

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

C.A.O. I E II

2016

Cerciespinho

1. Introdução

Este documento privilegia, sistematiza e disponibiliza um conjunto de informações no sentido de possibilitar uma análise clara da intervenção e das metas alcançadas pelo Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Cerciespinho de janeiro a dezembro de 2016.

Esta resposta social tem como finalidade desenvolver o potencial e/ou manter as capacidades das pessoas com deficiência intelectual ou multideficiência, através da implementação de atividades e intervenções individualizadas, em domínios fundamentais do desenvolvimento, promotoras de autonomia, qualidade de vida e inclusão social. Disponibilizando aos seus clientes uma intervenção em regime semi-internato/diurna, que funciona durante todo ano, com exceção dos sábados, domingos e feriados, com o horário das 8.00 às 18.00 horas.

O ano em revista ficou irremediavelmente marcado pela comemoração do 40º Aniversário da Cerciespinho - "*A construir um mundo melhor há 40 anos*" que implicou o envolvimento dos colaboradores, num conjunto de eventos concretizados ao longo do ano. Pretendeu-se divulgar um percurso de 40 anos de intervenção social, na procura incessante de uma sociedade mais inclusiva.

2. População Alvo

No ano de 2016 o Centro de Atividades Ocupacionais, apoiou **84** jovens e adultos com deficiência e incapacidades. Importa referir que **79%** destes clientes encontraram-se abrangidos pelos acordos de cooperação da Segurança Social, e **21%** entre a modalidade de oficinas de produção, de carácter temporário e esporádico, e no âmbito do centro de recursos para a inclusão, em que os alunos desenvolveram atividades de carácter ocupacional e de desenvolvimento pessoal.

Particularmente, em relação aos **65** clientes de continuidade interna, apresentam idades compreendidas entre os 22 e os 68 anos (média 41). Quanto ao género, **28** clientes do sexo feminino e **37** clientes do sexo masculino. Revelam os seguintes diagnósticos: deficiência intelectual congénita (**23** clientes); deficiência intelectual adquirida (**3** clientes); multideficiência congénita (**6** clientes); multideficiência adquirida (**1** cliente);



autismo (4 clientes); duplo diagnóstico (13 clientes); trissomia (8 clientes); paralisia cerebral (4 clientes); e outros diagnósticos (3 clientes).

No que diz respeito à distribuição geográfica, 89% reside em freguesias do concelho (2 Guetim; 30 Anta; 9 Paramos; 9 Silvalde; 8 Espinho) e 11% (7) em concelhos limítrofes. Caracterizam-se por contextos de desfavorecimento social e por fracos recursos económicos (famílias monoparentais, envelhecidas, pensionistas e situações de desemprego).

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do programa de intervenção do serviço	1.1. N.º de clientes:	35	Taxa obtida: 106% O resultado obtido superou ligeiramente a meta definida. Os fatores influenciadores foram o aumento do número de atividades disponibilizadas (snoezelen), a superação significativa do n.º de ATI's e os resultados dos PDI's.
	1.1.1. CAO I	31	
	1.1.2. CAO II	5+13=18	
	1.1.3. Oficinas de Produção + Centro de Recursos para a Inclusão	239	
	1.2. N.º de dias de funcionamento	26	
	1.3. N.º de atividades promovidas	1	
	1.3.1. N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso do PDI	85%	
	1.4. Monitorização/avaliação dos PDI's	97%	
	1.4.1. Grau médio de concretização	50	
	1.4.2. Grau de execução	84	
	1.5. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade	17	
	1.5.1. N.º de ATI's	(43 Pessoas)	
	1.5.2. N.º de famílias apoiadas	20	
	1.5.3. N.º de agregados apoiados por programas de apoio alimentar	4	
	1.5.4. N.º de postos de trabalho afetos ao serviço:		
	1.5.4.1. Tempo completo	14	
	1.5.4.2. Tempo percentual	1	
	1.6. Abertura à comunidade:	5	
	1.6.1. Estágios	(28 visitantes)	
	1.6.2. Trabalho comunitário	4	
1.6.3. Visitas	11		
1.6.4. Participação em estudos/trabalhos			
1.6.5. Entidades apoiadas	21		
1.7. Medida do valor acrescentado das parcerias no serviço:			
1.7.1. N.º de parcerias			



