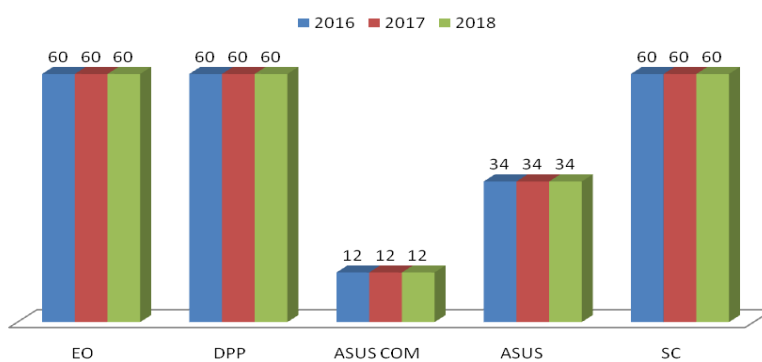
Análise do Plano de Atividades de Inserção

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.

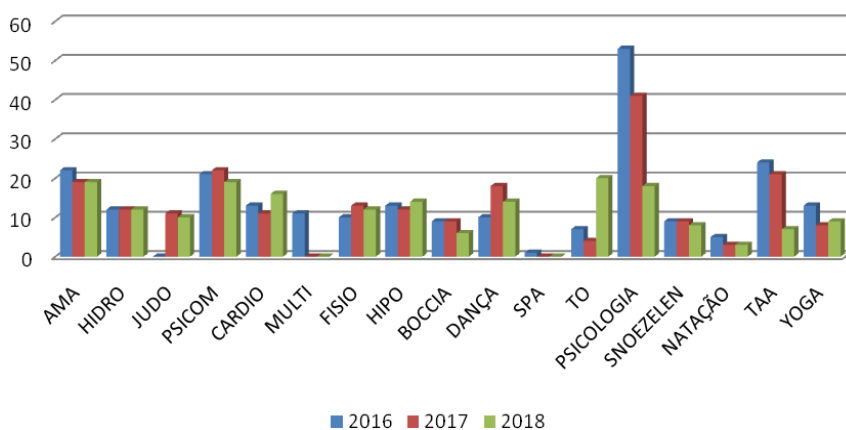
34 clientes participaram nas Atividades Socialmente Úteis realizadas na CERCIMA e 12 participaram nas ASU'S em Estrutura da Comunidade.


Nº de Clientes por Atividade Tipo



No que diz respeito às Atividades Lúdico Terapêuticas podemos concluir que 19 clientes tiveram apoio de Adaptação ao Meio Aquático (AMA), 12 de hidroterapia, 16 de cardiofitness, 19 usufruíram do apoio de psicomotricidade, 10 de Judo, 12 clientes tiveram o apoio de fisioterapia, 14 de Equitação/ Hipoterapia, 6 na atividade de Boccia e 14 na de Dança adaptada, 20 foram apoiados ao nível da Terapia Ocupacional que foi realizada em 2 grupos, 18 em psicologia, 8 no apoio de snoezellen, 3 na natação, 7 clientes participaram nas sessões de Terapia Assistida por Animais e 9 nas sessões de yoga.

Nº de clientes nas Atividades Ludico Terapeuticas



	Relatório de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais	Mod221/V01.Org (09.02.2015)
		Página 11 de 16

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

- Trail Running de Canha (março)
- Trail Município de Alcochete (março)
- Corrida da Liberdade (abril)
- Convívio Pequenos Torpedos em abril
- Serviços de lavandaria
- Venda de produtos CercimaSabores para uma empresa
- Trabalhos diversos para a empresa Fisipe

O projeto da **Lavandaria** continuou com grande sucesso integrando 3 clientes em ASUs. Neste ano foram tratados 8904 kgs de roupa, tendo em conta apenas a roupa enviada pela empresa Vivawashing. Importa salientar que foi realizada uma candidatura à Deloitte PactFund para alargamento da lavandaria de modo a ser realizado um serviço com mais eficácia e eficiência, cuja comunicação dos resultados será no mês de janeiro de 2019.

Relativamente ao **projeto CercimaSabores** tem sido um projeto com bastante sucesso. Durante o ano não foram realizadas muitas vendas, mas na época natalícia superou as expetativas.

