



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021



O presente Relatório de Atividades 2021 e Relatório e Contas 2021, anexo a este documento, com parecer favorável do Conselho Fiscal datado de 21 de março de 2022, foram elaborados pelo Conselho de Administração da CERCI Flor da Vida, aprovados na reunião deste órgão em 22 de março de 2022.

Aprovado em Reunião de Assembleia Geral, em 28 de março de 2022,

Presidente do Conselho de Administração

Presidente da Assembleia Geral

---

---

## ÍNDICE

---

Índice .....	2
Mensagem do Conselho de Administração .....	3
1.....APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL	5
1.1 Enquadramento.....	5
1.2. Missão, Visão e Valores da CERCI Flor da Vida .....	5
1.3 Política de Qualidade da CERCI Flor da Vida.....	6
1.4 Estratégia da CERCI Flor da Vida e do Conselho de Administração .....	6
1.4.1 Eixos Estratégicos da CERCI Flor da Vida .....	7
1.4.2 Objetivos Estratégicos (OE) da CERCI Flor da Vida .....	7
2..... RESPOSTAS SOCIAIS E VALÊNCIAS	8
2.1 Intervenção Precoce (IP) .....	8
2.2 Valência Socioeducativa (SE) .....	15
2.3 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) .....	28
2.4 Formação Profissional (FP) .....	35
2.5 Lar Residencial (LR) .....	38
2.6 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão de Olhalvo .....	54
2.7 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão de Azambuja.....	61
3.....Distribuição de utentes, alunos e formandos por Valência/ Respostas Sociais:	67
4..... Caracterização Dos Recursos Humanos	67

## Mensagem do Conselho de Administração

Caros Cooperadores,

Na observância do dever estatutário, cumpre apresentar o **Relatório de Gestão e Contas relativo ao ano de 2021**, a ser apreciado, discutido e votado em Assembleia Geral da CERCI Flor da Vida (CFV).

A CFV tem hoje um papel de primazia na economia social local. Tal facto resulta do trabalho que tem sido desenvolvido com o intuito de dar equilíbrio e sustentabilidade à instituição. Foi possível garantir, num curto período de tempo, o cumprimento dos objetivos definidos para o mandato do atual Conselho de Administração, a melhoraria do serviço prestado aos utentes, alunos e formandos, dando à CFV o lugar que merece. O reabilitar da credibilidade perante o exterior permitiu colocá-la no *top* das maiores e mais importantes Instituições do concelho, dando garantias para o futuro, nomeadamente, no envolvimento de forma responsável em projetos novos.

O projeto do Complexo Social e de Saúde da Quinta da Rosas encontrava-se, a 31 de Dezembro de 2021, no estado de pré-aprovação junto do Programa Pares 3.0 e em fase de candidatura do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). A infraestrutura a edificar é composta por um Lar Residencial, entretanto aprovado pelo Programa Pares 3.0, uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), um Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), pelo Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), por uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção e por uma Clínica de Saúde e de Exames de Diagnóstico Complementares. A parte do projeto correspondente ao Lar Residencial está orçamentada no valor de 1.598.571€, estando garantido o financiamento de 899.606€ por parte da Segurança Social, o compromisso da Câmara Municipal de Azambuja em participar com 350.000€ e a instituição assegura o remanescente, a saber 348 965€. Para as restantes respostas aguardamos financiamento do PRR. Relativamente ao projeto apresentado para o CAO de Olhalvo, não obstante a qualidade reconhecida, não avançou para a fase de aprovação.

A melhoria do clima organizacional da instituição tem sido um dos desígnios principais. Os Recursos Humanos são fundamentais no bom funcionamento e no desenvolvimento da CFV e nesse sentido tem-se melhorado as condições de trabalho, nomeadamente remuneratórias, de forma a elevar a motivação e conseqüente desempenho de cada um. Complementarmente, a seleção e recrutamento de novos funcionários tem merecido uma atenção especial, porquanto se pretende dotar a instituição de ativos comprometidos com os projetos em curso e se enquadrem na cultura vigente, acrescentando valor e inovação às dinâmicas instituídas. Tendo-se verificado a necessidade de fazer

alterações na estrutura de gestão da instituição, constatação de há já algum tempo, procedeu-se ao recrutamento de uma Diretora Executiva cuja intervenção se tem manifestado como fundamental na execução do projeto definido pelo Conselho de Administração.

Procedeu-se à renovação e reforço da frota de viaturas através da aquisição de uma carrinha adaptada de 9 lugares, uma outra de 2 lugares dedicada ao transporte de mercadorias e a integração de um *mini-bus* cedido pela Câmara Municipal de Azambuja.

No contexto da pandemia do SARS-CoV-2 e da Covid-19, a segurança e bem-estar dos utentes foram sempre acauteladas. Todas as decisões foram ponderadas no estrito cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde e demais organismos competentes e tendo em conta as necessidades concretas de cada utente, famílias e demais intervenientes. Importa reafirmar, a este respeito e também num âmbito mais vasto, que se consolidou o estabelecimento de um novo paradigma nas relações institucionais com as famílias, a Administração Central, as Autarquias e outras instituições congéneres (IPSS).

Os Órgãos Sociais em funções assumiram o compromisso de "Relançar o futuro" da CFV. O Conselho de Administração deu expressão a esse pacto não sem primeiro dotar a Instituição da estabilidade, sustentabilidade e credibilidade necessárias. As evidências são claras, mesmo com uma pandemia, praticamente desde o início do mandato. Institui-se uma nova cultura organizacional, baseada no rigor e disciplina, em paralelo com dinâmicas de inovação e planos de melhoria para a qualidade do serviço e bem-estar dos utentes, alunos e formandos. O tempo continuará a provar a importância local e regional da instituição e confirmar a estratégia e projetos para o futuro, sempre de acordo com a missão da CERCÍ Flor da Vida, a saber, ***“prestar os serviços adequados às pessoas com deficiência e suas famílias, no âmbito da prevenção, educação, reabilitação, inserção social e profissional, promovendo a sua qualidade de vida e o exercício da sua cidadania”***.

As Contas referentes ao período de 2021, que submetemos à aprovação da Assembleia, apresentam um Resultado Líquido no montante de 61.508,07€, que propomos seja aplicado em conformidade com os artigos 23.º e 24.º dos estatutos:

- Reserva Legal = 6.150,80€ (inclui capital social)
  
- Fundo de Educação e Formação = 3.075,40€

*Azambuja, 28 de março de 2021*

O Conselho de Administração,

## 1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

### 1.1 Enquadramento

A CERCI Flor da Vida é uma Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão, CRL, adiante designada por CFV. Foi constituída por escritura pública em 30 de maio de 1980 e tem sede na Quinta da Mina em Azambuja. Caracteriza-se como uma cooperativa, não visando a obtenção de lucros e tem por objeto a solidariedade social e a saúde, bem como o desenvolvimento de atividades de apoio em diferentes áreas de intervenção das pessoas com deficiência e/ou incapacidade e de pessoas idosas, promovendo a sua qualidade de vida, a educação, a reabilitação, a formação e a capacitação, visando a sua inclusão social.

A sua fundação data de 1980, como cooperativa de ensino, designadamente de educação especial. Em 1998, por força do Decreto – Lei nº 7/98 de 15 de janeiro, a CFV passou a ter o estatuto de Solidariedade Social. Na qualidade de Cooperativa rege-se pelo Código Cooperativo e Legislação complementar, nomeadamente proveniente quer do Ministério da Educação, quer do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. A atividade da CFV é financiada, em parte, pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, pelo Ministério da Educação e por fundos comunitários no âmbito do POISE, para a valência da Formação Profissional.

### 1.2. Missão, Visão e Valores da CERCI Flor da Vida

#### 1.2.1. Missão

A CFV tem como Missão valorizar a pessoa com deficiência e sua família, respeitando a sua individualidade e construindo oportunidades de desenvolvimento, crescimento e participação.

#### 1.2.2. Visão

A CFV tem como Visão Institucional promover uma cultura em que a sociedade reconheça o potencial da pessoa com deficiência e não a sua diferença.

#### 1.2.3. Valores da Organização

O desenvolvimento da missão da CFV tem por base uma identidade organizacional que nasce do sentido de RESPONSABILIDADE SOCIAL para com a comunidade, promovendo uma relação de RESPEITO pelo reconhecimento do valor e dos direitos inerentes à condição humana. Fomentamos a COOPERAÇÃO entre todos os intervenientes de forma a construir ligações fortes e seguras de que se reforçam pela DEDICAÇÃO e entrega a causas e pessoas. Acreditamos que o futuro se constrói com base na CONFIANÇA mútua que nos sustenta.

### 1.3 Política de Qualidade da CERCI Flor da Vida

A CFV pretende garantir serviços qualificados de forma a satisfazer as necessidades dos seus utentes e familiares e corresponder às solicitações da comunidade.

Mantendo uma estrutura competente, organizada e dinâmica, a Instituição assume o compromisso de evoluir os seus processos e recursos, e cumprir com as responsabilidades para com utentes, famílias, profissionais, parceiros e fornecedores, com eles criando ligações de envolvimento, transparência, ética e respeito mútuo, que se concretizem em elevados níveis de satisfação e confiança.

### 1.4 Estratégia da CERCI Flor da Vida e do Conselho de Administração

O Plano Anual de Atividades de 2021 visou a concretização dos objetivos definidos que se basearam nas conclusões retiradas da análise SWOT (forças e fraquezas, oportunidades e ameaças) feita à Instituição e procuram concretizar a nossa política estratégica.

Ao Conselho de Administração competiu determinar, arbitrar e garantir a operacionalização das soluções para atingir os objetivos estratégicos, as quais exigem equilíbrios complexos (juízos de gestão) sobre um amplo conjunto de metas e meios para as alcançar. São de destacar 3 funções: Institucional, de direção e estratégica.

- ✓ A função **institucional**, externa, legitima as atividades da organização com o meio envolvente (comunidades onde está inserida), com o Estado- Administração Central, Autarquias, Entidades Parceiras e Financiadoras;
- ✓ **De Direção**, interna, procura conciliar os interesses dos diferentes constituintes, com especial relevo no assegurar serviços de qualidade e satisfazer as necessidades dos seus utentes e familiares e corresponder às solicitações da comunidade, como já referido na política de qualidade, com a condição, ainda que possa parecer paradoxal, de implementar práticas de gestão rigorosas e racionais que garantam o equilíbrio económico-financeiro e a sustentabilidade da instituição;
- ✓ A função **estratégica** consubstancia-se na tomada de decisões estratégicas, visando a adaptação da instituição ao seu meio envolvente e às suas necessidades.

As funções deverão evoluir, serem dinâmicas, no sentido de se adaptarem às novas configurações organizacionais e aos novos processos de criação de valor, bem como a salvaguarda da saúde e segurança no interior da organização, a exemplo disso, na resposta

à atual realidade pandêmica através da aprovação, atualização sistemática e implementação de um consistente Plano de Contingência.

A existência de um novo paradigma de desenvolvimento, resultante de uma visão diferente do Mundo face à pandemia, reforça a importância no futuro das organizações da economia social. A capacidade de efetuar uma rigorosa análise organizacional, compreender a performance procurando localizar áreas/ unidades que apresentem problemas, identificando oportunidades e desenvolvendo planos de ação que, uma vez realizados, culminem com a melhoria do desempenho global.

#### 1.4.1 Eixos Estratégicos da CERCI Flor da Vida

Foram identificados os seguintes Eixos Estratégicos para a atividade da CFV:

- › **Eixo Estratégico 1. Qualidade dos Serviços**
- › **Eixo Estratégico 2. Melhoria Contínua e Inovação**
- › **Eixo Estratégico 3. Inclusão e Participação**
- › **Eixo Estratégico 4. Sustentabilidade e Boa Gestão**

#### 1.4.2 Objetivos Estratégicos (OE) da CERCI Flor da Vida

De acordo com os eixos estratégicos de atuação, a CFV identificou objetivos estratégicos (OE) nas seguintes perspetivas:

##### › **Perspetiva dos Clientes**

- OE 1. Garantir a qualidade dos serviços prestados ao cliente
- OE 2. Assegurar a excelência na relação com clientes e familiares
- OE 3. Garantir o desenvolvimento de competências dos clientes

##### › **Perspetiva dos Processos**

- OE 4. Assegurar a melhoria contínua dos Processos
- OE 5. Melhorar o Ciclo Comunicacional da Instituição
- OE 6. Realizar Benchmarking com outras instituições

##### › **Perspetiva da Aprendizagem e Crescimento**

- OE 7. Desenvolver as competências e motivação dos recursos
- OE 8. Criar uma rede dinâmica com parceiros e sócios
- OE 9. Implementar projetos de inovação e/ou reformulação dos serviços

##### › **Perspetiva Financeira**

- OE 10. Garantir um controle financeiro da Instituição
- OE 11. Garantir a sustentabilidade económica e financeira
- OE 12. Racionalizar custos



## 2. RESPOSTAS SOCIAIS E VALÊNCIAS

A CFV desenvolve a sua atividade através de 7 (sete) Respostas Sociais e Valências:

- › **Intervenção Precoce**
- › **Valência Socioeducativa**
- › **Centro de Recursos para a Inclusão**
- › **Formação Profissional**
- › **Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão de Azambuja**
- › **Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão de Olhalvo**
- › **2 Lares Residenciais**

Apresenta-se de seguida uma breve descrição de cada Resposta Social e Valência e respetiva atividade no ano de 2021:

### 2.1 Intervenção Precoce (IP)

A Intervenção Precoce é uma Resposta Social da Instituição CFV, com Acordo de Cooperação Atípico celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo, em 1/12/1996.

Teve uma revisão em 22 de dezembro de 2011, obtendo um aumento de capacidade, passando a ter acordo para 30 crianças e capacidade para 40 crianças/famílias.

As Equipas Locais de Intervenção de Cartaxo/Azambuja e de Alenquer/Arruda/Sobral Monte Agraço (Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância), adiante designada por ELI, ambas constituídas por equipas pluridisciplinares, têm como meta atingir um funcionamento transdisciplinar, assente em parcerias institucionais, integrando representantes do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, da Saúde, da Educação e Ciência, assim como da Cruz Vermelha, CFV de Azambuja, Comdignitatis entre outras entidades parceiras.

A ELI de Cartaxo/Azambuja e Alenquer/Arruda/Sobral é constituída em cumprimento do Art. 7º do Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de outubro, rege-se pelas disposições constantes do Regulamento Interno, bem como pelo respetivo Protocolo de Constituição e pelas normas regulamentadoras e orientações emitidas pela Comissão de Coordenação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI).

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de outubro e nas normas regulamentadoras emitidas pela Comissão de Coordenação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI).

A ELI desenvolve e concretiza, a nível local, a intervenção do SNIPI, com vista a garantir condições de desenvolvimento das crianças até aos 6 anos de idade, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam o crescimento pessoal, social, e a sua participação nas atividades típicas para a idade, bem como das crianças com risco grave de atraso de desenvolvimento.

**Nos termos do Decreto-Lei n.º 281/2009, considera-se:**

- “Intervenção precoce na infância (IPI)” o conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da ação social;
- “Risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo” qualquer risco de alteração, ou alteração, que limite o normal desenvolvimento da criança e a sua participação, tendo em conta os referenciais de desenvolvimento próprios, consoante a idade e o contexto social;
- “Risco grave de atraso de desenvolvimento” a verificação de condições biológicas, psicoafectivas ou ambientais, que implicam uma alta probabilidade de atraso relevante no desenvolvimento da criança.

***Competência Funcional***

Compete à ELI, no âmbito da intervenção local do SNIPI:

- Identificar as crianças e famílias imediatamente elegíveis para acompanhamento pelo SNIPI;
- Assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não imediatamente elegíveis, requerem avaliação periódica, devido à natureza dos seus fatores de risco e possibilidades de evolução;
- Encaminhar crianças e familiares não elegíveis, mas carenciadas de apoio social;
- Elaborar e executar o Plano Individual de Intervenção Precoce em função do diagnóstico da situação;
- Identificar necessidades e recursos das comunidades da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- Articular, sempre que se justifique, com as comissões de proteção de crianças e jovens e com os núcleos de apoio às crianças e jovens em risco ou outras entidades com atividade na área da proteção infantil;

- Assegurar, para cada criança, processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- Articular com os profissionais das creches, amas e estabelecimentos de educação pré-escolar em que se encontrem colocadas as crianças acompanhadas pela ELI;
- Promover a participação ativa das famílias no processo de avaliação e de intervenção;
- Promover a articulação entre os vários intervenientes no processo de intervenção.