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

	1.7.2. Taxa de clientes envolvidos nos serviços de parcerias operacionais, nomeadamente: Atividades Ocupacionais Natação adaptada	 66% 32%	
	1.8. Serviço de Nutrição e Alimentação: 1.8.1 N.º de refeições servidas	 18.826	
	1.8.2. N.º de refeições adequadas às necessidades individuais	5335	
	1.9. Serviço de Transportes: 1.9.1 Taxa de clientes que beneficiam de transporte diário	 86%	
	1.10. Serviço de Saúde 1.10.1 Taxa de clientes com medicação regular	 35%	
	1.10.2 Taxa de cuidados prestados de acordo com os objetivos do PDI's	143%	
2. Manter a certificação da qualidade dos serviços e da gestão ao abrigo do referencial Equass Assurance	2.1. Execução do plano de disseminação 2.1.1. N.º de ações dirigida aos colaboradores	 8	Taxa obtida: 100% Tal como a taxa revela, o objetivo foi atingido. Foram concretizadas o n.º de procedimentos planeados. Destaca-se o desfecho da visita de acompanhamento técnico, da qual não resultaram irregularidades.
	2.2. Monitorização e avaliação do desempenho do serviço 2.2.1. Planos de Desenvolvimento Individual	 130	
	2.2.2. Tableau de Bord	2	
	2.2.3. Mapa de Indicadores	1	
	2.3. N.º de ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com o cliente	5	
	2.4. Acompanhamento técnico realizada pelo Centro distrital - Segurança Social 2.4.1. N.º de irregularidades	 1 0	
	3. Atualização das comparticipações familiares mensais	3.1. N.º de comparticipações familiares atualizadas	
	3.2. N.º de comparticipações familiares que sofreram alteração	65	
	3.3. Média das mensalidades nos dois centros: - CAO I - CAO II	 45€ 38€	
4. Melhorar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas (no caso dos clientes privilegiando a apropriação e utilização do "Empowerment")	4.1. N.º de reuniões com as partes interessadas: 4.1.1. Equipa de gestão	 11	Taxa obtida: 123% O objetivo alcançou um resultado superior ao esperado, deve-se essencialmente à taxa de satisfação dos clientes e à superação do número de reuniões com os clientes, específicas da temática de empowerment.
	4.1.2. Equipa técnica	24	
	4.1.3. Gerais (serviço)	12	
	4.1.4. Grupo de autorrepresentação	33	
	4.1.5. Grupo de pais	10	
	4.2. Participação e Avaliação da Satisfação do cliente e partes interessadas: 4.2.1. Taxa de satisfação dos clientes	 86%	
	4.2.2. Taxa de satisfação dos colaboradores serviço	62%	
	4.2.3. N.º de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	16	



4.2.4. Número de reclamações/ sugestões com provimento:	
4.2.4.1. Sugestões	36
4.2.4.2. Reclamações	0
4.3. N.º de ações de disseminação/ específicas do conceito de empowerment	
4.3.1. Clientes	14
4.4. N.º de situações, atividades promotoras do empowerment	3
4.5. Registo de competências comportamentais reveladores de empowerment:	
4.5.1. Desenvolvimento Pessoal (Rel. Interpessoal, Autodeterminação)	9
4.5.2. Bem-Estar (Emocional, Físico e Material)	2
4.5.3. Inclusão Social (Empregabilidade/Ocupacional, Cidadania, Direitos)	3

A análise dos indicadores apresentados permite concluir que os resultados obtidos ao longo do ano, tendo por referência os objetivos estratégicos definidos, estão em linha com o planeado, sendo que alguns deles superaram ligeiramente as metas anuais estabelecidas. Importa salientar, que a taxa de cumprimento total foi de **105%**.