Importa salientar que no âmbito deste projeto foram realizadas 2 candidatura que foram aprovadas. Uma ao Programa de Apoio a Empreendedores Sociais promovido pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa com o apoio da Impact Hub Lisbon, que visou captar e acelerar projetos que desenvolvam produtos e serviços de carácter inovador destinados à resolução de problemas e necessidades no contexto da Economia Social, e outra ao FACES – Financiamento e Apoio para o Combate à Exclusão Social, uma iniciativa desenvolvida pela Fundação Montepio


que surge para dar resposta ao financiamento de projetos de intervenção social que promovam a empregabilidade das pessoas com deficiência, a inclusão de crianças e jovens em situações de risco ou respostas inclusivas para famílias vulneráveis e pessoas sem-abrigo.

Esta linha de financiamento pretendeu valorizar iniciativas inovadoras e que apresentassem condições de sustentabilidade, dando continuidade às prioridades definidas nos anos anteriores e procurando reconhecer o trabalho realizado em parceria por organizações em todo o território nacional.

A aprovação destas candidaturas teve um grande impacto servindo de alavancagem para o desenvolvimento constante deste projeto, uma vez que se conseguiu ter uma percepção do plano de negócios inerente ao projeto, assim como perceber qual a melhor maneira de apresentação do produto (packaging). Foi possível também adquirir mais matéria-prima e equipamentos para a realização destes produtos.

Análise de ocorrências

Ao analisarmos os registos de atividades e ocorrências, podemos verificar que no ano de 2018 houve algumas ocorrências dos clientes tanto a nível de saúde, como comportamental.

	Relatório de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais	Mod221/V01.Org (09.02.2015)
		Página 12 de 16

Ao nível da saúde a maior ocorrência teve a ver com episódios de convulsões, sendo que três clientes tiveram vários episódios de convulsões.

Podemos também verificar que houve um cliente com vários episódios de agressividade para com colaboradores.

Relativamente ao controlo dos esfíncteres podemos perceber que 2 clientes tiveram vários descuidos.

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

Descrição das Atividades Anuais

Atividades	Descrição
Festa de Carnaval	Realizou-se no dia 09 de fevereiro, na CERCIMA.
Festa da Pascoa	Realizou-se no dia 28 de março, na CERCIMA.
15ª Prova Equitação SOP -LVT	Realizou-se no dia 18 de abril, na Quinta da Serralheira
Campanha Pirlampo Magico	Realizou-se de 18 de maio a 10 de Junho e 24 de setembro a 14 de outubro
Dia da Família	Realizou-se no dia 19 de maio no Parque Municipal do Montijo
XII Prova de Carrinhos de Rolamentos	Realizou-se no dia 22 de junho, na Atalaia
Festa dos Santos Populares	Realizada na CERCIMA no dia 28 de junho
Atividades de Verão	Entre 23 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 27 de julho no Parque de Merendas do Samouco
Festa de Halloween	Realizada no dia 31 de outubro, na CERCIMA
Comemoração do S. Martinho	Realizada no dia 13 de novembro, na CERCIMA
Festa de Natal	Realizada no 20 de dezembro, na sede do grupo "Os Unidos"

Atividades	Descrição
Atuações do Grupo de Dança	Apresentação da peça "Quero Ser" <ul style="list-style-type: none"> • Cineteatro Joaquim de Almeida, nos dias 19 e 20 de janeiro • Festival de dança GCP, no dia 18 de fevereiro • Festival do Corpo, Sintra, no dia 28 de abril • Gala de dança de Carnaxide, no dia 28 de abril • Feira da Saúde, Escola Secundária PJS, no dia 11 de maio • Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, no auditório Fernando Lopes Graça, em Almada, no dia 7 de dezembro
	Workshop de dança Erasmus + <ul style="list-style-type: none"> • CERCIMA, dias 08 de fevereiro, 5 e 22 de março
	Digressão "Marés" <ul style="list-style-type: none"> • Auditório Municipal Augusto Cabrita no dia 16 de março



Relatório de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais

Mod221/V01.Org
(09.02.2015)