A CERCI Flor da Vida está representada em duas ELI, ELI Azambuja/Cartaxo e ELI Alenquer/Arruda/Sobral Monte Agraço.

<b>TÉCNICOS</b>	<b>AFETAÇÃO</b>
<b>FISIOTERAPEUTA</b>	40%
<b>TERAPEUTA DA FALA</b>	40%
<b>TÉCNICO SERVIÇO SOCIAL</b>	50%
<b>PSICÓLOGA</b>	20%

*Quadro 1 - Técnicos da CFV afetos à Resposta Social e respetivas percentagens*

Estas percentagens de tempo são divididas nas duas ELI, mediante um acordo de cooperação atípico celebrado entre a CERCI e o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Para além destes técnicos que representam na ELI o Ministério do Trabalho e da Segurança Social no concelho de Azambuja, está ainda uma terapeuta Ocupacional e uma enfermeira com 3 horas que representam o Ministério da Saúde e uma Docente de ensino especial do Ministério da Educação.

Na ELI Alenquer/Arruda/Sobral estão integradas três docentes do Ministério da Educação, três enfermeiras com tempo reduzido do Ministério da Saúde e uma outra instituição que representa também o Ministério do Trabalho e da Segurança Social, a Comdignitatis, com uma psicóloga, uma terapeuta da fala, uma psicóloga e uma assistente social.

**PLANO ANUAL DE ATIVIDADES**

CLIENTES	IP	OE01	<b>Cumprir com as Normas e Procedimentos do SNIPI (Sistema Nacional de Intervenção Precoce)</b>	Fornecer informações a todas as famílias relativamente ao modo de funcionamento e procedimentos do SNIPI	Nº de Reuniões	Contagem direta	≥ 1 por família		
		OE02		OE05					
CLIENTES	IP	OE01		<b>Melhorar a qualidade de vida das crianças/famílias acompanhadas no âmbito do SNIPI</b>	Cumprir com os PIIP (Plano Individual de Intervenção Precoce)	Taxa de cumprimento dos PIIP	Nº de apoios realizados / Nº de Apoios Planeados x 100	≥ 90%	
			<b>Assegurar resposta a todas as crianças elegíveis para o SNIPI</b>	Identificar/ Avaliar e dar resposta a todas as referências que cheguem às ELI (Equipas Locais de Intervenção Precoce)	Nº de Referências/Nº de Avaliações	Nº de referências respondidas / Nº de Referências Recebidas x 100 e Nº de Avaliações recebidas x Nº de Avaliações respondidas x 100	100%		
		<b>Assegurar resposta a todas as crianças elegíveis para o SNIPI</b>	Garantir o encaminhamento de todas as crianças/famílias não elegíveis para o SNIPI	Nº de Encaminhamentos	Nº de Referências não elegíveis / Nº de Encaminhamentos x 100	100%			
		<b>Assegurar resposta a todas as crianças elegíveis para o SNIPI</b>	Garantir o acompanhamento de todas as crianças/famílias elegíveis até ao limite máximo estabelecido no acordo de Cooperação em vigor	Nº de Acompanhamentos	Nº de Acompanhamentos / Nº de Acordos x 100	100%			
		CLIENTES	IP	OE07	<b>Melhorar a articulação do serviço com os clientes, significativos e colaboradores</b>	Taxa de participação nas reuniões de Equipa Local	Nº de participantes em reunião/Nº de colaboradores x 100	≥80	
						Taxa de participação não reuniões de Eli Alenquer/Arruda/Sobral	Nº de participantes em reunião/Nº de colaboradores x 100	≥90	
Taxa de participação de ELI Cartaxo/Azambuja	Nº de participantes em reunião/Nº de colaboradores x 100					≥90			

### Cumprir com as Normas e Procedimentos do SNIPI (Sistema Nacional de Intervenção Precoce)

Foram efetuadas, no decorrer do período em análise, os seguintes apoios por parte da CFV nas ELI Cartaxo/Azambuja e ELI Alenquer/Arruda Sobral, sendo que a CERCI Flor da Vida apenas intervém no concelho de Azambuja e Alenquer.

Os acompanhamentos dividiram-se de acordo com as seguintes metodologias: apoios diretos, vigilâncias e consultadorias.

### Melhorar a qualidade de vida das crianças/famílias acompanhadas no âmbito do SNIPI

### Assegurar resposta a todas as crianças elegíveis para o SNIPI

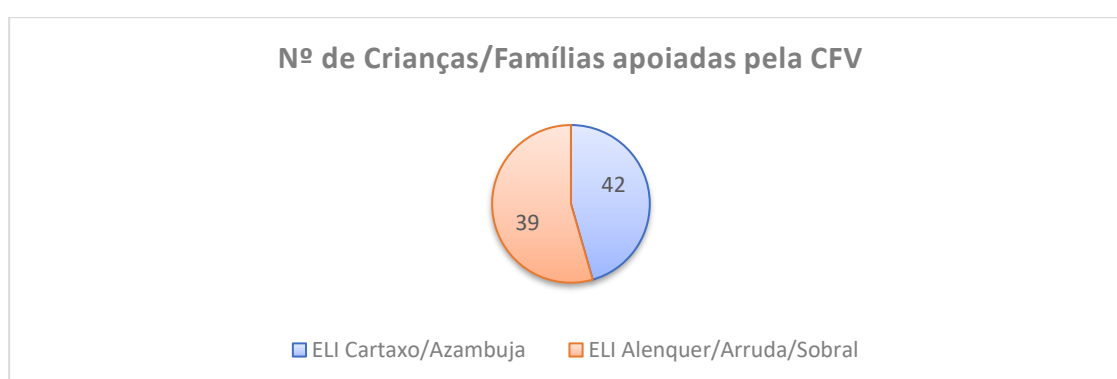


Figura 1 Nº de Crianças/Famílias apoiadas pela CFV

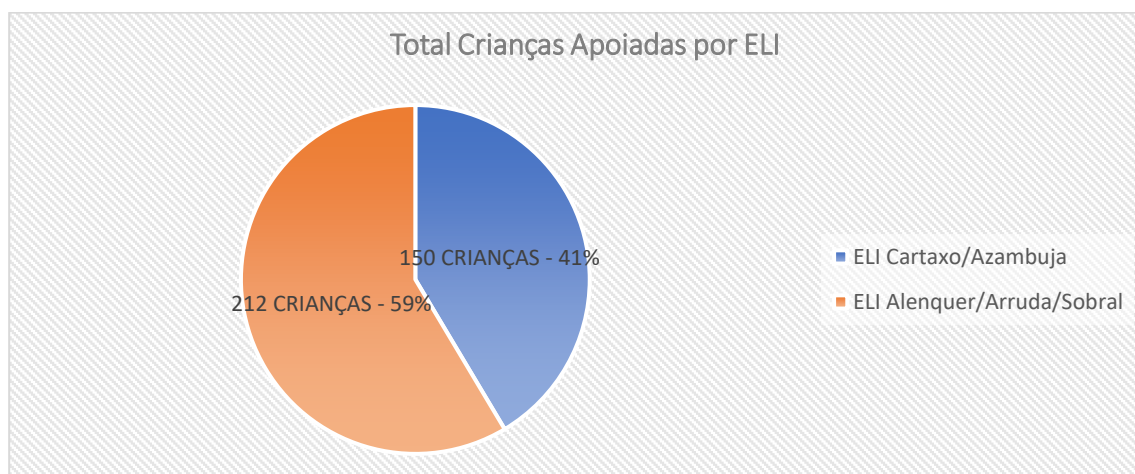


Figura 2 Nº de crianças/famílias apoiadas por cada ELI

A ELI Cartaxo/Azambuja apoia no seu total 150 crianças, sendo que o Cartaxo apoiou 87 e Azambuja 63 crianças. O gráfico que se segue mostra o total de crianças apoiadas pela equipa da CFV.

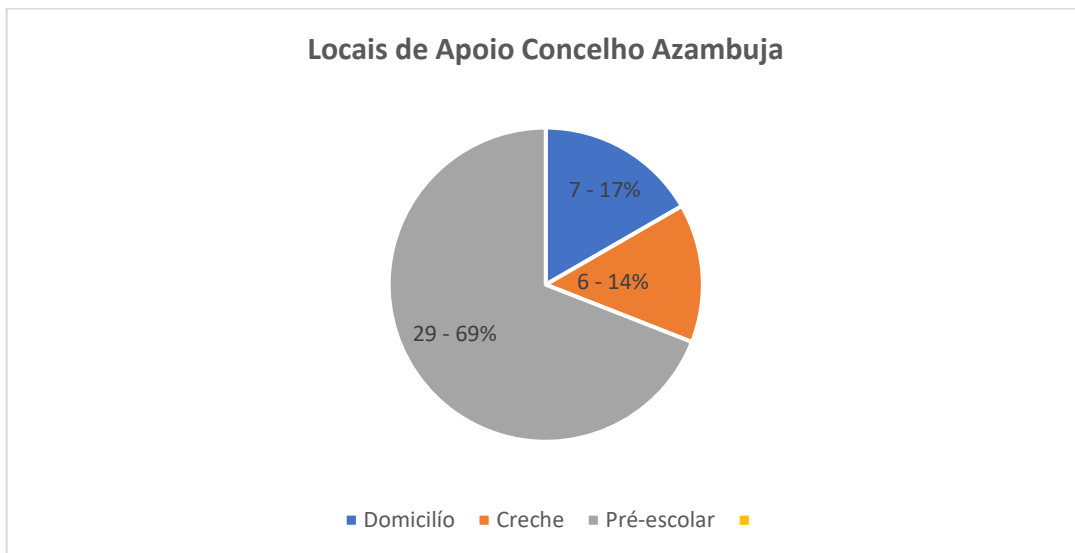


Figura 3 – Locais de Apoio Concelho de Azambuja

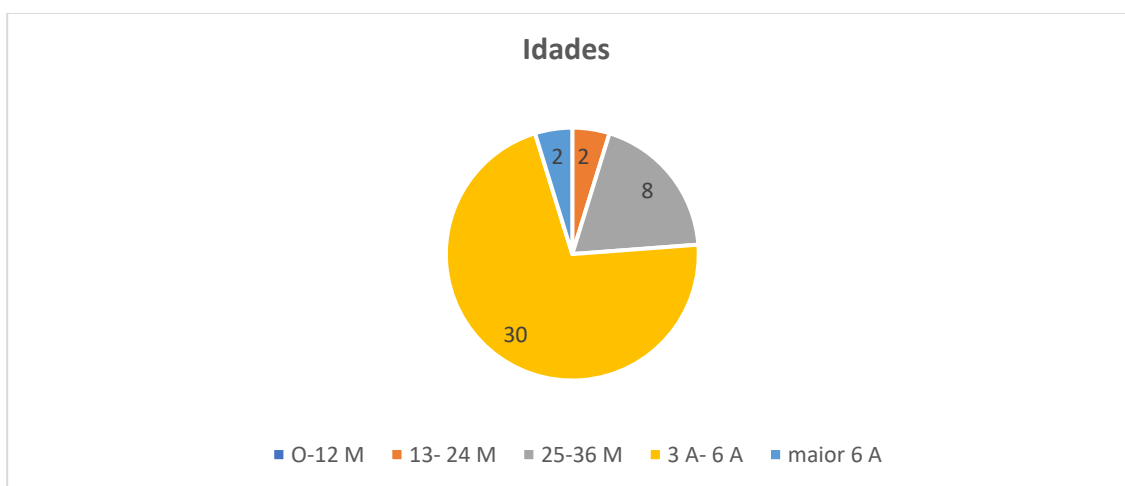


Figura 4 – Idades crianças apoiadas no concelho de Azambuja

A ELI Alenquer/Arruda/Sobral apoia no seu total 212 crianças, sendo que o concelho de Alenquer apoia 118. O gráfico que se segue mostra o total de crianças apoiadas pela equipa da CFV no concelho de Alenquer.

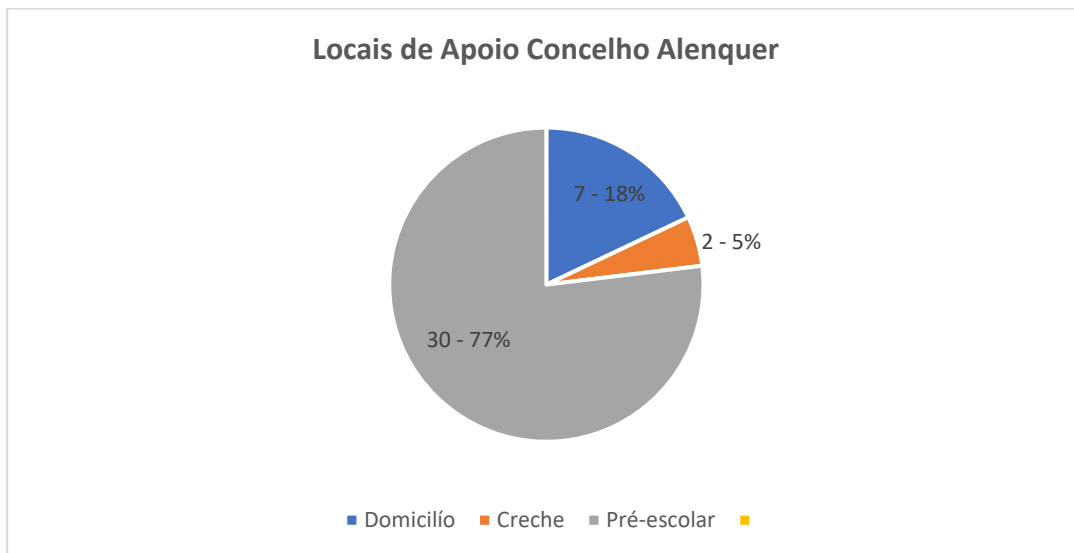


Figura 5– Idade das crianças apoiadas no concelho de Alenquer

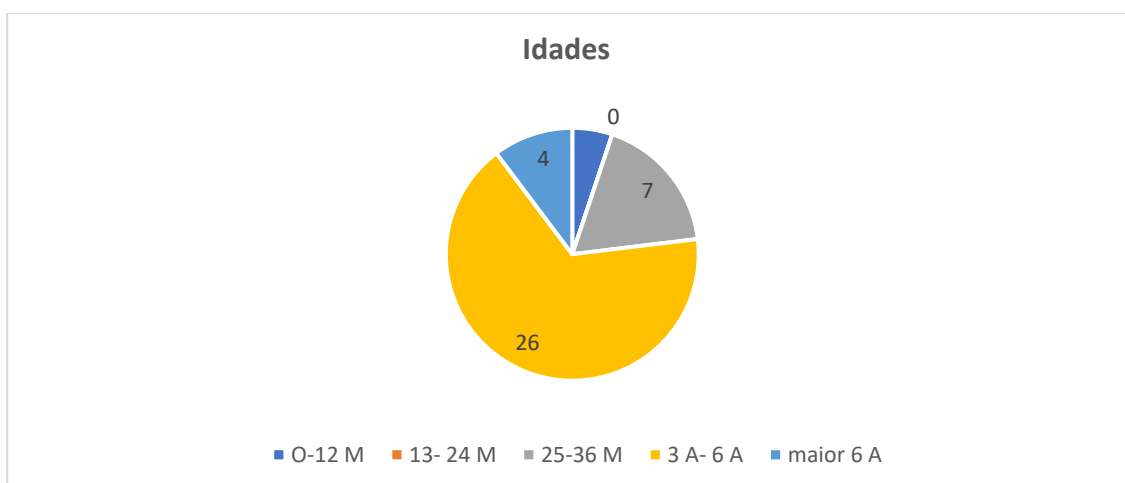


Figura 6– Idade das crianças apoiadas no concelho de Alenquer

A grande maioria destas referençiações proveio da área da saúde (consultas de desenvolvimento infantil), bem como da educação dos Jardins de Infância e Creches. Todas as crianças referenciadas foram avaliadas, foi definido o gestor de caso para cada uma delas, bem como foi elaborado o PIP (Plano de Intervenção Precoce) em função do diagnóstico da situação que será monitorizado e ajustado ao longo de todo o processo em que a criança se mantenha na Intervenção Precoce.