De um modo geral, num período de profundos constrangimentos e de alguma indefinição de orientações, continua-se a verificar a importância da continuidade deste serviço, atendendo ao seu impacto na sociedade e ainda à extensa lista de espera, nomeadamente **64** candidatos, dos quais **15** inscritos em 2016.

Tal como em anos anteriores, foram reunidos os esforços necessários para garantir o cumprimento do Programa de Intervenção. Nomeadamente, o empenho da equipa de colaboradores, que procuram constantemente transformar as dificuldades em novas oportunidades de desenvolvimento para os clientes, garantindo a eficiência do serviço. Destaca-se também as parcerias sociais (**21**) com entidades públicas e privadas e as ações de abertura à comunidade (**24**), nomeadamente estágios, colaboração em estudos, trabalho comunitário e visitas aos equipamentos, de forma a dar continuidade aos serviços alcançado níveis mais ativos, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

A qualidade dos serviços e da gestão, desde a 1ª qualificação (Março de 2011), tem sido um pilar fundamental da intervenção desenvolvida pelo CAO, numa ótica de melhoria e inovação contínua dos serviços prestados, pelo compromisso com os seus clientes e

familiares. Algumas das principais atividades que concorreram para este objetivo, foram as ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com o cliente, entre as quais, reuniões com os colaboradores (36), orientações técnicas (37), orientações terapêuticas (6), sessões de disseminação interna (8) e ações de formação (2).

Em Janeiro de 2016, o CAO foi alvo de uma ação de acompanhamento pela entidade que regula e financia este sector social, Centro Distrital de Aveiro - Segurança Social. Importa referir, que desta ação não resultaram irregularidades, garantindo a manutenção dos acordos de cooperação estabelecidos.

No que se refere ao 3º objetivo operacional, no último trimestre, foi realizada a atualização das comparticipações mensais familiares. Este procedimento foi concretizado com base nas normas previstas a Circular de Orientação Técnica n.º 4/2014, que regulamenta o cálculo das comparticipações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das instituições particulares de solidariedade social. Posteriormente à revisão conclui-se que um número significativo de famílias continua a pagar mensalidades inferiores ao valor que supostamente devia ser assumido. Devido a atrasos de receção de documentação e por se tratar de procedimentos morosos, as novas mensalidades vão ser aplicadas no ano 2017.

Numa perspetiva de prossecução dos objetivos estratégicos, distingue-se de igual modo o trabalho desenvolvido no sentido de consolidar os procedimentos de envolvimento e participação das diferentes partes interessadas. Ao longo do ano, conforme o previsto, foram implementados diversos procedimentos de monitorização e avaliação, que envolvem diretamente as partes interessadas, que pela sua relevância, estes resultados estão descritos nos itens a seguir. Contudo, destaca-se as reuniões (90) realizadas em 2016 com as diferentes partes interessadas (reuniões de equipas, Grupo de autorrepresentação, Grupo de Pais), a grande maioria das ações de melhoria da intervenção surgem destes momentos formais.

i. Clientes:

Analisando os indicadores que dizem respeito aos clientes. Evidencia-se os resultados relativos aos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) - grau médio **85%** e ao efetivo

cumprimento das atividades - grau de execução **97%**, podemos concluir que estando estes, com ligeiros desvios (positivos) comparativamente aos esperados, atingiu-se os objetivos propostos. Permite concluir, que os PDI's estão ajustados às reais necessidades dos clientes, pretende-se no entanto, num futuro próximo, aprimorar os objetivos dos PDI's, para que estejam mais ajustados à intervenção atual desenvolvida.

Semestralmente são avaliados **65** PDI's, sendo o seu preenchimento efetuado individualmente, pelos colaboradores responsáveis pela implementação do mesmo, concluído e formalizado nas reuniões gerais da equipa. Com base nestas avaliações semestrais é preenchido pelo gestor de caso responsável por cada cliente a avaliação anual do PDI, que permite chegar aos resultados supracitados.