Página 13 de 16

	<ul style="list-style-type: none">• 4ª Festa de danças de salão, Pavilhão nº 1, no dia 20 de outubro• XIX Festival ExpressArte, no auditório municipal do Pinhal Novo, dia 20 de novembro• Entrega de Diplomas AE do Montijo, dia 21 de novembro
	Apresentação da peça “Ligações” <ul style="list-style-type: none">• No âmbito do encontro do sono, Pavilhão 1º de Dezembro, no dia 16 de março• Tertúlia Passa Sede, Jardim da Casa da Mora• Encontro CPCJ, no dia 04 de junho
	Apresentação da peça “Arte fora da caixa” <ul style="list-style-type: none">• Fundação AFID, no dia 11 de abril
	MudansArtes <ul style="list-style-type: none">• Escolas no concelho, em abril, maio, setembro, outubro, novembro e dezembro
	Apresentação da peça “Gentes com Ir” <ul style="list-style-type: none">• Festas Populares de S. Pedro, no dia 28 de junho• Jornadas Pedagógicas Arco Ribeirinho, no dia 04 de julho• Gala Solidaria, Fórum Cultural de Alcochete, dia 21 de setembro
	Laboratório Criativo de Dança III <ul style="list-style-type: none">• CERCIMA, CRAM e Fórum Montijo, de 1 a 4 de outubro
Participação em torneios desportivos	<ul style="list-style-type: none">• 15ª Prova de Equitação SOP, em Setúbal, no dia 18 de abril• I Encontro de equitação terapêutica/Hipoterapia, em Palmela, dia 17 de junho• #Be Active, no Complexo desportivo do Jamor, dia 24 de setembro• 16ª Prova de Equitação SOP, em Barcarena, no dia 25 de outubro

Análise dos indicadores de execução

Indicador	Meta	Resultado Atingido
Nº de Clientes	60	62
Nº de parcerias operacionais	6	8
Taxa de satisfação dos clientes	90%	87.45%
Nº de clientes em lista de espera	25	29
Nº de colaboradores	20	21
Taxa de satisfação dos colaboradores	96%	90.76%
Taxa média da avaliação de desempenho dos colaboradores	96%	92.2%
Taxa de realização das reuniões de equipa	90%	100%
Taxa de execução do plano de atividades	97%	92%
Nº de ações de melhoria implementadas no serviço	5	3
Nº de reclamações	0	1



Relativamente às Parcerias Operacionais podemos concluir que 8 empresas participaram na integração de 12 clientes em Atividades Socialmente Úteis em Estruturas de Atendimento.

No que concerne às reclamações foi apresentada uma reclamação por parte de um familiar que se mostrou descontente com o modo de funcionamento de alguns serviços prestados, nomeadamente mudança da fralda e higiene oral.

Foi realizada reunião para explicação e resolução da situação e reunião com equipa onde foi passada toda a informação e conclusões tiradas da referida reunião.

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

ANALISE DO SERVIÇO

Horas de formação


Foi realizada formação interna nas áreas da Eficiência Energética, Gestão Organizacional, Projeto PAES-bootcamp+aceleração, Formula da felicidade, Ação de sensibilização e formação de RGPD, por serviços, Formação segurança, Gestão de riscos, RGPD num total de 548 horas de formação 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 em dezembro de 2018

Da análise do questionário, salienta-se que:

- 98% dos colaboradores refere que lhe são transmitidas informações acerca dos riscos a que está exposto nas suas funções
- 96% refere que dispõe de condições adequadas de segurança no seu local de trabalho
- 85% menciona que dispõe de condições adequadas de higiene no seu trabalho, 13% refere não ter e 2% Não Sabe ou Não Responde.
- 93% menciona que dispõe de condições adequadas de saúde no seu trabalho, sendo que 1 colaborador refere que seria proveitoso e lucrativo um apoio psicológico periódico
- 83% encontra-se satisfeito com os serviços de medicina do trabalho
- 76% dos colaboradores mencionam que os acessos e pavimentos são seguros, mas 24% refere que o espaço de recreio pode ser um pouco inseguro, nomeadamente na rampa empedrada.
- Na sua maioria estão de acordo com a temperatura das instalações, com o ruído e com a ventilação
- 94% concorda que tem a possibilidade de efetuar pausas durante o tempo de trabalho
- 89% sabe como agir em caso de emergência de acordo com o plano de segurança interno, 69% tem conhecimentos ao nível do combate a incêndios, 81% sabe prestar os primeiros socorros em situação de emergência e 80% concorda que os simulacros realizados são suficientes,