Aquando do confinamento pela covid-19, a partir de meados janeiro a abril e até ao período em análise neste relatório, as reuniões de equipas passaram a ser feitas via zoom. Os acompanhamentos continuaram a ser feitos mediante uma análise de prioridades. As reuniões de equipas são sempre às quartas-feiras, no período da tarde. A ELI Cartaxo/Azambuja reúne uma vez por mês, alternadamente entre Cartaxo e Azambuja, já a ELI Alenquer/Arruda/Sobral, por ser uma equipa de

maiores dimensões quer de técnicos quer em áreas geográficas, reúne duas vezes por mês, alternadamente nos Centros de Saúde de Alenquer e Arruda dos Vinhos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho desenvolvido é o espelho do esforço que temos vindo a realizar, em tempos muito conturbados.

Continuar a trabalhar, numa parceria alargada, no pressuposto de que estes espaços abrangentes de representação são potenciadores de uma visão igualmente mais ampla dos problemas e das soluções que melhor os resolvam é o nosso grande objetivo.

O trabalho de proximidade e uma dinâmica de interação permanente será a nossa forma de enfrentar as grandes incertezas e dificuldades que se nos apresentam, este será o desafio para a equipa de Intervenção Precoce.

Tem sido difícil gerir o número crescente de referenciações, o reduzido número de horas dos técnicos e não existência de lista de espera no SNIPI, pelo que continuamos a aguardar uma resposta por parte da Segurança Social a esta problemática da CFV, por responder a duas Equipas Locais de Intervenção com um número reduzido de técnicos no seu acordo de cooperação.

### **2.2 Valência Socioeducativa (SE)**

A escola da CERCÍ Flor da Vida (CVF) - Valência Socioeducativa (SE) – é uma escola de ensino especial, enquadrada pelo decreto-lei nº 54/2018, de 6 de julho e pela Portaria 1102 de 1997, que regulam as condições de elegibilidade dos alunos, as medidas de suporte à aprendizagem, os diferentes apoios tecnicopedagógicos e financeiros prestados pelo Ministério da Educação (ME).

A SE tem paralelismo pedagógico para o 1º ciclo, com contratos de cooperação anuais com o ME. A escola situa-se na Quinta das Rosas, em Azambuja, num espaço (moradia, anexos e jardins) cedido pela Câmara Municipal de Azambuja e tem capacidade para 25 alunos em idade de escolaridade obrigatória.

O presente documento reflete a avaliação do funcionamento pedagógico da SE no que diz respeito ao ano civil de 2021, o que corresponde ao segundo período do ano letivo de 2020-2021 (janeiro a agosto) e do primeiro período de 2021-2022 (setembro a dezembro).

A Valência Socioeducativa (SE) é uma escola de ensino especial que presta apoio socioeducativo a alunos que necessitam de medidas universais, seletivas e adicionais de suporte à aprendizagem, nomeadamente alterações curriculares significativas, plano individual de transição e recursos



especializados de apoio à aprendizagem e à inclusão. A frequência dos alunos depende do encaminhamento das escolas do ensino regular e da autorização de frequência por parte do Ministério da Educação. A CFV, na sua valência SE, propõe-se cumprir a sua função na educação especial que se traduz em educar potenciando capacidades e integrar pela participação social.

Cada aluno desenvolveu as atividades curriculares e terapêuticas disponibilizadas e orientadas para as suas necessidades individuais expressas no seu Programa Educativo Individual (PEI) para 2020-2021 e desenvolve as referentes a 2021-2022. Alunos entre os 15 e os 18 anos desenvolveram também em 2020-2021 e desenvolvem em 2021-2022, um Plano Individual de Transição (PIT), que tem como objetivo a transição do aluno para a vida ativa pós-escolar.

No ano civil de 2021 frequentaram a valência SE 22 alunos (com número total máximo de alunos em simultâneo de 21), entre as 9,30 horas e as 16,00 horas, com uma carga horária semanal de 32,5 horas.

Os grupos/turma foram quatro e constituídos por cinco alunos, excetuando um com 6 alunos.

Todos os alunos da escola têm a categoria de totalmente dependente aprovada pelo ME, exceto um aluno que iniciou frequência em novembro 2021 e para o qual já foi solicitada a referida classificação.

O desenvolvimento das áreas curriculares, ao longo de cada ano letivo, tem como tema central uma obra literária. Assim, no ano letivo de 2020-2021 o tema foi inspirado no *Feiticeiro de OZ*, de Lyman Frank Baum e em 2021-2022 no *Peter Pan*, personagem criada por J. M. Barrie. Este fio condutor centra os diferentes grupos num objetivo comum de trabalhar as competências e aprendizagens nas diferentes áreas e atividades.

Cada um dos alunos beneficia de um PEI (programa educativo individual) e caso tenha 15 ou mais anos beneficia ainda de um PIT (Plano individual de transição para a vida ativa). Estes documentos pedagógicos já estavam elaborados para o ano letivo de 2020-2021 e foram elaborados e aprovados entre setembro e outubro de 2021 para o ano letivo de 2021-2022. São os documentos que refletem as necessidades, competências e expectativas dos alunos, pessoal docente e não docente, bem como dos encarregados de educação. Nestes documentos constam os objetivos curriculares e terapêuticos para cada aluno com base nas áreas das terapias disponíveis. Os PIT são desenvolvidos na escola ou na formação profissional da CFV, conforme se considera mais adequado perante o aluno em causa.

## **Recursos Humanos**

- ✓ 1 Diretora Pedagógica e Psicóloga (Tempo Parcial)
- ✓ 4 Docentes (1 docente especializada e docentes em regime de mobilidade estatutária por ano letivo)

- ✓ Auxiliar Pedagógica do Ensino Especial (em setembro de 2021 uma destas auxiliares foi substituída por uma ajudante de ação direta)
- ✓ Auxiliares de Ação Educativa
- ✓ 1 Fisioterapeuta (13h semanais)
- ✓ 1 Terapeuta da Fala (8,5h semanais). Em setembro de 2021, na impossibilidade de admitir uma terapeuta ocupacional para substituir a anterior que rescindiu contrato, passamos a ter outra terapeuta ocupacional com este número de horas.
- ✓ 1 Terapeuta Ocupacional (13,5h)
- ✓ 1 Auxiliar de Serviços Gerais
- ✓ Outros recursos da CFV disponibilizados: motorista, secretaria, contabilidade

Nota: O total da carga horária semanal das terapeutas é de 35h, montante aprovado pelo ME para o número de alunos da escola. Os rácios do pessoal afeto estão de acordo com o legislado pelo órgão de tutela. No caso dos auxiliares são quatro, uma vez que todos os alunos estão classificados, pelo ME, como totalmente dependentes. O rácio de terapeutas é de 1 para 20 alunos, pelo que repartir uma carga horária por 3 terapeutas é fundamental para dar resposta às necessidades dos alunos em matéria de apoios terapêuticos especializados. Infelizmente no ano letivo 2021-2022 não foi possível a terapia da fala, tendo-se reforçado a terapia ocupacional.

### **Áreas Curriculares**

Como estratégia para o enriquecimento das áreas curriculares, estão também a ser desenvolvidas as atividades nas seguintes áreas curriculares: Português, Matemática, Estudo do Meio, Cidadania e Desenvolvimento, Educação Artística, Atividade Ocupacional/laboral, Comunicação e linguagem, Consciência e Domínio do corpo, Bem-estar, saúde e ambiente, Competências pessoais e sociais, Cognição, Sensoriais.

Foram desenvolvidas ainda atividades: Arte DeCoração – oficina de decoração e embelezamento de espaços, Culinária – oficina de culinária, EcoLar – oficina de economia doméstica, EnvelopArte – oficina de confeção de envelopes de papel, Atividades de Vida Diária - confeção de lanches, higiene e limpeza de espaços, higiene pessoal e cuidados de autoimagem, Sement'Arte – oficina de jardinagem (janeiro a junho de 2021) e Atividade Física Adaptada (AFA) – Projeto da Câmara Municipal de Azambuja (janeiro a junho de 2021).

A AFA foi desenvolvida semanalmente no pavilhão das piscinas municipais.

O projeto Natação iniciou em outubro e veio substituir a AFA. É desenvolvido semanalmente nas piscinas municipais. O projeto “despertar para o desporto” desenvolveu-se entre outubro e dezembro, semanalmente, na na EPAC em Azambuja.

## Áreas Terapêuticas

Outros serviços disponibilizados

ÁREA	RESPONSÁVEL
FISIOTERAPIA ASINOTERAPIA HIDROTERAPIA (OUTUBRO A DEZEMBRO 2021)	FISIOTERAPEUTA
TERAPIA OCUPACIONAL TERAPIA PELO MOVIMENTO	TERAPEUTAS OCUPACIONAIS
APOIO PSICOLÓGICO TERAPIA DA FALA (DE JANEIRO A JULHO DE 2021)	PSICÓLOGA TERAPEUTA DA FALA

NOTA: O PROJETO DE HIDROTERAPIA É DESENVOLVIDO NA SEDE DA CERCÍ FLOR DA VIDA, NO SEU TANQUE TERAPÊUTICO.

## Outros Serviços Disponibilizados

- ✓ **Transportes de e para a residência dos alunos** – transporte próprio da CFV no concelho de Azambuja e Cartaxo e transporte da Câmara Municipal de Alenquer no concelho de Alenquer
- ✓ **Refeições** – suplemento alimentar no período da manhã, almoço e lanche
- ✓ **Recreio** – entre o período de almoço e início das atividades da tarde
- ✓ **Administração de medicação** – conforme mapa de medicação de cada aluno

Nota: Tal como no ano transato estão implementados dois turnos de almoço e recreio, cumprindo o estabelecido da plano de contingência da CFV e as diretrizes da Direção Geral da Saúde e da Saúde Pública face à situação pandémica.

## Objetivos

- ✓ Possibilitar aos alunos o desenvolvimento das medidas educativas necessárias à sua aprendizagem;
- ✓ Contribuir para que os alunos adquiram competências pessoais e sociais que lhes permitam um adequado exercício de cidadania e inclusão social;
- ✓ Promover as relações escola/família/comunidade, estimulando relações de parceria e uma participação ativa e integrada no meio envolvente;
- ✓ Facilitar a transição para estruturas regulares de ensino e para a vida pós-escolar

### **Ações Desenvolvidas**

- ✓ Desenvolvimento do Projeto Educativo;
- ✓ Elaboração e desenvolvimento dos Planos Anuais de Atividades;
- ✓ Elaboração e desenvolvimento dos Projetos de Turma;
- ✓ Avaliação das necessidades e expectativas do aluno/EE;
- ✓ Definição das medidas educativas e objetivos específicos a implementar para cada aluno;
- ✓ Definição e Implementação de medidas de apoio à distância no período de encerramento da escola por orientação do governo;
- ✓ Avaliação dos objetivos individuais dos alunos nos finais de cada período letivo (janeiro e julho de 2021);
- ✓ Monitorização e avaliação de Projetos de Turma (julho de 2021);
- ✓ Elaboração e implementação de programas, de atividades livres, em períodos não letivos (julho de 2021);
- ✓ Elaboração do Relatório Anual de Funcionamento Pedagógico (julho 2021).

### **Locais de Intervenção**

- ✓ Espaços interiores e exteriores do edifício na Quinta das Rosas
- ✓ Oficinas de Formação Profissional da CFV
- ✓ Pavilhão desportivo e piscinas de Azambuja
- ✓ EPAC
- ✓ Ensino à distância no período de confinamento obrigatório (22 de janeiro a 15 de março de 2021)
- ✓ Tanque terapêutico do CACI de Azambuja

### **Plano Anual de Atividades**

No ano civil de 2021 a SE desenvolveu dois diferentes Planos Anuais de Atividades (PAA), uma vez que a valência funciona por anos letivos. Um PAA foi elaborado em setembro de 2020 e o outro em setembro de 2021, em consonância com o Projeto Educativo e com o Regulamento Interno. No início de cada ano letivo foram também elaborados e aprovados os 4 projetos de Turma/grupo para o ano letivo. Assim sendo, no ano civil de 2021 desenvolvemos 8 projetos turma/grupo.

## Parcerias

- ✓ Câmara Municipal de Azambuja e Câmara Municipal de Alenquer;
- ✓ Câmara Municipal de Azambuja: Programa de Atividade Física para Todos - Aulas de Atividade Física Adaptada e Natação;
- ✓ Juntas de Freguesia da Ota e do Carregado – na articulação com alunos e famílias no período de confinamento obrigatório.
- ✓ Formação Profissional (FP) da CFV – Desenvolvimento de Planos Individuais de Transição nas oficinas da FP.

## Caracterização dos alunos por género, Faixa etária e residência

GÉNERO	Nº DE ALUNOS
MASCULINO	14
FEMININO	7
	<b>TOTAL 21</b>

CONCELHO DE RESIDÊNCIA	Nº DE ALUNOS
ALENQUER	10
AZAMBUJA	5
CARTAXO	2
VILA FRANCA DE XIRA	3
LISBOA	1

## Alunos que saíram da escola no ano civil

NÚMERO	GÉNERO	DATA DE SAÍDA	MOTIVO DA SAÍDA
1	Masculino	31 julho 2021	LIMITE DE IDADE/TRANSITOU PARA CACI OLHALVO
1	FEMININO	31 DEZEMBRO 2021	TRANSIÇÃO PARA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

## Alunos admitidos no ano civil

NÚMERO	GÉNERO	DATA DE ADMISSÃO
1	Masculino	FEVEREIRO DE 2021
1	MASCULINO	NOVEMBRO DE 2021

## **Participação das Famílias/Encarregados de Educação**

Os encarregados de educação foram participantes ativos em todo o processo educativo. Porém, por contingências inerentes à situação pandémica, as reuniões com os encarregados de educação cingiram-se às estritamente necessárias. Todas as restantes foram efetuadas à distância (com uso dos meios telemáticos disponíveis). Nestas reuniões foram analisadas as avaliações de final de cada período – 1º e segundo de 2020-2021 e analisadas e aprovadas as medidas e objetivos a implementar para cada aluno e expressas em cada PEI ou PIT para 2021-2022, bem como outros assuntos inerentes à situação escolar dos alunos.

## **Participação em atividades da escola**

Devido às medidas de segurança preconizadas pelo governo e ao Plano de Contingência da CFV, a participação foi efetuada à distância por envio de *link* para visualização da peça de teatro *O Feiticeiro de Oz* na festa de final de ano letivo, em julho de 2021. Também em dezembro de 2021 não foram convidados a participar da Festa de Natal, como estava previsto em PAA, por motivos preventivos, porém foi disponibilizada uma gravação da peça de teatro *Peter Pan no reino do Natal* via *Youtube*. Os encarregados de educação estiveram presentes na festa de aniversário da CFV, onde os alunos e equipa Tecnicopedagógica apresentaram a peça de teatro *Acredita em ti!* – Inspirado no conto *O Feiticeiro de Oz* de Frank Baum.