Ao nível da avaliação da satisfação, este procedimento tem como finalidade, assegurar que o serviço monitoriza a informação relativa à perceção do cliente, quanto ao cumprimento das suas responsabilidades. Devido a limitações intelectuais, participaram no preenchimento do questionário de satisfação somente 35 clientes, o que correspondente a **54%** da totalidade dos clientes. Relativamente à taxa de satisfação obtida foi de **86%**. Comparativamente ao ano de 2015 registou-se uma ligeira descida (-3%). A partir da análise das variáveis avaliadas, os "*Fatores Tangíveis*" - **92%** (instalações e transportes) e a "*Capacidade de Resposta*" - **90%** (apoio prestado pelos colaboradores, cuidados de saúde em situação de emergência e participação em atividades sócio recreativas), representam os valores mais elevados em termos de satisfação. Por outro lado, a variável "*Confiança e Segurança*" - **79%**, regista a percentagem mais baixa no que respeita à satisfação. No entanto, este resultado é condicionado porque uma das 8 questões que compõem esta variável, apenas se aplica a **35%** dos clientes (relativa à toma de medicação - questão n.º 20).

ii. Estrutura

Os colaboradores são encarados como elementos chave da intervenção da resposta e neste sentido o acompanhamento e análise permanente em relação às seguintes variáveis: desempenho, formação e satisfação dos mesmos, exige uma monitorização constante, garantindo a eficiência e consolidação da intervenção.

Em relação ao indicador de avaliação de desempenho, a média comparativamente com o ano anterior aumentou ligeiramente, o que evidencia o compromisso dos colaboradores com o serviço. Este procedimento, possibilita identificar tanto os desvios positivos, bem como os menos positivos na equipa de colaboradores, que acrescentam mais-valias ou dificuldades no exercício das suas funções. Em termos gerais, a média dos resultados da avaliação desempenho é de **3.59**, qualitativamente a nota 3 é referente a um "Bom" desempenho (médias: monitores - 3.52, serviços gerais - 3.37 e técnicos - 3.88).

No que concerne ao nível de formação dos colaboradores, participaram num total de **984h**, o que corresponde a uma média de **45h**. Distingue-se duas medidas formativas disponibilizadas em 2016, uma das ações, para além de ter como finalidade o desenvolvimento do desempenho profissional, visou de igual modo, melhorar as condições de cooperação, a redução de conflitos e o estímulo de trabalho em equipa potenciando a satisfação nesta área. Esta necessidade emerge perante o resultado dos questionários de satisfação de 2015, em que a variável "*Cooperação e Comunicação*", obteve os resultados mais baixos. Temáticas disponibilizadas: "Comunicação em Equipa - Ambiente Organizacional" (formação externa|12h) e "Estimulação Multisensorial - Intervenção Snoezelen (formação - interna|5h)

Em relação aos resultados do questionário de satisfação dos colaboradores, originou uma taxa de satisfação de **62%**, o que revela uma redução de 4 pontos percentuais relativamente a 2015. A análise por dimensão revela satisfação mais baixa na variável "Reconhecimento e Recompensa", com **54%**, e na variável "Contexto Organizacional", com **58%**, salientando-se pela positiva as variáveis "Qualidade", com **69%** e "Política e Estratégia", com **66%**. No entanto os valores baixam significativamente relativamente a 2015. Verifica-se que 33% (6 pessoas) dos colaboradores, estão pouco satisfeitas mas 56% estão satisfeitas e 11% estão muito satisfeitas

Acredita-se que estes resultados são o reflexo da instabilidade vivida na organização. No serviço foram denunciados dois contratos de trabalho. Acresce ainda, a integração de uma colaboradora do CFP, aspetos que estão na base do aumento da insatisfação.