	Relatório de Atividades Centro de Atividades Ocupacionais	Mod221/V01.Org (09.02.2015)
		Página 15 de 16

adequados, diversificados e possibilitam uma melhoria contínua, sendo que destes, 65% apresentam observações e/ou sugestões

- 94% considera que a CERCIMA cumpre com as suas obrigações ao nível da segurança, higiene e saúde no trabalho
- 81% dos colaboradores considera que o Representante do Trabalhador ao nível da SHST cumpre com a função para a qual foi eleito

Benchmarking

Como já referido acima, durante o ano em análise foram realizadas 3 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 e colaboradores

Nestes, pode-se verificar que 89% dos clientes recomendaria a instituição, 94.1% refere haver qualidade no atendimento e 98.8% estar satisfeito com a competência dos técnicos. 93.5% encontra-se satisfeito com as instalações e espaços internos, 98% sente-se satisfeito de uma forma geral. Relativamente ao motivo de escolha da instituição, 82.5% refere que o conjunto de serviços oferecidos correspondia às suas necessidades.

No que diz respeito aos colaboradores, 58% refere estar satisfeito com a gestão e o sistema de gestão, 86.6% está satisfeito com a imagem e desempenho da instituição.

No que se refere à satisfação com as condições de trabalho pode-se concluir que 72.6% está satisfeito.

70% dos colaboradores mostram satisfação pessoal com o desenvolvimento da carreira e das competências adquiridas e 78% estão satisfeitos com os níveis de motivação pessoal, sendo que 68.80% menciona que é motivado para participar em projetos de mudança da organização e 85.9% sente-se motivado para aprender novos métodos de trabalho.

Auditorias internas e externas

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

Na auditoria interna realizada em

Relativamente à auditoria interna realizada a 09 de junho de 2017 não se verificaram Não

Da auditoria externa de acompanhamento realizada pela empresa APCER em 22 de Outubro, foram detetadas no Centro de Atividades Ocupacionais, 2 OM que estão implicadas diretamente com a avaliação de fornecedores, sendo que foi sugerido que seja sistematizada a comunicação aos fornecedores externos relativa ao controlo e monitorização do seu desempenho, de forma a facilitar o controlo desta informação e que a lista de fornecedores aprovados seja completada com indicação dos que são de serviços e dos de produtos e que poderá incluir a avaliação do Organismo de Certificação



Acompanhamento Técnico

No dia 25 de outubro foi realizada uma visita de acompanhamento pelo Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, onde foram emitidas as seguintes orientações:

- A instituição deverá de imediato afixar o horário de funcionamento da resposta e os critérios de determinação da comparticipação familiar
- Deve ser constituído processo para pedido de revisão do acordo, relativamente ao quadro de pessoal

Decorrente desta visita, o Regulamento Interno do CAO também foi revisto, tendo por base a minuta da Segurança Social

Riscos: Análise de Desempenho

Foram identificados 32 consideráveis e 29 moderados registados no Programa de Gestão de Riscos (Mod146). Todos os riscos foram tratados, registadas as ações e monitorizado a sua eficácia.

Todas as ações para tratar os riscos foram consideradas eficazes, no entanto será bastante pertinente continuar a promover modos de comunicação cada vez mais eficazes, assegurando a passagem de informação pertinente a toda a equipa acerca da especificidade dos clientes, de modo a que as dúvidas sejam esclarecidas e as boas práticas no tratamento com o cliente sejam realizadas, assim como continuar a estimular a participação dos colaboradores em ações de formação de acordo com a sua área profissional

Os riscos já identificados mantêm-se, sendo de todo importante continuar a dinamizar ações para minimizar estes riscos.

Análise dos recursos financeiros

A execução Financeira é efetuada no final do ano civil, e enviada para a entidade tutelar.

A mesma é aprovada no relatório de contas do ano 2018, em Assembleia Geral Ordinária.

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
- Promover uma comunicação mais eficaz entre os elementos da equipa e restante equipas
- Aumentar o comprometimento dos colaboradores na equipa
- Promover o espírito de equipa dos colaboradores do CAO
- Estimular a participação dos colaboradores na formação continua
- Manter as ações de partilha de experiências entre instituições congéneres
- Manter o envolvimento da equipa na melhoria do processo de qualidade