## **Reuniões Organizativas**

- ✓ Reunião quinzenal de Conselho Pedagógico - Diretora Pedagógica (DP), Psicóloga e docentes
- ✓ Reunião quinzenal de Equipa Técnico-pedagógica – DP, Docentes, Terapeutas e Auxiliares
- ✓ Reunião semanal de docentes – Docentes
- ✓ Reunião semanais de coordenação – Conselho de Administração da CFV/Diretora executiva, responsáveis das várias valências/respostas sociais da CFV
- ✓ Reunião quadrimestral do Conselho Municipal de Educação de Azambuja – DP e restantes conselheiros municipais

## **Avaliação do funcionamento pedagógico**

Os Planos Anuais de Atividades (PAA) foram elaborados em setembro de 2020 e 2021 em consonância com o Projeto Educativo, Regulamento Interno e Projetos de Turma/grupo para cada

ano letivo (2020-2021 e 2021-2022). Os PAA foram o instrumento de planificação e gestão pedagógica em cada ano letivo, sendo que o de 2021-2022 encontra-se ainda em curso.

Durante o ano, os alunos beneficiaram de medidas de apoio à aprendizagem de acordo com as necessidades identificadas e com os Projetos de Turma do grupo em que se encontram inseridos em cada um dos dois anos letivos onde o ano civil de 2021 se insere. Os objetivos das referidas medidas foram avaliados no final de cada período letivo, nomeadamente janeiro e julho de 2021.

Foi adotado o calendário escolar, em vigor para os estabelecimentos de ensino especial, para o ano letivo de 2020-2021 e 2021-2022 de acordo com os Despacho n.º 6906-B/2020 de 3 de julho de 2020, com a revisão em Despacho nº 1689-A/2021, de 12 de fevereiro de 2021 e o Despacho nº 6726 - A/2021 de 8 de julho de 2021, com a revisão em Despacho nº 12123-M/2021 de 13 de dezembro de 2021.

Por motivo de confinamento obrigatório, os alunos beneficiaram de ensino à distância entre 8 de fevereiro e 12 de março, bem como de apoios terapêuticos presenciais ou à distância, entre 25 de janeiro e 12 de março. Estes apoios terapêuticos efetuaram-se preferencialmente de forma presencial, sempre salvaguardando também o parecer dos encarregados de educação.

Foram asseguradas atividades livres fora do período de atividades letivas, encerrando para férias no mês de agosto 2021.

As atividades letivas de 2021-2022 iniciaram-se a 3 de setembro. A escola esteve encerrada entre 28 e 31 de dezembro por surto de COVID-19.

### **Avaliação das atividades previstas para 2021**

<i>Atividade</i>	<i>Data prevista</i>	<i>Estado</i>
<i>Avaliações de 1º período de 2020-2021</i>	janeiro	Cumprido
<i>Reuniões com EE sobre as avaliações</i>	janeiro	Cumprido por meios telemáticos
<i>Desfile de Carnaval</i>	fevereiro	Não cumprido por confinamento obrigatório
<i>Confeção e venda de amêndoas de Páscoa</i>	março	Não cumprido por confinamento obrigatório
<i>Celebrar a Páscoa - "Caça aos ovos da Páscoa"</i>	abril	Cumprido
<i>Celebrar o dia da Espiga- apanha da espiga</i>	maio	Cumprido

<i>Visita de Estudo ao “Monte Selvagem”</i>	junho	Cumprido
<i>Festa de Final de ano letivo</i>	30 de junho	Cumprido sem publico
<i>Avaliações de 2º período de 2020-2021</i>	julho	cumprido
<i>Reuniões de avaliação com EE</i>	julho	Cumprido por meios telemáticos
<i>Elaboração e desenvolvimento do plano de atividades livres</i>	julho	cumprido
<i>Férias ativas no Alviela</i>	20 a 23 de julho	Não Cumprido (motivo segurança face à pandemia)
<i>Férias</i>	1 a 31 de agosto	Cumprido
<i>Preparação do ano letivo de 2021-2022</i>	1 e 2 de setembro	Cumprido
<i>Abertura do Ano Letivo de 2021-2022</i>	3 de setembro	Cumprido
<i>Reuniões com Encarregados de Educação</i>	setembro	Cumprido embora em 4 reuniões (1 por grupo) e não reunião geral por motivo de restrições pandémicas
<i>Elaboração de 100% dos PEI/PIT</i>	Até final de outubro	Cumprido em 18 de 21 (3 alunos sem dados que permitam a elaboração do PEI por motivos de atestado médico)
<i>Desenvolvimento de PEIs e PITs</i>	Ao longo do período	cumprido
<i>Dia da Alimentação</i>	15 de outubro	Cumprido
<i>Reunião com Encarregados de Educação para assinatura dos PEI's</i>	novembro	Cumprido pelos meios possíveis (telemáticos, envio de documentos para casa, etc)
<i>S. Martinho</i>	11 de novembro	cumprido
<i>Elaboração dos Projetos Turma</i>	Até 22 de novembro	Cumprido
<i>Festa de Natal</i>	dezembro	Cumprido (apenas com a valência SE, sem presença das famílias)

Pretendemos mobilizar esforços no sentido de rentabilizar os recursos existentes na comunidade, promovendo a articulação entre a Valência SE, as restantes Valências da CFV e outros recursos do meio envolvente, a fim de obter um maior sucesso dos nossos alunos. Assim e com o objetivo de proporcionar aos alunos experiências que facilitem a sua participação e inclusão social e o exercício de alguns dos seus direitos de cidadania, desenvolveram-se, no decorrer deste ano, atividades de caráter cultural e lúdico, nomeadamente:



- ✓ Atividades com vista a conhecer e usufruir dos diferentes recursos/serviços existentes na comunidade local: atividades pontuais de visita à Biblioteca Municipal; visita a exposição na vila de Azambuja relativa à “Feira de maio”; treino de mobilidade nas ruas da vila de Azambuja.
- ✓ Atividades para promoção do conhecimento das tradições, usos e costumes nos seguintes dias: Páscoa com caça aos ovos; Dia da espiga; Dia Mundial da Alimentação; Dia de São Martinho; Natal (incluindo Festa de Natal com teatro *O Peter Pan*, efetuado pelos alunos e equipa técnico-pedagógica, mas sem público);
- ✓ Atividades de promoção da participação social e cidadania: abril – mês da prevenção dos maus tratos; festa de final de ano letivo com o teatro *Acredita em Ti*, inspirado no livro *O maravilhoso Feiticeiro de Oz*, realizado pelos alunos e equipa técnico-pedagógica e com participação dos EE via *link* de acesso à gravação; participação no aniversário da CFV em 5 de dezembro com a apresentação da peça de teatro *Acredita em Ti*, inspirado no livro *O maravilhoso Feiticeiro de Oz* e que decorreu no auditório do Centro Social e Paroquial de Azambuja; Festa de Natal com a apresentação do teatro *O Peter Pan*.
- ✓ Visita de estudo ao Monte Selvagem em Lavre - Montemor-o-Novo.

Foram ainda desenvolvidas atividades com vista a promover a socialização e a proporcionar ocupação em atividades não letivas fora do calendário de funcionamento letivo, nomeadamente:

- Desenvolvimento do programa de Atividades Livres entre 9 e 31 de julho, onde os alunos puderam usufruir de um programa diversificado de atividades lúdicas: oficinas várias (criatividade, ciência, culinária, dança, expressão plástica e música), sessões de cinema, jogos ao ar livre, jogos com água, piqueniques, passeios de burro, etc. As limitações face à situação pandémica implicaram que as atividades livres tiveram de ser limitadas ao espaço exterior com relvado na Quinta das Rosas, com todas as medidas de segurança estabelecidas no Plano de Contingência da CFV.

### **Avaliação das Metas Previstas nos PAA para 2021**

De um modo geral verificamos que as metas para 2021 foram quase totalmente atingidas.

O Projeto Educativo serviu de base à elaboração do Plano Anual de Atividades e dos Projetos de Turma. Foram elaborados e desenvolvidos os PEI e PIT de cada aluno. Foi cumprido o calendário

escolar na sua totalidade e as avaliações dos dois períodos letivos previstas para o ano de 2021. As relações com os encarregados de educação mantiveram-se regulares, por via dos diversos meios telemáticos em detrimento das reuniões presenciais de modo a salvaguardar a segurança e respeitar o Plano de Contingência da CFV.

O índice de concretização global dos objetivos previstos nos PEIs dos alunos foi de 84,6% em julho de 2021 (considerando metas atingidas e emergentes) o que traduz o sucesso da intervenção e a adequação dos PEI aos alunos e às suas necessidades, no ano letivo de 2020-2021. Infelizmente, de janeiro a julho, 5 alunos permaneceram em ausência à escola, com atestado médico e não puderam beneficiar do mesmo processo de aprendizagem e integração social dos seus colegas. O mesmo aconteceu entre setembro e dezembro com 3 alunos.

Como pontos fortes da nossa escola podemos referir, a boa relação entre os elementos da equipa técnico pedagógica, proximidade e espírito de entreatajuda e partilha entre Conselho De Administração, Direção Executiva, Direção Pedagógica, Técnicos, Professores e Auxiliares.

Em todo o percurso anual, esteve sempre presente a importância da articulação no desenvolvimento de estratégias/atividades e a procura de melhoria contínua. O amplo espaço físico exterior relvado da valência e localização, a existência de tema transversal a cada ano letivo são outros pontos igualmente importantes para o sucesso socioeducativo dos nossos alunos. Em resumo podemos dizer que a equipa tem como grande objetivo ver os seus alunos “serem capazes e usufruírem”. Deste modo, qualquer que seja o desafio (realizar alguma atividade exterior às instalações, apresentar um teatro, ou qualquer outra atividade escolar) a equipa realiza os esforços necessários para ver os seus alunos acreditar que são capazes e desfrutar das várias experiências. É isto que nos move, nos incentiva e nos impulsiona! A escola da CFV é “o fim da linha” no percurso escolar, geralmente longo e infelizmente tendencialmente pleno de insucessos, pelo que aqui, na escola da CFV, só podemos querer que sejam felizes, capazes e tenham sentimentos de pertença.

Porém, existem sempre aspetos a melhorar e neste sentido podemos referir a necessidade do reforço na formação, sobretudo ao nível do pessoal auxiliar; incrementar a articulação com o CRTIC ou outras entidades prescritoras de ajudas técnicas e ferramentas pedagógicas, no sentido de melhorar as condições relativas a equipamentos especializados para os nossos alunos e ainda, um esforço de todos no sentido da superação quer pessoal quer conjunta enquanto equipa de trabalho.

À semelhança do ano transato também este foi um ano atípico pela situação pandémica nacional e mundial face ao COVID-19. A experiência recolhida no ano anterior, bem como a legislação específica para o período de confinamento vieram facilitar e melhorar a qualidade do apoio aos alunos no período mais crítico. Assim sendo, desde o início do confinamento obrigatório (22 de janeiro a 12 de março) a escola manteve-se aberta para os apoios terapêuticos de psicologia, terapia ocupacional e

terapia da fala. Aos alunos cujos EE optaram por não aceitar a proposta de apoios terapêuticos presenciais, mantiveram os apoios terapêuticos em regime à distância. No período do confinamento e de acordo com o calendário escolar, os alunos beneficiaram todos de ensino à distância, por parte dos docentes.

Para a melhoria da qualidade do ensino à distância, foi possível a parceria com outras entidades, nomeadamente Juntas de Freguesia e Câmaras Municipais, respetivamente na recolha/entrega de materiais e cedência de equipamentos (computadores).

### **Constrangimentos ocorridos ao longo do ano**

Os maiores constrangimentos, ao longo do ano letivo, surgiram da situação crítica do país por motivo da pandemia. A escola e os seus intervenientes tiveram de se manter em adaptação constante ao estado do país e em particular às circunstâncias que foram decorrendo relativas à saúde dentro da nossa comunidade escolar, institucional e familiar.

A CFV manteve atualizado e em funcionamento o seu Plano de Contingência, sempre de acordo com as diretrizes da Direção Geral da Saúde e da Saúde Pública face à situação pandémica. A escola de ensino especial da CFV aplicou todas as medidas necessárias, nomeadamente no reforço da higienização dos espaços, etiqueta respiratória, uso equipamentos individuais de proteção, criação de circuitos de acesso aos vários espaços; turnos de almoços de acordo com o espaço/refeitório; limitação de acesso de pessoas externas ao espaço escola. Nas fases mais críticas suspenderam-se temporariamente algumas atividades nomeadamente a asinoterapia, a atividade física adaptada (AFA) em parceria com a Câmara Municipal de Azambuja, a oficina recados e recadinhos e o desenvolvimento dos PIT em espaços exteriores ao recinto escolar. A AFA foi substituída, sempre que possível, por aulas de psicomotricidade no espaço relvado da escola. A natação e a hidroterapia apenas foram reiniciadas a partir de outubro de 2021 por se ter considerado que não se conseguiria manter a segurança nas mesmas antes dessa data.

A escola esteve encerrada para isolamento profilático de todos os seus membros de 28 e 31 de dezembro por surto de COVID-19.

O constrangimento referente ao pedido de rescisão de contrato da terapeuta ocupacional foi superado rapidamente e com sucesso, com a contratação de uma outra terapeuta na mesma área, tendo havido passagem de serviço de uma semana entre ambas, o que facilitou o conhecimento dos alunos e das suas necessidades, bem como a integração e adaptação à CFV. Infelizmente o mesmo não sucedeu na sequência do pedido de rescisão do contrato por parte da terapeuta da fala. Não tendo sido possível a sua substituição por falta de candidatos, a equipa considerou imputar as horas de terapia da fala a terapia ocupacional, pelo que foi contratada outra terapeuta nesta área.

Um outro constrangimento, este recorrente ao longo dos anos, continua a ser a limitação dos recursos financeiros face às despesas com a diversidade de técnicos envolvidos, equipamentos e materiais necessários ao bom funcionamento e adequados às necessidades dos alunos. A situação de pandemia veio acentuar estas dificuldades, nomeadamente com o aumento de despesa em equipamentos de proteção individual para alunos e funcionários, desinfeção especializada, incremento da limpeza e desinfeção diária de materiais, equipamentos e instalações e ainda acréscimo de deslocações por motivo da limitação de número de lugares nos transportes.

## **RELEXÃO FINAL**

A escola de ensino especial da CFV assume-se como uma alternativa às escolas de ensino regular, no que diz respeito à aplicação de medidas de suporte à aprendizagem para os alunos com deficiência. A valência inscreve-se dentro do contexto de uma instituição cuja missão é a resposta às necessidades das pessoas com deficiência construindo oportunidades de desenvolvimento, crescimento e participação. Por este motivo, o encaminhamento para a SE pode ser uma mais valia para o aluno com deficiência, para o qual a resposta das escolas do ensino regular são consideradas insuficientes ou ineficazes, devido à especialização do seu pessoal, ao *background* que possui na resposta às necessidades das pessoas com deficiência e ainda na vantagem de poder proporcionar transições progressivas, adequadas e individualizadas para a vida ativa pós-escolar, nomeadamente para contextos de formação profissional ou centro de atividades e capacitação para a inclusão.

Tendo sido este, tal como o ano transato, um ano atípico, toda a escola e os seus alunos e famílias tiveram de se readaptar, reajustar e superar de forma a permitir manter o ensino nas suas diferentes modalidades (presencial, à distância e misto), nos períodos de encerramento temporário (total ou parcial) da escola. As deliberações do governo permitiram, durante todo o ano letivo, a manutenção e o acesso a terapias que são essenciais. A experiência do ano transato permitiu agilizar e melhorar a qualidade da intervenção no período de confinamento e durante todo o ano na aplicação das medidas do Plano de Contingência.

No final do ano, início do ano letivo 2021-2022 foi já possível retomar as aulas de natação e hidroterapia já existentes em anos transatos e que se verificaram uma mais-valia no percurso escolar dos alunos. Prevemos retomar ainda a oficina de “recados e recadinhos” no próximo período de 2021-2022, com atividades na vila de Azambuja.

### 2.3 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

A CERCI Flor da Vida (CFV) está acreditada pelo Ministério da Educação (ME) como Centro de Recursos Para a Inclusão (CRI), desde 24 de março de 2009.

O CRI é uma valência que apoia a inclusão das crianças e jovens, inseridas nas estruturas regulares de ensino e que necessitam de apoio de medidas específicas de suporte à aprendizagem e inclusão (decreto-lei nº 54/2018, de 6 de julho). As ações desta valência são desenvolvidas, com base no Plano Anual de Atividades (PAA) do CRI e das necessidades identificadas pelos Agrupamento de Escolas (AE) parceiros, tendo por base o financiamento aprovado anualmente pelo ME para esse ano letivo.