Os resultados da dimensão do "Contexto Organizacional", que descem de **66%** para **58%** não serão facilmente recuperados dado que se prevê em 2017 dar continuidade ao ajustamento no quadro de pessoal para equilibrar financeiramente este serviço.

Por último, o desfasamento das condições entre os dois equipamentos, exige uma atenção acrescida relativamente ao polo do CAO I (Anta), dado que se tratam de instalações antigas, que implicam com mais regularidade ações de conservação e de adequação. Por outro lado, as instalações modernas do CAO II (Idanha), são sem dúvida um fator de satisfação dos clientes e colaboradores. Tendo por base o referido, a taxa de cumprimento do plano de manutenção das instalações/ equipamentos foi de **39%** (CAO I: 50% e CAO II: 28%).

Em relação ao sistema de Higiene e Segurança no Trabalho, foram prosseguidas as medidas dos anos anteriores e asseguradas as manutenções indispensáveis aos equipamentos de alarme e intervenção em situações de emergência

4. Programa de Intervenção

a. Modelo de Intervenção

Tendo como orientação o **Modelo de Qualidade de Vida de Schalock**, pretende-se desenvolver uma intervenção, de modo criativo e inovador, no sentido de potenciar as competências dos clientes, a nível emocional, cognitivo e social, maximizando a autonomia e autodeterminação, procurando garantir a qualidade de vida e acautelando sempre os seus interesses, necessidades e potenciais.

O modelo de vida adotado, define a qualidade de vida da pessoa com deficiência como um conceito que reflete as condições percebidas como desejáveis pelo indivíduo em diferentes dimensões da qualidade de vida, organizadas na seguinte forma: **bem-estar** - emocional, físico e material; o **desenvolvimento pessoal** - relacionamento interpessoal e autodeterminação; e, **inclusão social** - ocupacional, cidadania e direitos. Tendo como referência as dimensões descritas, como metodologia de intervenção, organizou-se as atividades (26) disponibilizadas em 5 domínios. O quadro seguinte apresenta a associação entre as dimensões da qualidade de vida e os domínios de atividades, apresentando também

a taxa de clientes abrangidos por cada domínio e taxa de PDI's que abrangem as diferentes dimensões da qualidade de vida.

Dimensões Qualidade de Vida	Domínios de Atividades					Taxa de PDI's: que abrangem as dimensões QV
	Estritamente Ocupacionais	Desenvolvimento Pessoal e Social	Lúdico e Terapêuticas	Socialmente Úteis	ATI's	
Bem-estar: Emocional, Físico e Material	X	X	X	X	X	100%
Desenvolvimento Pessoal: relacionamento interpessoal e autodeterminação		X	X		X	100%
Inclusão Social: Ocupacional, cidadania e direitos	X			X	X	100%
Taxa de clientes abrangidos	72%	100%	83%	5%	100%	

Nota: No item 4.b é referido o número de clientes que frequentam cada atividade.

Com base no exposto, o programa de intervenção do CAO tem como prioridade a autodeterminação, ou seja, o controlo que os clientes têm sobre a sua própria vida. Esta condição, "autodeterminação" apresenta uma relação muito estreita com outras variáveis passíveis de desenvolvimento, como a autorrepresentação e o empowerment.

Estas variáveis alteraram por completo a intervenção que atualmente é a realizada pelo serviço, passou-se de um modelo assistencialista, para a importância da consciencialização do papel ativo do cliente. Acredita-se que a capacidade de autodeterminação, é um processo que ao longo da vida pode ser trabalhado, através do autoconhecimento e na interação com o outro.