Embora a valência CRI funcione com base em anos letivos, o presente relatório pretende analisar o funcionamento ocorrido no ano civil de 2021, ou seja, o período de janeiro a agosto de 2021 e que corresponde aos períodos de janeiro a agosto do ano letivo de 2020-2021 e período de setembro a dezembro de 2021 do ano letivo de 2021-2022.

Nos anos letivos em análise, o ME aprovou o mesmo montante de financiamento por Agrupamento de escolas (AE), à semelhança do que já ocorrera em anos letivos anteriores. Após a aprovação do financiamento (geralmente em setembro) e em articulação com cada AE, são definidos os alunos a apoiar e os apoios a prestar aos mesmos, com base nas prioridades expressas pelo AE. O apoio é prestado, em regime de itinerância nas escolas que os alunos frequentam.

A situação de pandemia por COVID-19 e as medidas de confinamento obrigatório decretadas pelo governo originaram o fecho das escolas entre 22 de janeiro e 5 de abril (este foi o período total, o fecho foi variável de acordo com o ciclo de ensino). Em articulação com cada AE, o CRI manteve, de um modo geral, os apoios presenciais nas escolas, para alunos com medidas educativas adicionais e/ou com medidas seletivas. Os restantes alunos mantiveram os apoios à distância, com adaptação dos meios e ferramentas terapêuticas à realidade de cada aluno e família, tendo sempre em consideração cada um dos AE.

Neste relatório, faremos uma análise dos alunos apoiados, bem como dos apoios prestados. Faremos, ainda, um balanço da atividade prevista e executada pelo CRI, analisando os indicadores e metas propostas nos PAAs de 2020-2021 e 2021-2022 (ano letivo em curso).

### **Atividade do CRI e Agrupamentos parceiros**

- AE da ABRIGADA
- AE do ALTO da AZAMBUJA
- AE D. ANTÓNIO de ATAÍDE
- AE de AZAMBUJA
- AE do CARREGADO
- AE DAMIÃO de GOES
- AE de VALE AVEIRAS
- AE VISCONDE de CHANCELEIROS

### **Recursos financeiros**

- Financiamento do ME de acordo com contrato de cooperação;
- Disponibilização por parte da CFV de recursos administrativos, contabilísticos, logísticos e de coordenação.

### **Recursos humanos**

- 3 Psicólogas a tempo parcial;
- 4 Terapeutas da Fala a tempo parcial de janeiro a agosto e 3 de outubro a dezembro;
- 1 Psicomotricista a tempo parcial;
- 2 Fisioterapeutas a tempo parcial;
- 1 Terapeuta Ocupacional a tempo parcial de janeiro a agosto e 2 de outubro a dezembro;
- Formadores da Formação Profissional da CFV - Desenvolvimento dos Programas Individuais de Transição (PIT);
- 1 Diretora Pedagógica - Coordenação;
- Serviços administrativos e contabilísticos da CFV.

### **Alunos apoiados pelo cri**

O CRI prestou apoio a 184 alunos entre janeiro e final do ano letivo de 2020-2021 e a 204 alunos de setembro a dezembro (ano letivo de 2021-2022), com medidas seletivas e/ou adicionais de suporte à aprendizagem.

**Distribuição de alunos apoiados por concelho e por ano letivo:**

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS	ABRIGADA		ALTO DE AZAMBUJA		ANTÓNIO DE ATAÍDE		AZAMBUJA		CARREGADO		DAMIÃO DE GOES		VALE AVEIRAS		VISCONDE DE CHANCELEIROS	
<b>ANO LETIVO</b>	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22	20-21	21-22
<b>N.º DE ALUNOS</b>	7	7	5	5	50	53	22	30	42	45	27	30	11	13	20	21
<b>TOTAL DE ALUNOS 20-21</b>	184															
<b>TOTAL DE ALUNOS 21-22</b>	204															

**Distribuição de alunos apoiados por Agrupamento de escolas e por ano letivo:**

CONCELHO	AZAMBUJA (AES ALTO DA AZAMBUJA, AZAMBUJA E VALE AVEIRAS)		ALENQUER (AES ABRIGADA, CARREGADO, DAMIÃO DE GOES E VISCONDE DE CHANCELEIROS)		VILA FRANCA DE XIRA (AE D. ANTÓNIO DE ATAÍDE)	
ANO LETIVO	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022
<b>NÚMERO DE ALUNOS APOIADOS POR CONCELHO</b>	38	48	96	103	50	53
<b>NÚMERO TOTAL DE ALUNOS 2020-2021</b>	184					
<b>NÚMERO TOTAL DE ALUNOS 2021-2022</b>	204					

## Caraterização dos apoios especializados por agrupamento de escolas

Semanalmente e por ano letivo, o CRI prestou os seguintes apoios (horas semanais de intervenção):

O aumento do número de alunos apoiados e de horas semanais de apoio deve-se ao facto do CRI ter iniciado atividade em 2021-2022 apenas em outubro, enquanto no ano letivo transato tinha iniciado a meados de setembro. Esta situação torna-se mais significativa em AE com maior financiamento por parte do ME.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO	ANO LETIVO	PSICOLOGIA	TERAPIA DA FALA	TERAPIA OCUPACIONAL	FISIO-TERAPIA	PSICOMOTRICIDADE	PIT/ OFICINAS
AE ABRIGADA	2020-2021		4,5h			2,25h	
	2021-2022		4,5h			2,5h	
AE ALTO DE AZAMBUJA	2020-2021		4h				
	2021-2022			4h			
AE ANTÓNIO DE ATAÍDE	2020-2021	27h	14h		6h	7h	
	2021-2022	28,5h	14h		6h	7h	
AE AZAMBUJA	2020-2021	7,5h	12,25h	9,25h	2,5h	3,25h	
	2021-2022	8,25h		24h	2,5h	5,5h	
AE CARREGADO	2020-2021	22h	11,75h	1,75h	1,75h	5,5h	2 alunos/8h
	2021-2022	23,5h	13h	2,25h	1,75h	5,5h	1 aluno/4h
AE DAMIÃO DE GOES	2020-2021	9,5h	6,75h	8,5h	5h	4,5h	5 alunos/20h
	2021-2022	8h	6,75h	8h	5,75h	6h	3 alunos/12h
AE VALE AVEIRAS	2020-2021	0,75h	7,25h	1,5h	4,5h	2	1 aluno/4h
	2021-2022		8,75h	1,75h	3,5h	2h	0 alunos
AE VISCONDE DE CHANCELEIROS	2020-2021	7h	13,25h			5,5h	
	2021-2022	7h		13,25h		5,5h	



## Modalidades de funcionamento do CRI

De janeiro a julho do ano letivo de 2020-2021, devido à pandemia COVID-19, o despacho nº 8553 – A/2020 permitiu a permanência de alunos no domicílio em regime de ensino à distância, mediante atestado médico, prevendo a possibilidade de aplicação de medidas de apoio educativas aos alunos que, de acordo com as orientações de saúde, devam ser considerados doentes de risco e que se encontrem impossibilitados de assistir às atividades letivas e formativas presenciais em contexto de grupo ou turma.

Desta forma, os apoios disponibilizados pelo CRI poderiam desenvolver-se em três modalidades de intervenção: presencial, meios telemáticos e mista (*online* e presencial).

MODALIDADES DE INTERVENÇÃO	PRESENCIAL	MEIOS TELEMÁTICOS	MISTA
N.º DE ALUNOS	174	5	5

No período de confinamento obrigatório, que decorreu entre 22 de janeiro a 12 de março para o 1º ciclo, até 5 de abril para o 2º e 3º ciclos e até 19 abril para o ensino secundário e, de acordo com a legislação em vigor, foi dada continuidade ao acompanhamento presencial dos alunos com medidas adicionais e, por indicação do Agrupamento, foram também considerados para apoio presencial alguns alunos com medidas seletivas para os quais esta modalidade de apoio se evidenciasse mais vantajosa para o progresso do aluno. Foram apoiados presencialmente 44 alunos no total e 7 dos alunos usufruíram dos apoios em modalidade mista, ou seja, iniciaram o acompanhamento por meios telemáticos até se encontrarem reunidas as condições logísticas familiares e educativas que permitissem a deslocação e frequência dos alunos na escola. Os apoios durante o confinamento obrigatório realizaram-se também durante a interrupção letiva.

Na tabela seguinte podem observar-se os apoios prestados por modalidade de intervenção durante o período de confinamento obrigatório.

MODALIDADES DE INTERVENÇÃO	PRESENCIAL	MEIOS TELEMÁTICOS	MISTA	AUSÊNCIA NO APOIO
N.º DE ALUNOS	44	116	17	7

De outubro a dezembro do ano letivo de 2021-2022 a modalidade de intervenção única foi o regime presencial para todos os alunos.

### **Avaliação da satisfação dos intervenientes**

No ano de 2021 não foram aplicados inquéritos de satisfação, no entanto todos os AE são unânimes em valorizar a importância do CRI no desenvolvimento e progressão escolar dos seus alunos, bem como em enfatizar a limitação do financiamento e do número de horas de apoio atribuídas.

### **Avaliação do funcionamento do CRI**

O CRI funcionou em consonância com os calendários escolares adotados por cada agrupamento de escolas e que respeitam a legislação em vigor. Em julho o CRI elaborou os relatórios de avaliação de funcionamento por cada AE e um global do ano letivo. No mês de agosto o CRI encontrou-se encerrado para férias, estando sem atividade em setembro (mês em que o ME deliberou sobre o financiamento e no qual os AE priorizaram necessidades) e retomado a atividade em 1 de outubro para mais um ano letivo.

Os Planos Anuais de Atividades (PAA) de 2020-2021 e o elaborado em outubro para o ano letivo de 2021-2022, foram desenvolvidos em consonância com o financiamento aprovado pelo ME, com as necessidades identificadas pelos AE e com o Plano estratégico da CFV.

As taxas de elaboração e de concretização dos objetivos dos Planos Individuais dos alunos apoiados, previstas para o ano letivo de 2020-2021 e apuradas em julho, foram atingidas, sendo este o maior indicador da relevância das intervenções efetuadas pelo CRI.

Entre abril e julho de 2021 os AE Azambuja, Damião de Goes e Abridada ficaram sem apoios de terapia da fala pelo facto de a terapeuta ter pedido rescisão de contrato e não ter havido candidatos para o preenchimento da vaga. Em outubro, no início do ano letivo de 2021-2022, houve mais uma terapeuta da fala a não aceitar o contrato com o CRI e dada a falta de candidatos em número suficiente, três dos AE tiveram de reavaliar as prioridades. Assim sendo, procedeu-se à contratação de mais uma Terapeuta Ocupacional por ter sido esta a área de intervenção considerada de maior necessidade por esses AE. Estão nesta situação os AE Alto de azambuja, Azambuja e Visconde de Chanceliros.

Ainda em outubro foram efetuadas reuniões com os diversos AE parceiros para elaboração de horários de trabalho dos técnicos especializados. Os horários foram sendo ajustados às necessidades dos AE, sempre que possível e sem prejuízo para nenhuma das partes.

Entre outubro e dezembro foram elaborados e desenvolvidos os Planos de Intervenção dos alunos apoiados (PI), assim como as avaliações do primeiro período letivo dos AE que mantêm ainda os 3 períodos letivos.

Ao longo do ano de 2021 não houve não conformidades registadas pelos AE nem pelos encarregados de educação ou alunos, excetuando as inerentes à impossibilidade de substituição de uma das terapeutas da fala entre abril e julho de 2021 (AE Azambuja, Damião de Goes e Abrigada).

### **Constrangimentos no funcionamento do CRI**

A pandemia limitou as atividades desenvolvidas ao longo do ano impedindo a realização da parceria com a Câmara Municipal de Alenquer para a realização de hidroterapia (AE António Ataíde, AE Visconde de Chancelheiros e AE Damião de Goes). Nesta situação a terapia foi substituída por Psicomotricidade.

Ao longo do ano, a assiduidade dos técnicos e dos alunos apoiados foi flutuante, por motivos de isolamento profilático em alguns casos e doença noutros. Excetuando estas situações inerentes à pandemia por COVID-19, os técnicos são de um modo geral assíduos.

Os maiores constrangimentos ocorridos ao longo do ano foram relativos a rescisões de contrato de trabalhos levadas a cabo por alguns técnicos especializados, nomeadamente uma Terapeuta Ocupacional e duas Terapeutas da Fala. Todas receberam propostas profissionais mais vantajosas tendo deixado a equipa em janeiro, março e agosto respetivamente. A substituição do Terapeuta Ocupacional efetivou-se com sucesso e com a maior brevidade, não tendo prejudicado os apoios aos alunos, na medida em que foi possível ocorrer uma semana de passagem de serviço entre as técnicas. Respeitante à Terapeuta da Fala, não foi possível a sua substituição entre abril e julho. A CFV fez todos os esforços na divulgação da vaga e procedimentos de seleção deste recurso humano, no entanto não surgiu nenhum candidato. A saída de mais uma Terapeuta da Fala no final de agosto veio piorar ainda a situação e a continuidade de resposta nesta área em alguns AE. Conseguiu-se a contratação de mais 2 Terapeutas da Fala mas com disponibilidade horária insuficiente para respondermos positivamente às necessidades dos AE o que levou à necessidade de contratação de mais uma Terapeuta Ocupacional em outubro.

A partir de outubro, o maior constrangimento foi a necessidade de substituir duas técnicas especializadas por motivo de baixas pré-parto, ambas em novembro. Nesse mês foi possível

substituir quase de imediato a psicomotricista, mas apenas em dezembro a psicóloga. Ambas as passagens de serviço apenas puderam acontecer por meios telemáticos dentro da disponibilidade das técnicas.

A carga horária de cada técnico especializado continua a ser, na sua totalidade, imputada a apoios diretos e deslocações entre escolas, limitando assim a disponibilidade para planeamento, avaliação do trabalho e registos, bem como de trabalho junto das famílias e comunidade educativa.

## 2.4 Formação Profissional (FP)

A Formação Profissional iniciou a 1 de janeiro de 1990 e tem como objetivo a qualificação de pessoas com deficiência e incapacidades (PCDI) e a sua integração socioprofissional. A CFV é uma Entidade Formadora Certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) em 15/09/2014 e desenvolve Cursos Profissionais cofinanciados pelo Fundo Social Europeu (FSE) e pelo Governo da República Portuguesa, no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE). A FP tem como entidade reguladora o Instituto de Emprego e da Formação Profissional, IP (IEFP), estando a atividade formativa integrada no atual Programa Portugal 2020.

Em 2021 a oferta formativa cobriu as seguintes áreas de formação:

ÁREA DE FORMAÇÃO	TIPO DE PERCURSO	REFERENCIAL DE FORMAÇÃO
1. <b>COSTUREIRO/A MODISTA</b>	B – Dupla-Certificação ou C	CNQ – Adaptado PCDI
2. <b>COZINHEIRO/A</b>	B – Dupla-Certificação ou C	CNQ – Adaptado PCDI
3. <b>EMPREGADO/A DE MESA</b>	B – Dupla-Certificação ou C	CNQ – Adaptado PCDI
4. <b>OPERADOR/A AGRÍCOLA – HORTICULTURA E FRUTICULTURA</b>	B – Dupla-Certificação ou C	CNQ – Adaptado PCDI
5. <b>OPERADOR/A DE JARDINAGEM</b>	B – Dupla-Certificação ou C	CNQ – Adaptado PCDI

A FP desenvolveu as ações de formação com uma carga de 7 horas diárias, entre as 9h e as 17h, de 2ª a 6ª feira. Realizou-se de forma permanente, com intervalo para lanche matinal entre as 10h30m e as 11h00m e intervalo para almoço entre as 13h00m e as 14h00m. O funcionamento não decorreu de forma contínua, uma vez que, devido à pandemia Covid-19, se cumpriram as orientações do IEFP, do Governo português e dos Decretos do Presidente da República. Neste sentido, as atividades formativas foram suspensas de 22 de janeiro a 17 de abril de 2021, e no mês de dezembro na semana de 27 a 31.

Nas áreas de Formação da Formação Profissional é desenvolvido um programa de despiste pré-profissional para alunos dos Agrupamentos de Escolas da área de intervenção da CFV, integrado no

PIT de cada aluno, cujo acompanhamento e avaliação é feito pela equipa técnica da Formação Profissional.

O total de volume de formação efetivo ascendeu a 60.577 horas e o número de formandos abrangidos foi de 61.

### Apresentação e análise dos dados

No gráfico abaixo são apresentados os dados referentes ao número de formandos abrangidos no ano de 2021 (inclui transitados de 2020 e transitados para 2022, que participaram em ações em 2021)

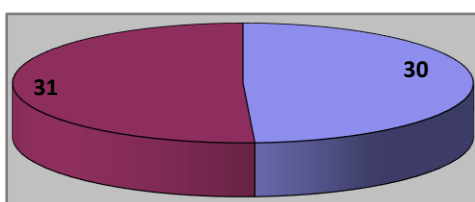


Gráfico 1 N.º de Formandos Abrangidos no Ano de 2021 (inclui transitados de 2020 e transitados para 2022, desde que tenham participado em ações em 2021)

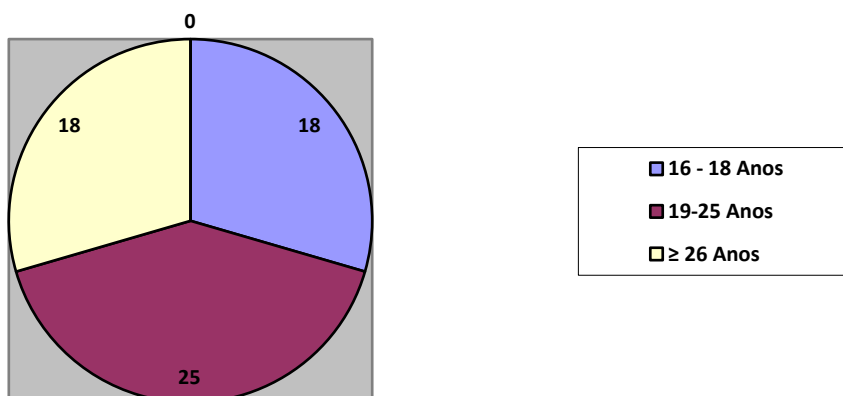


Gráfico 2 - N.º de Formandos por escalão etário

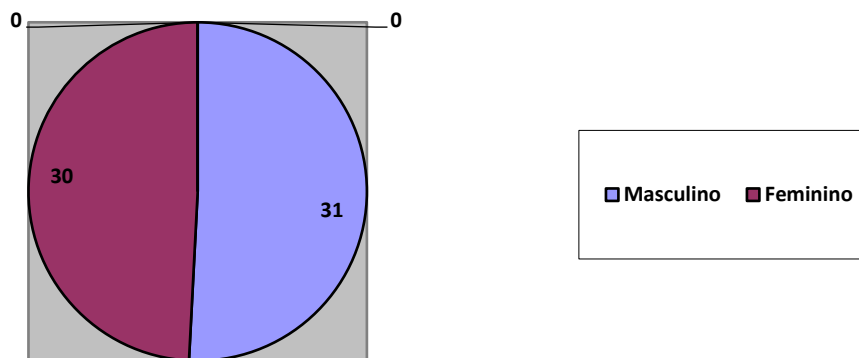


Gráfico 3- N. 2 Caracterização dos formandos por género

### Outros Aspetos Relevantes para o Desempenho do serviço de FP

No período em análise foram efetuadas três contratações de formandos, dois que frequentaram o curso de cozinha e um outro que frequentou o curso de operador de jardinagem.

Houve também quatro desistências.

### Ações a Desenvolver e Sugestões de Melhoria

- Alargamento de oferta formativa mais adequada às necessidades do tecido empresarial da área de intervenção;
- Dinâmicas internas de melhoria do desempenho das áreas formativas;
- Divulgação da oferta formativa e do trabalho efetuado na valência, junto dos parceiros e comunidade envolvente;
- Estreitar relações com os parceiros e aumentar a rede dos mesmos;

## 2.5 Lar Residencial (LR)

A atividade da resposta social Lar Residencial (LR) abarca um conjunto de serviços e de consequentes procedimentos e regras de exercício da atividade, que vão desde o processo de inscrição e admissão de clientes, prestação de cuidados de higiene e de imagem, alimentação, serviço social, serviço de psicologia, administração terapêutica, apoio na aquisição de bens e serviços, acompanhamento ao exterior, tratamento de roupas, atividades socioculturais, atividades de vida diária, apoio às atividades escolares e formativas, até ao apoio às atividades ocupacionais e profissionais. Um conjunto de apoios que são definidos de acordo com as necessidades, potenciais e expectativas individuais dos utentes e/ou seus representantes legais/responsáveis e que se encontram devidamente enquadrados com o plano anual de atividades da resposta social.

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Perspetiva dos Clientes</b> OE 1. Garantir a qualidade dos serviços prestados ao cliente OE 2. Assegurar a excelência na relação com clientes e familiares OE 3. Garantir o desenvolvimento de competências dos clientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Perspetiva dos Processos</b> OE 4. Assegurar a melhoria contínua dos Processos OE 5. Melhorar o Ciclo Comunicacional da Instituição OE 6. Realizar Benchmarking com outras instituições</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Perspetiva da Aprendizagem e Crescimento</b> OE 7. Desenvolver as competências e motivação dos recursos OE 8. Criar uma rede dinâmica com parceiros e sócios OE 9. Implementar projetos de inovação e/ou reformulação dos serviços</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Perspetiva Financeira</b> OE 10. Garantir um controle financeiro da Instituição OE 11. Garantir a sustentabilidade económica e financeira OE 12. Racionalizar custos</li></ul>

O Plano Anual de Atividades visa concretizar os objetivos que foram definidos com base nas conclusões retiradas da análise SWOT (Forças e fraquezas, oportunidades e ameaças) e procuram concretizar a política estratégica da instituição. No ano de 2021, na inexistência de um Plano Estratégico atualizado, a CERCI – Flor da Vida (CFV) assumiu como válidos os eixos e objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico de 2015-2017, sendo nesta sequência, esse o documento

que serviu de base para o Plano Anual de Atividades 2021. O Plano Estratégico está definido com base em perspetivas e respetivos objetivos estratégicos:

No presente documento os resultados/monitorizações serão apresentados por perspetiva e respetivos objetivos estratégicos. Serão apresentados em tabela de igual formato do plano de atividades, apresentando os objetivos e respetivos indicadores de avaliação, bem como as metas que se pretendem atingir em 2021, sendo apresentada na última coluna as monitorizações semestrais e a avaliação anual.

O ano de 2021 foi, numa continuidade de 2020, um ano atípico por motivos de saúde pública à escala mundial, onde nos confrontámos com a pandemia COVID – 19. Um período que trouxe desafios que exigiram um modo de atuação inovador e criativo para que não se perdesse a identidade e qualidade dos serviços.

Entrámos em 2021 em estado de emergência que se prolongou até 30.04.2021, passando a partir de 01.05.2021 a vigorar o estado de calamidade, que se estendeu até 20.08.2021. De 21.08.2021 Portugal passou ao estado de contingência que se prolongou até 29.09.2021, passando neste momento para o estado de alerta. A 25.11.2021 foi decretado novamente o estado de calamidade que se estendeu até 2022. Medidas excecionais e temporárias que, sem dúvida, tiveram impacto no dia a dia da CFV e nos serviços prestados, nomeadamente na organização das atividades CAO\_Azb/LR, nas visitas a residentes e nas deslocações dos residentes ao exterior, quer para idas a casa, quer para usufruto dos recursos culturais e de lazer.

As visitas e idas a casa de residentes encontravam-se suspensas desde 2020. Em maio de 2021 foram retomadas as idas a casa de residentes, no âmbito do disposto na orientação da Direção Geral da Saúde 009/2020 de 11.03.2020, atualizada a 17.04.2021, sob rígidas regras e devidamente regulamentada – Condições de retoma das Idas a Casa de Residentes. No âmbito da organização e funcionamento da resposta social, foi um ano conturbado, com a saída de um número significativo de colaboradores, inclusive a responsável de ajudantes de ação direta e uma instabilidade no que concerne ao serviço de psicologia, o que exigiu esforços acrescidos para manter a qualidade da prestação do serviço. No início do 2º semestre fomos objeto de uma visita de acompanhamento técnico por parte do ministério de tutela que mesmo com as dificuldades realizou-se com todo o sucesso.

Ainda dentro de um período de pandemia, em 2021 já se sentiu alguma descompressão, com um contexto que já traz alguma segurança, nomeadamente pelo facto de a maioria dos profissionais e utentes se encontrarem vacinados e a um nível macro, uma situação já dentro de controlo. Momento que a nível institucional permitiu a consolidação sobre a visão para o futuro, numa perspetiva de



crescimento e desenvolvimento da CFV. Em 2021, a CFV comemorou o seu quadragésimo aniversário, o que trouxe um ânimo reforçado, festejado com um evento que não só gratificou o caminho passado-presente, como lançou a esperança no futuro e no crescimento, apresentando os projetos a curto/médio prazo, nomeadamente o aumento da atual capacidade de resposta nas áreas de alojamento e de atividade ocupacional, estendendo a intervenção para a área dos idosos - ERPI (Estruturas Residenciais para idosos) vocacionada para grandes dependentes — serviço de apoio domiciliário e para a prestação de serviços na área da saúde – Unidade de Cuidados Continuados e Clínica de Saúde. Neste projeto de aumento de capacidade no âmbito de lar residencial considera-se a deslocação dos utentes do LR1, cessando a atividade prestada no equipamento social atual, sito na Rua Trás os Quintais, assegurando desta forma melhores condições de resposta aos atuais utentes.

Há ainda que referir, que no âmbito da organização de gestão estratégica, em novembro de 2021, o Conselho de Administração (CA) iniciou um caminho para uma nova estrutura institucional e passou a fazer parte da equipa um novo elemento, com funções de direção executiva, cumprindo uma mediação e reforço funcional entre as direções técnicas e CA.

## Resultados e Análise dos Objetivos

### Perspetiva dos Clientes

#### OE 1. Garantir a qualidade dos serviços prestados ao cliente

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	Monitorização/Avaliação		
								1º semestre	2º Semestre	Avaliação Final
1.1 Manter um elevado nível de qualidade nos serviços prestados	1.1.1. Garantir a satisfação nos serviços prestados pela UR	1.1.1.1 Nº de rescisão de contratos	Contagem direta	LR 1 ≤ 1 LR 2 ≤ 1	Prestar os serviços contratados com qualidade	Declarações de Cessação de Prestação de Serviços	Semestral DT CA	LR 1 - 0 LR 2 - 0	LR 1 - 0 LR 2 - 0	Cumprido
		1.1.1.2 Nº de reclamações	Contagem direta	LR 1 ≤ 4 LR 2 ≤ 4	Análise das reclamações	Livro de reclamações PACP (Mod.PGM.06) ET		LR 1 - 0 LR 2 - 0	LR 1 - 0 LR 2 - 0	Cumprido
		1.1.1.3 Prazo médio de dias úteis de resposta a reclamações de clientes	Contagem de dias úteis entre a reclamação e a resposta	LR 1 ≤ 100% LR 2 ≤ 100%	Análise da reclamação Reunião com intervenientes			LR 1 - 0 LR 2 - 0	LR 1 - 0 LR 2 - 0	Cumprido
		1.1.1.4 Criação de dinâmicas e estratégias diferenciadas adequadas e que correspondem às necessidades atuais de tempos de pandemia	Nº de Ações de resolução de problemas/Nº de situações identificadas x100	LR 1 ≤ 100% LR 2 ≤ 100%	Definição de estratégias alternativas, inovadoras e criativas para ultrapassar situação de crise	Livro de Ocorrências Reunião de Clientes/RL/Colaboradores (Mod.PGM.06) Plano de Contingência		LR 1 – 3/3 LR 2 – 3/3	LR 1 – 0 LR 2 – 0 *Mantiveram-se as dinâmicas do 1º semestre	Cumprido

No ano de 2021 não se registaram cessações de contrato de prestação de serviços por insatisfação em nenhum dos equipamentos da resposta social. Foi, no entanto, registada uma rescisão de contrato de prestação de serviços no LR1 por regresso de utente ao ambiente familiar.

Não foram rececionadas reclamações ao serviço. Ainda assim, foram identificadas algumas manifestações de descontentamento, especialmente relacionadas com as limitações de inter-relações e de comunicação direta resultantes das limitações e constrangimentos das medidas face à pandemia, que claramente deixam os responsáveis/representantes legais (R/RL) muito sensíveis a todas as questões. Por parte do serviço, todas as questões foram sempre e prontamente acolhidas e esclarecidas ou encaminhadas.

Podemos considerar três áreas de ação no âmbito das dinâmicas específicas das exigências de tempos de pandemia. Uma intervenção criada *à medida* de cada caso, uma vez que se identificou uma clara diferença nas expectativas dos R/RL, nomeadamente em relação à comunicação e partilha de informação (e.g. R/RL que a expectativa é de contactos frequentes e de necessidade de videochamadas e partilha de fotografias em contraponto com R/RL que se sentiam frustrados e incomodados com a partilha ou contactos frequentes).

Foi disponibilizado permanentemente o uso de videochamada com os utentes. O uso de SMS e email foi amplamente utilizado para todo o tipo de partilha de informação (e.g. informações diversas, nomeadamente dias de testagem e respetivos resultados/ atividades realizadas e partilha de momentos/ partilha de informação institucional para tomadas de conhecimento/ atos necessários a devidas autorizações por parte de R/RL). As reuniões foram dinamizadas via videochamada pelos mais diversos canais (dependendo da literacia tecnológica).

### **Considerações finais no âmbito do OE1**

Os objetivos específicos foram cumpridos. Foi, claramente, complexo e sensível a intervenção e a definição de dinâmicas individualizadas no âmbito da vivência de inter-relações e comunicação. Tentar corresponder a ação/intervenção às expectativas dos R/RL, na maioria das vezes completamente antagónicas, constituiu um esforço inerente ao serviço, mas que de forma geral se considera ter tido sucesso. Um desafio que exige uma permanente atenção e reajustes.

## OE 2. Assegurar a excelência na relação com clientes e familiares

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	Monitorização/ Avaliação		
								1º semestre	2º semestre	Avaliação Final
2.1 Promover a comunicação e participação entre C/R L/F e LR	2.1.1 Proporcionar ações facilitadoras à participação de C/ RL/F	2.1.1.1 Taxa de participação dos C/R L/F nas reuniões e/ou ações para as quais são convocados	Nº participante s/Nº clientes/famílias convocadas x 100	LR 1 ≥ 82% LR 2 ≥ 82%	Realizar reuniões e/ou ações direcionadas para C/RL/F	Atas de Reuniões Registos de Reunião (Mod.PGM. 55) Convocatórias ET/ C/RL/F	Semestral DT ET	LR 1 – 7/8 LR 2 – 5/6	LR 1 – 0 LR 2 – 0	LR1- 88% LR2 – 83% Cumprido
		2.1.1.2 Nº Eventos	Contagem direta	LR 1 – 1 LR 2 – 1	Promover atividades de convívio com recurso a dinâmicas alternativas ao presencial	LR/ Clientes Famílias Convites	Anual DT ET	LR 1 – 7 LR 2 – 3	LR 1 – 5 LR 2 – 9	LR1 – 12 LR2 – 12 Cumprido
	2.1.2 Assegurar a disponibilidade do serviço para o C/F/RL	Taxa de resposta às solicitações de atendimentos por parte do C/F/RL	Nº de atendimentos efetuados/ Nº de atendimentos solicitados x 100	LR 1 – 100% LR 2 – 100%	Realizar todos os atendimentos solicitados por parte do C/F/RL	Registos de reunião (Mod.PGM. 55) Registo de ocorrência (Mod.PGM. 43) C/F/RL DT/Psi/TSES	Semestral DT	LR 1- 100% LR2- 100%	LR1- 100% LR 2- 100%	100% Cumprido

As reuniões para as quais os RL/R/EE foram convocados foram realizadas, à exceção de 1 no LR1 e 1 no LR2 por falta de *comparencia* dos R/RL. Devido às limitações macro e micro no âmbito das limitações e constrangimentos na realização de reuniões presenciais, foram adotados diferentes metodologias dependendo da literacia tecnológica dos R/RL. Os métodos utilizados foram videochamadas via WhatsApp e Zoom e chamadas telefónicas.