Em conclusão, procura-se privilegiar oportunidades que contribuam para autodeterminação, destaca-se as seguintes estratégias utilizadas pela resposta:

- Planificação centrada na pessoa;
- Envolvimento do cliente na revisão de programas e serviços;
- Criação mais sistemática de oportunidade para fazer escolhas;
- Aplicação do questionário de satisfação;
- Participação no grupo de autorrepresentantes;



- Participação na plataforma nacional de autorrepresentantes (PNAR);
- Envolvimento dos significativos, no sentido de promover de igual modo esta condição;
- Promoção de atividades em contextos sociais diferentes dos que estão habituados.

b. Serviços/Atividades Disponibilizadas

1º Domínio: Atividades Estritamente Ocupacionais	
Atividades	N.º de clientes
Oficinas	17
Costura e Bordados	3
Lavanderia	1
Montagem e Embalagem - Picos Molas	43

2º Domínio: Atividades de Desenvol. Pessoal e Social	
Atividades	N.º de clientes
Bem-Estar (I, II, III)	16
Estimulação (I, II)	16
Atividades de Vida Diária (AVD)	36
Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	34
Independência Pessoal e Social	22
Expressão Plástica	30
Grupo de Clientes (Autorrepresentação)	16
Snoezelen	13

3º Domínio: Atividades Lúdico e Terapêuticas	
Atividades	N.º de clientes
Dança Expressiva	10
Rancho Folclórico	24
Bombos	7
Atividade Física Adaptada	54
Natação	21
Expressões	

4º Domínio: Atividades Socialmente Úteis	
Atividades	N.º de clientes
Serviços Gerais de Higiene e Manutenção	1
Atendimento e Recepção ao Público	2

5º Domínio: Atividades Transversais de Inclusão	
Atividades	N.º de Ações
Festas Tradicionais e Ações Recreativas	16
Espectáculos e Atuações Públicas	8
Atividades Desportivas	20
Ações de Sensibilização e Socioculturais	6
Total:	50

c. Recursos

Recursos Internos		
Humanos	Coordenadora/Psicopedagoga Psicóloga Terapeuta Ocupacional Fisioterapeuta Assistente Social Professora de Atividade Física Adaptada (2, uma das quais situação de estágio) Monitores (12) Auxiliares de Serviços Gerais (3) Motoristas (2) Telefonista Administrativos (4)	
Nota: Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Assistente Social, motoristas, telefonista e administrativos são comuns a outros serviços.		
Instalações	CAO I - Polo de Anta Sala de Bem - Estar Salas de Estimulação (2) Sala de Atividade Ocupacional Sala de AVD Oficina - Madeiras Ginásio Sala de Convívio/Bar Refeitório/ Cozinha Gabinete Técnico Espaço exterior WC's	CAO I - Polo de Idanha Salas de Bem-Estar (2) Sala de TIC Sala de AVD Sala Ocupacional e de Expressões Sala Snoezelen Ginásio/ Balneários Sala de Convívio/Bar Refeitório/Cozinha Gabinete Técnico Espaços externos WC's
Viaturas	- 2 Viatura de 7 lugares; 4 viaturas de 9 lugares, das quais 2 viaturas adaptados; e 1 viatura pesada de 37 lugares.	
Recursos Externos		
Instalações	- Piscina Municipal de Espinho	

5. Ações de Melhoria e de Inovação

No que concerne ao indicador - ações de melhoria e de inovação, foram considerados **3 ações de melhoria e 3 ações inovadoras:**

- Ações de Melhoria:

1. Restruturação da intervenção: o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes, são sem dúvida prioridades do serviço, e foi a pensar nas referidas dimensões que se reestruturou a intervenção das 3 salas de Bem-Estar e das 2 salas de Estimulação,

que asseguram o apoio dos clientes em situação de maior dependência, o que corresponde a **49%** dos clientes do serviço. A intervenção destas salas vai muito além de assegurar o conforto e cuidados básicos dos seus clientes, tem como finalidade promover atividades que visem a manutenção e estimulação de capacidades dos clientes, reestruturou-se as atividades em três grandes domínios: atividades motoras globais, atividades de estimulação cognitiva e atividades de estimulação sensorial/relaxamento.