Todos os eventos presenciais foram suspensos ao longo de todo o ano de 2021, pelo que foi proporcionado durante da festa de aniversário de cada residente a transmissão direta e participação dos R/RL por videochamada no momento de cantar os *parabéns* e interação sequente.

As solicitações de atendimento foram todas acolhidas, efetuando-se de forma formal (atendimento/reunião) e informal (conversa presencial e via telefone).

### Considerações finais no âmbito do OE 2

Em tempos marcados por rígidas limitações e constrangimentos ao usufruto de momentos presenciais, quer seja numa perspetiva formal de reuniões, quer em perspetiva informal, como seja apenas passar tempo e momentos especiais com os utentes, a criação de dinâmicas alternativas a

essa vivência são demais importantes para de alguma forma compensar a sensação de frustração, tristeza e impotência e trazer alguma tranquilidade e segurança.

### OE 3. Garantir o desenvolvimento de competências dos clientes

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPO NSÁVE IS	Monotorização/Avaliação		
								1º semestre	2º Semes tre	Avaliaçã o Final
3.1 Assegurar uma intervenção individualizada, garantindo o desenvolvimento de competências dos clientes	3.1.1 Identificar necessidades, expetativas e potenciais dos clientes e definir estratégias de intervenção	3.1.1.1Taxa de PDI's elaborados	Nº de PDI / Nº de Clientes x 100	LR 1 ≥ 100% LR 2 ≥ 100%	Elaborar PDI para cada cliente Realizar reuniões com C/RL/F Realizar reuniões com ET Realizar reuniões com equipas de trabalho LR	PDI (Mod.PUR.1 3) Equipa LR C/RL/F	Semes tral DT	LR1-13 LR2-11	LR1-0 LR2-1	LR1-100% LR2-100% Cumprido
		3.1.1.2Taxa de concretizaçã o dos	N.º Obj. cumpridos / N.º Obj. Planeados	LR 1 ≥ 80% LR 2 ≥ 80%	Desenvolver, monitorizar e avaliar o PDI dos clientes; Reunir com C/RL/F	PDI (Mod.PUR.1 3)	Anual DT	LR1 -98,7% LR2 -98.7%		Cumprido
	3.1.2 Garantir um adequado e individualizado acompanhamento no âmbito do serviço de apoio social	3.1.2.1 Taxa de concretizaçã o dos objetivos do serviço social/ Acompanhamento social	Nº objetivos cumpridos /Nº de objetivos x 100	LR I ≥ 90% LR II ≥ 90%	Ações - acompanhamento socio familiar Apoio Médico Interno CFV /Processo farmácia Participação nos PDI's Participação reuniões de clientes/ Eq. LR Apoio Gestão Património Preparação de processos CF's Representação da Deficiência na Rede Social/Núcleo Executivo	TSES Clientes Equipa LR Famílias/RL Quadro de objetivos	Semes tral TSES	LR1 – 100% LR2 – 100%		Cumprido
	3.1.3 Garantir o adequado e individualizado acompanhamento no âmbito do serviço de psicologia	3.1.3.1 Taxa de cumprimento dos objetivos do serviço de psicologia	Nº objetivos cumpridos /Nº de objetivos x 100	LR I ≥ 90% LR II ≥ 90%	Acompanhamento individual Participação nos PDI's Participação reuniões de clientes Eq. UR e Eq.	Psicóloga / Clientes Equipa LR Famílias/RL Quadro de objetivos	Semes tral Psi	LR1 – 100% LR2 – 100%		Cumprido
	3.1.4 Assegurar a adaptação contínua do serviço às necessidades dos clientes e aos recursos disponíveis	3.1.4.1Monit orização dos PDI's/PIC's	N.º Monitoriza ções / N.º PDI/PIC x 100	LR 1 ≥ 100% LR 2 ≥ 100%	Monitorizar o PDI+PIC Realizar reuniões com C/RL/F Realizar reuniões com ET	PDI +PIC Equipa LR C/R L/F	Semes tral DT	LR1-12 LR2-12	LR1-12 LR2-12	100% Cumprido
3.2 Promover a autodeterminação e empowerment dos clientes	3.2.1 Criar estratégias que estimulem a compreensão e exercício dos direitos e deveres	3.2.1.1 Contagem direta	Mensal 1/LR	LR1 - 1/mensal LR2 - 1/mensal	Realizar reuniões de clientes no âmbito do SATD	Registo de reuniões (Mod.PGM.5 5) Clientes Psicóloga TSES	Semes tral DT	LR1-7/7 LR2-7/7	LR1-5/5 LR2-5/5	Cumprido
3.3 Promover a Inclusão Social	3.3.1 Promover a IS através da participação em atividades na comunidade	3.3.1.1Nº de participaçõe s em atividades na comunidade	Contagem direta	LR1 ≥ 4 LR2 ≥ 4	Participar em atividades na comunidade, quer de forma presencial, quer tirando partido de oportunidades de eventos divulgados digitalmente	Livro de ocorrências Registo de ocorrências (Mod.PGM.4 3) Comunidade /CFV/V	Semes tral DT	LR1-2 LR2-2	LR1-1 LR2-1	Não Cumprido

3.4 Proporcionar aos clientes condições de vida a mais análoga possível às existentes numa família	3.4.1 Promover e reforçar as inter-relações no universo da UR	3.4.1.1 Nº de Atividades	Contagem direta	LR1 ≥ 12 LR2 ≥ 12	Comemorar datas com significado cultural Comemorar os aniversários. Realizar passeios e visitas a locais de interesse escolhidos pelos clientes recorrendo a oportunidades digitais e virtuais	Livro de ocorrências Registo de atividades LR	Semestral DT	LR1-13 LR2-9	LR1-8 LR2-11	LR1-21 LR2-20 Cumprido
--	---	--------------------------	-----------------	----------------------	--	---	-----------------	-----------------	-----------------	------------------------------

## Serviço de Apoio Social

Serviço de apoio social						
Âmbito	Ações de intervenção	Dados comparativos			Observações	
		2019	2020	2021		
<b>Acompanhamento socio familiar</b>	Visitas domiciliárias – 2 Diligências nos serviços públicos condicionadas	1	1	2		
<b>Acompanhamento de utentes no Apoio Médico Interno CFV</b>	1º semestre – 13V/13V visitas presenciais (111 A-atendimentos) 2º Semestre – 11V/14V visitas presenciais (63 A- atendimentos)  2º semestre – por motivos de férias da TSES, 2 das visitas foram acompanhadas pela TSSS do CAO_Azb (14 atendimentos) e 1 das visitas acompanhadas pelo presidente do conselho de administração (8 atendimentos)	15V/ 93A	19V/76 A	27V/1 96A	Os valores comparativos traduzem sem dúvida numa primeira instância 2019/2020 a redução de atendimentos por suspensão dos mesmos, por motivos relacionados com as medidas limitativas do período de pandemia. Ainda assim, um aumento de visitas, uma vez que foi aumentada a sua frequência dos atendimentos por adesão de novos utentes ao serviço. De 2020 para 2021 identifica-se um significativo aumento de visitas e atendimentos, por um lado pelo segundo aumento de residentes a usufruir do serviço (por gratuidade e universalidade do apoio a partir de maio) e por não ter existido momentos de suspensão dos atendimentos presenciais	
<b>Acompanhamento a atos médicos</b>	Apoio e acompanhamento nas ações de testagens COVID19 e vacinações (COVID19 – 2ª e 3ª dose e Gripe)  Acompanhamento a situações de urgência (deslocação aos serviços de urgência) – 3  Acompanhamento a consultas externas e realização de exames complementares de diagnóstico – 4 (3 em teleconsulta)  Agilização junto do MF/centro de saúde de credenciais de prescrição de exames complementares de diagnóstico  Serviço apoiado por parte do serviço social do CAO_Azb que efetuou alguns acompanhamentos a consultas de especialidade e realização de exames complementares de diagnóstico	Vac. Gripe	Testagens ns CoV Vac. Gripe	Testagens ns CoV Vac. Gripe Vac. CoV-2 (2 doses)  3  1 3 1 3	Desde que o serviço de apoio médico interno foi disponibilizado que se identifica claramente um decréscimo da necessidade de recorrer aos serviços de urgências e sendo estas situações as de claro carácter URGENTE  Os dados refletem os condicionalismos das medidas dos tempos de pandemia, que trouxeram à rotina de acompanhamento médico o recurso à teleconsulta e a realização apenas de consultas consideradas essenciais.	

Os Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) e respetivos Planos Individuais de Cuidados (PIC) foram todos elaborados, no entanto, devido às medidas excecionais e temporárias no contexto pandémico COVID -19, não foi possível efetuar com todos os RL/R/EE reunião para a sua apresentação e discussão. No primeiro semestre, foi concluído o processo de ocupação da 12ª vaga no LR2. Esta entrada concretizou-se em paralelo com uma transferência de utente do LR1 para o LR2, e por esse motivo se referir a realização de 13 PDI's/PIC's no LR1. No LR2 no 2º semestre foi elaborado 1 PDI por entrada de nova utente, sequência de abertura de vaga no âmbito de saída de utente para o meio familiar.

Os objetivos definidos em PDI foram elaborados de forma cuidada e realista, atendendo a tempos instáveis de pandemia e acolhendo de forma pragmática os constrangimentos perspetiváveis. Esse cuidado e pragmatismo traduziu-se numa taxa elevada de concretização. Sendo que os fatores sobre a não concretização relacionam-se com falta de suporte e acompanhamento de R/RL.

### Serviço de Psicologia

Serviço de Psicologia						
Âmbito	Ações de intervenção	Dados comparativos			Observações	
		2019	2020	2021		
<b>Realização de sessões individuais</b>	Sessões de psicologia individuais de acordo com a identificação de necessidades	165 Aten. 13 client es	244 Aten. 15 Client es	342 Aten. 15 client es	Embora se tenha identificado um aumento do número de atendimentos, que se deveu a um reajuste do serviço às necessidades atuais dos clientes e possível pelo aumento de afetação da técnica, ainda assim o serviço foi pautado em 2021 por uma grande instabilidade, tendo os clientes neste ano passado pelo apoio de 3 psicólogas diferentes. O último recrutamento (setembro) foi pautado por algumas incertezas que se estenderam alguns meses (quanto à definição do seu horário direto nos LR' e e afetação). A situação parece ter estabilizado em Dezembro.	
<b>Participação nos PDI's</b>	Participação na elaboração de objetivos na área de psicologia – 24 PDI's	24	24	24		
<b>Participação reuniões de clientes/ Eq. LR</b>	Participação nas reuniões de clientes	LR1 – 6	LR1 – 7	LR1 – 7	A instabilidade no âmbito do serviço de psicologia – consistência de colaborador e definições de horário e afetação ao serviço de LR condicionou a presença da técnica nas reuniões. A participação do técnico nas reuniões é muito importante e enriquece o trabalho com a equipa de colaboradores e clientes, com a sua falta existem sempre dimensões que não são exploradas, nomeadamente as relacionadas com a sua área de intervenção	
	1º semestre LR1 6/7; LR2 – 6/7	LR2 - 7	LR2 - 7	LR2 - 7		
	2º Semestre: LR1 – 1/5 LR2 – 1/5					
	Participação nas reuniões de Eq.Técnica	LR1 – 13	LR1 – 8	LR1 – 7		
	1º Semestre: LR1 – 6/7 LR2 – 7/8	LR2 - 8	LR2 - 8	LR2 - 8		
	2º Semestre: LR1 – 1/5 LR2 – 1/6					
	<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>29</b>		

## Animação Sociocultural

No 2º Semestre do ano 2021 (julho), conseguimos dar cumprimento ao recrutamento de um profissional com a função de Animador sociocultural. Conseguimos assim garantir ao fim de semana (sábados – 2H/em cada LR) as atividades de animação sociocultural. Foi introduzido no momento da monitorização dos PDI's objetivo referente à atividade. De Julho a Dezembro foram realizadas 12 sessões de animação sociocultural. Neste âmbito foram desenvolvidas de forma mais planeada e definida a as mais diversas atividades.

Em Maio foi deliberado pelo CA que o serviço de apoio médico interno passaria a ter carácter gratuito e universal para os residentes, sendo igualmente introduzida informação nos PDI's.

No âmbito da promoção da inclusão social, devido às limitações e constrangimentos dos tempos de pandemia, não se conseguiram realizar saídas ao exterior. Em Agosto foi apresentada proposta para saída à praia, e embora tenham sido tomados em planeamento cuidados de boas práticas de prevenção, a atividade não foi autorizada pelo CA.

Foi, ainda assim, possível promover no âmbito da Feira de Maio as decorações tradicionais das janelas e varandas de ambos os lares, não tendo sido aprovado por parte do CA a participação na iniciativa #maioàjanela. Foi partilhado com os utentes o programa online – Mês da Cultura Tauromáquica e assistiram a 3 espetáculos por transmissão online.

Foi promovido pelo CA a participação de um grupo reduzido de residentes na participação na venda de pirilampos em pontos de venda da CFV.

No Natal foi apresentado e aprovado pelo CA a oportunidade de assistirem a um espetáculo de rua, sendo que se realizou no período diurno no CAO\_Azb (Espectáculo de Rua da *Terra Velhinha* – Canções Natal).

A não realização de atividades na comunidade que promovem a socialização, o acesso à cultura, ao lazer são sempre muito aguardadas pelos clientes e a impossibilidade da sua realização é cada vez mais difícil de gerir e tem um impacto significativo.

No âmbito da promoção e reforço das relações no universo do LR, foram realizadas as seguintes ações:

- Comemoração de todos os aniversários dos residentes, sempre que foi possível e aprovado pelo CA, proporcionada a escolha da ementa pelo aniversariante. O momento de festa e dos *parabéns* era vivenciado com a família através de videochamada.

- Comemoração das datas de maior significado cultural da nossa sociedade, em ações planeadas e aprovadas pelo CA, nomeadamente:

- Carnaval (em atividade conjunta com o CAO\_Azb);

- Churrasco de Maio na quinta das rosas;

- Festa de final de verão – Bye Bye Summer Party;

- Especial Natal: Ceia e Almoço; apadrinhamento dos presentes; carta de desejos (cada cliente manifestou os desejos para as suas prendas de Natal); amigo secreto (para troca de prendas entre os residentes); filme desenvolvido pela animação cultural e enviado a todos os R/RL.

### Considerações finais no âmbito do OE 3

O impacto da pandemia no dia a dia da atividade do LR e na vida dos residentes continua a ser visível e indiscutível. A limitação no exercício dos direitos e deveres individuais está a ter um impacto de forte carga negativa que exigiu uma criatividade e capacidade de adaptação muito elevada. Por forma a garantir a manutenção da qualidade do serviço e a qualidade de vida dos residentes, as adaptações foram multidimensionais.