2. Reforço da equipa técnica de intervenção direta: nas seguintes especialidades de fisioterapia e terapia ocupacional (ambos a tempo parcial), no sentido de melhorar a intervenção realizada em diferentes domínios tais como habilitação e reabilitação motora, e promoção da autonomia e da qualidade de vida dos clientes. Procedimentos que os técnicos estiveram envolvidos: avaliação dos clientes, definição de estratégias de intervenção, dinamização da sala snoezelen e reestruturação e acompanhamento das salas de bem-estar e estimulação.
3. Sinalização/Identificação de espaços: no sentido da melhoria da comunicação e facilitação do acesso, sinalizou-se as diferentes salas de atividades e restantes espaços. Esta sinalização foi concebida numa versão de leitura fácil (designação do espaço por escrito + símbolo (s) identificativo (s)). Destaca-se que os referidos símbolos já eram do conhecimento dos clientes, dado que são os mesmos utilizados na construção dos seus horários individuais).

- Ações de Inovação:

1. Intervenção Snoezelen: Inovar e ampliar a intervenção terapêutica disponível no serviço, sobretudo a dirigida aos clientes com maior dependência e/ou com alterações do comportamento e nos processos sensoriais e percetuais. Realizou analogamente, uma medida formativa dirigida aos monitores - "Estimulação Multissensorial", no sentido de ampliar os benefícios do uso deste espaço ao maior número de clientes.
2. Sessão de esclarecimento - Processo de Interdição: Conjuntamente com o serviço residencial organizou-se uma sessão de esclarecimento dirigida aos

significativos de ambos os serviços, dinamizada pelo advogado da Cerciespinho. Esta necessidade emerge no sentido de elucidar os participantes acerca da interdição e inabilitação (somente 20% dos clientes estão ao abrigo destes processos) dos seus familiares e sobretudo, no sentido de salvaguardar os interesses e direitos da pessoa com deficiência. Estiveram presentes 34 familiares.

3. Participação no espetáculo "Inclusão": evento que finalizou as celebrações do 40º Aniversário da Cerciespinho. Envolveu um trabalho em parceria ao nível das expressões, com diferentes entidades do concelho, nomeadamente o Grupo Cultural e Recreativo, Academia de Música de Espinho e Escola de Bailado Adriana, que em conjunto com os três grupos de expressões do CAO (Rancho Alegria, Grupo de Bombos e Grupo de Dança Sorrisos). A participação nesta experiência possibilitou um processo mútuo de aprendizagem e experiências concretas de inclusão, que resultaram em três atuações de notoriedade.

6. Síntese

Tendo sempre como referência a missão da Cerciespinho, o CAO procurou ao longo de 2016, garantir a utilização eficaz e eficiente dos diferentes recursos disponíveis, atingindo os objetivos e metas operacionais estabelecidos no Plano de Atividades, garantindo a satisfação dos clientes, a imagem positiva e obtenção do melhor desempenho possível do serviço. Pode-se afirmar que o ano transato decorreu como o previsto, nomeadamente nas vertentes de gestão técnica e pedagógica, tendo sido atingidos os objetivos estratégicos identificados ao longo do presente documento.

Considera-se que as atividades desenvolvidas contribuíram para a valorização e desenvolvimento dos clientes. Uma intervenção orientada para o cliente e para a satisfação das suas expectativas, com total respeito pelos princípios da responsabilidade social e na defesa dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade.

Conjuntamente à intervenção referida acima, destaca-se a qualidade dos serviços, o Centro de Atividades Ocupacionais distingue-se na comunidade como uma resposta social diferenciadora. Os resultados da ação de acompanhamento realizada pelo centro distrital - Segurança Social, comprovam o exposto. Referenciou os dois centros como respostas



que evidenciam organização e capacidade de implementação da estratégia, por outras palavras, que a intervenção orienta-se na direção do desenvolvimento da qualidade dos serviços.

Em suma, é fundamental manter o sentido de perspectiva. O Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho continuará a fazer sempre o melhor que sabe, em prol do desenvolvimento contínuo dos seus serviços.

A coordenadora
Sara Martins Freitas