### Perspetiva dos Processos

#### OE 4 Assegurar a melhoria contínua dos processos

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	Monitorização/Avaliação		
								1º semest re	2º semest re	Avaliação Final
4.1 Garantir o cumprimento dos pressupostos legais aplicados à resposta Social	4.1.1 Prestar serviço no máximo do potencial da resposta em caráter permanente	4.1.1.1 Ocupação do 12º lugar com residente permanente	NA	Ocupação do 12º lugar com residente permanente na LR2	Processo de abertura de vaga (não participada) com cumprimento de todos os procedimentos e condições para acolhimento de mais um cliente	Processo de abertura de vaga	Semestral DT CA	Cumprido 05.2021	-----	Cumprido
	4.1.2 Revisão do Regulamento Interno da UR	4.1.2.1 Regulamento Interno 5ª revisão	NA	RI 5ª revisão	Trabalho em conjunto com CA para proposta de RI a apresentar ao ISS e para aprovação em Assembleia Geral CFV	Conselho de Administração DT ISS CA Assembleia Geral CFV	Semestral DT CA	Cumprido 02.2021	-----	Cumprido



	4.1.3 Assegurar o cumprimento das exigências legais do ministério de tutela bem como de demais orientações de entidades	4.1.3.1 Taxa de realização de ações ou propostas	Nº de ações realizadas ou propostas/Nº de ações identificadas para intervenção x 100	LR 1 ≥ 100% LR 2 ≥ 100%	Cumprir com orientações do Instituto da Segurança Social e demais entidades Cumprir com a legislação Criar instrumentos internos (e.g. planeamento; operacionalização; monitorização; registos)	Orientações do ISS ou outras Legislação Relatórios de Auditoria ou de acompanhamento da RS	Semestral DT CA	LR 1 100% LR 2 100%	LR 1 100% LR 2 100%	Cumprido
4.2 Assegurar sistematicamente a adequação da prestação de serviços às necessidades e expectativas dos clientes	4.2.1 Criar oportunidades de melhorar a organização e funcionamento interno da resposta social	4.2.1.1 Reuniões de equipas LR (LR1 e LR2)	Contagem direta	1/mensal – LR1 1/mensal – LR2	Realizar reuniões de equipas de trabalho mensalmente	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) ET AAD	Semestral DT	LR1 – 7 LR2 – 7	LR1 – 5 LR2 – 5	Cumprido
		4.2.1.2 Taxa de participação em reuniões de equipa da LR	Nº de reuniões assistidas/Nº de reuniões realizadas x 100	LR 1 ≥ 70% LR 2 ≥ 70%	Realizar reuniões de equipa da LR	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) AAD ET	Semestral DT	*		
		4.2.1.3 Reuniões de ET	Contagem direta	1/mês	Realizar reuniões de equipa técnica	ET LR	Semestral DT	*		
		4.2.1.4 Reuniões DT/Responsável das AAD's	Contagem direta	1/semana	Realizar reuniões	DT Responsável AAD's	Semestral DT	*		
		4.2.1.5 Reuniões de Equipa LR/CAO_Azb	Contagem direta	1/mês	Realizar reuniões entre equipas	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) DT CAO/ DT LR Terapeutas CAO Responsável AAD's UR	Semestral DT	*		
	4.2.2 Garantir a dinâmica de assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados	4.2.2.1 Taxa de implementação de ações de melhoria pelo serviço do LR	Nº de ações implementadas /nº de ações identificadas x 100	LR 1 ≥ 50% LR 2 ≥ 50%	Definir ações de melhoria no âmbito de resolução interna do LR, desenvolvê-las e aplicá-las	Registos de reuniões de UR /clientes/RL (Mod.PGM.55)	Semestral DT CA	LR1_LR2 - 7/8		Cumprido
		4.2.2.2 Taxa de ações no âmbito de não conformidades	Nº de ações desenvolvidas/nº de não conformidades identificadas x 100	LR1 ≥ 100% LR2 ≥ 100%	Garantir uma ação pró ativa no apoio à resolução de não conformidades identificadas no âmbito do processo da UR	PACP Relatórios de Auditorias/visitas de acompanhamento	Anual DT	LR1 ≥ 100% LR2 ≥ 100%		Cumprido

Ao longo de 2021 foi necessário cumprir com as orientações da saúde e do ministério de tutela - ISS no âmbito do acompanhamento e monitorização da situação pandémica, tendo sido necessário reportar diariamente e semanalmente respetivamente a cada entidade através de preenchimento de questionários em plataformas digitais a situação referente a infeções por COVID 19 de utentes e profissionais, respetivas quarentenas e isolamentos, bem com a situação face à vacinação COVID19.

No âmbito da dimensão deste objetivo - oportunidades de melhorar a organização e funcionamento interno da resposta social - a direção técnica dos LR's participou em reuniões não previstas:

- Reuniões de Direções Técnicas e Conselho de administração – 28 reuniões
- Reunião da Oficina FENACERCI – 1 reunião
- Reunião Entidades Sociais do Concelho (promovidas pela CMAzb, Saúde e Proteção Civil) no âmbito do acompanhamento em pandemia (enquanto representante da CFV) – 7 reuniões
- Participação na reunião entre CFV e Centro Distrital da Segurança Social – 1 reunião

\*Das reuniões que se previam realizar:

- Taxa de participação em reuniões de equipa LR: o ano de 2021 foi muito instável no que diz respeito à constituição das equipas, uma vez que se assistiu continuamente a saídas e entradas de colaboradores e portanto a taxa de participação não é possível de quantificar de forma concreta, correta e viável. A título informativo no LR2 tivemos a saída de cerca de 4 colaboradoras e no LR1 de 1 colaboradora;
- Reuniões de ET: a equipa técnica é constituída pela técnica superior de educação social, que acumula a função de diretora técnica e pela psicóloga. Como já referido anteriormente, o serviço de psicologia foi muito instável (3 psicólogas em serviço em 2021, com constrangimentos de definição de horários e afetação aos LR's), pelo que não foi possível realizar estas reuniões;
- Reunião DT com responsável das AAD's: também ao nível desta função se assistiu a alguma instabilidade, com a saída da colaboradora em Abril.21 e a sua substituição a ocorrer em Agosto.21. As reuniões no segundo semestre adquiriram outro formato, com briefings de serviço quase diários para a organização do serviço e de formação na função.
- Reuniões entre equipa LR/CAO\_Azb: tem surgido contínuos constrangimentos na realização destas reuniões.

---

<b>(2021) Manter as boas práticas no serviço</b>	Promoção da comunicação entre as equipas dos lares residenciais Divulgação de informação no âmbito do COVID	✓
--	--	---

---

19

---

<b>(2021) Adequar RH às reais necessidades da LR: serviço de Psicologia</b>	Em agosto de 2020 tinha sido praticamente duplicado o tempo de afetação da psicóloga, o que permitiu adequar de facto o apoio às necessidades sentidas. Em 2021, foram sentidos diversos constrangimentos por saída de psicóloga em 2 momentos diferentes, sendo que em 2021, os residentes tiveram 3 psicólogas. No 2º semestre com o recrutamento da psicóloga em funções, foi muito difícil estabilizar o seu horário, uma vez que desenvolve funções no Centro de Recursos para a Inclusão. No final do ano foi deliberado pelo CA maior afetação da técnica e estabilizado o horário.	✓
<b>(2019) Adequar RH às reais necessidades da LR: recrutamento de Animadora Sociocultural*</b>	Conclusão do processo de recrutamento de um Animador Sociocultural para dar apoio a ambos os lares residenciais ao fim de semana	✓
<b>(2019) Adequar RH às reais necessidades da LR: Recrutamento de 1 cozinheiro*</b>	Conclusão do processo de recrutamento	✓
<b>(2019) Adequar RH às reais necessidades da LR: Recrutamento de 1 ajudante de cozinha*</b>	Conclusão do processo de recrutamento	✓
<b>(2019) Serviço de cozinha que salvaguarde todas as refeições de 2ª a domingo*</b>	Ainda a descoberto a refeição jantar	X
<b>(2021 - CA) Apoio Médico Interno - Serviço gratuito e universal para os utentes residentes</b>	A partir de Maio o CA deliberou que o apoio médico interno passaria a ser gratuito e universal para os residentes	✓
<b>(2021) Adequação dos horários, com identificação de necessidade de aquisição de programa específico</b>	Adquirido por parte do CA programa TSR – apoio no sistema de decisão de escalas de serviço – Março 2021 e aplicação de novos horários em ambos os lares residenciais	✓

\*(de acordo com plano de regularização – Relatório de auditoria em 2019, bem como legislação sobre a matéria)

Em Julho realizou-se uma visita de acompanhamento por parte do ministério de tutela aos lares de residência. Não foram identificadas não conformidades à organização e funcionamento da resposta social. Foi, no entanto, referida situação no âmbito do plano das medidas de segurança, que será do domínio de resolução do CA.

#### Considerações finais no âmbito do OE4:

A instabilidade na área dos recursos humanos teve um impacto significativo na perspetiva da melhoria contínua do serviço. Os esforços são no sentido de manter/não perder a qualidade mínima exigida ao serviço, existindo claros constrangimentos na evolução e crescimento.

### Perspetiva Aprendizagem e Crescimento

#### OE7 Desenvolver as competências e Motivação dos Recursos

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	Monotorização/Avaliação		
								1ª Semestre	2ª Semestre	Avaliação Final
7.1 Criar estratégias facilitadoras ao desenvolvimento de competências dos colaboradores	7.1.1 Assegurar as boas práticas e a participação ativa melhorando o empenho profissional	7.1.1.1 Nº de ações internas de sensibilização e informação direcionada a colaboradores da LR	Contagem direta	LR 1 ≥2 LR2 ≥2	Realizar ações de sensibilização e informação nas áreas identificadas pela ET	Reuniões de equipa LR	Semestral DT	*		Cumprido
7.2 Privilegiar oportunidades de participação dos colaboradores em formação	7.2.1 Criar situações facilitadoras para a participação dos colaboradores em ações de formação	7.2.1.1 Taxa de participação em ações de formação	Nº de formações / Nº de formações solicitadas x 100	LR1 ≥ 82% LR2 ≥ 82%	Participar em ações de formação Reorganizar o serviço de forma a não condicionar o seu funcionamento	(Mod.PRH.05) Equipa UR	Semestral DT	LR1 100% LR2 100%	LR1 100% LR2 100%	Cumprido

No ano de 2021, e principalmente no âmbito da informação do contexto pandémico, foi promovida uma dinâmica de partilha de informação sobre procedimentos e boas práticas que foram partilhadas quer nas reuniões de equipa, quer por partilha de vídeos, artigos, notícias através grupo digital dos lares residenciais.

Todas as solicitações de participação em ações de formação foram aprovadas e autorizadas pelo CA.

No 1º semestre, a TSES/DT participou em 2 ações de formação: Formação no âmbito do Programa TSR - Sistema de Apoio à Decisão de Escalas de Serviços (5 sessões) e participação no Webinar Supera (1h). A TSES/DT e a Responsável das AAD's participaram na formação *Cuidados Especiais a Adotar nas ERPI's e Lares Residenciais* (2H30m).

No 2º semestre 12 AAD participaram na ação de formação *Procedimentos na administração da medicação*. Todos os profissionais participaram na formação *Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida* (10H).

#### **Considerações Finais no âmbito do OE 7:**

As ações de formação não são claramente suficientes e ficam muito aquém do desejável. Dever-se-á atender de futuro a um maior incentivo da formação contínua, de sensibilizar os colaboradores/profissionais para a sua importância e um maior investimento na formação interna.

No âmbito da necessidade de formação, a diretora técnica apresentou ao CA as seguintes necessidades:

- Sensibilização e informação sobre os direitos e deveres da pessoa com deficiência
- Humanização dos cuidados (respeito, privacidade, qualidade)
- Sensibilização para as características da pessoa com deficiência: comunicação, necessidades, capacidades, característica das patologias
- Gestão de conflitos nos diversos contextos (identificação e resolução, procurando estratégias saudáveis nos diversos contextos: utente/utente, utente/colaborador, colaborador/colaborador)
- Responsabilidades no âmbito da administração da medicação
- Ajudantes de ação direta: abordagem às características da função, competências e desempenho nos diferentes contextos das respostas sociais
- Primeiros Socorros
- Prestação de cuidados a acamados
- Envelhecimento na deficiência
- Sistemas de certificação da qualidade (abordagem indicada para a sensibilização à equipa de AAD e restantes colaboradores)
- Motivação de equipas
- Processos criativos e inovadores na intervenção na área da deficiência
- Comunicação positiva

## Perspetiva Aprendizagem e Crescimento

### OE 9. Implementar projetos de inovação e/ou reformulação dos serviços

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	Monitorização/Avaliação		
								1ª Semestre	2ª Semestre	Avaliação Final
9.1 Aumentar a capacidade de resposta do concelho de Azambuja para as necessidades emergentes da população idosa dependente e população com deficiência	9.1.1 Melhorar a qualidade do serviço prestado a atuais residentes da UR I, criando um novo edificado que cumpra com todos os dispostos legais e que dê resposta às necessidades da população	9.1.1.1 Taxa de realização de ações no âmbito da candidatura a ao projeto PARES 3.0	Nº de ações /nº de ações identificadas x 100	UR I 100 %	Acompanhamento da candidatura ao PARES 3.0	Candidatura submetida CA DT	Anual DT CA		*	

Não foram solicitadas ações no âmbito das candidaturas PARES 3.0.

#### Outras Informações relevantes da atividade:

Em Maio com a oportunidade da retoma de idas a casa, foi necessário elaborar um documento interno regulador da ação, que foi elaborado pela direção técnica e aprovado pelo CA. Foram disponibilizadas pelo CA de Maio a Dezembro, 12 datas, de entre as quais a no Natal. Os pedidos extraordinários de deslocação ao exterior, quer para idas a casa, quer para comparência em consultas ou realização de exames, eram apresentados ao CA, a quem incumbia a devida autorização. Outras ações pela direção técnica:

- Participação no recrutamento de AAD's;
- Apresentação de estudo de horários/escalas para ambos os lares.

#### Apreciação crítica sobre condições de funcionamento

Como podemos verificar pelo presente relatório, houve necessidade de planear 2021 com muita acuidade, com plena consciência da instabilidade motivada por tempos de pandemia e dos seus consequentes constrangimentos, muitos deles já vivenciados em 2020, uma atuação imprescindível para formular objetivos reais e pertinentes e salvaguardar ao máximo a qualidade do serviço. Os desafios nos lares foram incessantes e foi necessária uma capacidade de adaptação e de resiliência

por parte de todos os intervenientes. Não obstante do resultado positivo, a necessidade de refletirmos sobre o que correu menos bem é imprescindível. A estabilidade dos serviços e a consistência gera confiança e segurança, a sua falta, o oposto, pelo que há que conseguir antecipar situações e prever rápidas adequações. O planeamento, que se pretende antecipado e participativo deve merecer especial atenção no futuro, o investimento nas estratégias para promover a motivação e igualdade de oportunidades é igualmente necessário. A comunicação interna deve merecer especial atenção, melhorar a comunicação entre os serviços, entre níveis hierárquicos, promovendo a fluidez e transparência da informação, por forma a se conseguir corresponder às expectativas. Promover a entreatajuda e reforçar o trabalho em equipa será também essencial para alcançar o sucesso. Ao nível institucional, a necessidade de um plano estratégico ajustado e atual. Um documento que descreve o que a instituição pretende no futuro, quais as estratégias de operacionalização, que objetivos, que metas. Delinear um caminho partilhado por todos e para todos.

A CFV quer crescer e queremos fazer cada vez mais e melhor. Ao nível do serviço prestado em ambos os lares pretendemos manter a adequação constante, garantir a qualidade de vida dos nossos residentes e a motivação dos nossos recursos humanos. Lutar para que os projetos que decorrem possam ser concretizados, fazendo com que a CFV cresça e que possamos oferecer melhores condições, nomeadamente, através dos projetos em marcha, nomeadamente no que se prevê fazer substituição do edificado do LR 1, que claramente já não corresponde às necessidades.

## 2.6 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão de Olhalvo

Como grandes destaques, neste ano temos a vacinação de utentes e de recursos humanos contra a COVID19, a visita de acompanhamento por parte do Instituto de Segurança Social (ISS) e a nova legislação, a Portaria 70/2021, de 26 de março. Esta nova portaria regulamenta as condições gerais do edificado, os termos e as condições técnicas de instalação e de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer a resposta social do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, revogando a portaria n.º 432/2006 de 3 de maio e o despacho n.º 52/SESS/90 de 16 de julho.

A nova portaria procede à revisão e adequação do quadro normativo existente, concentrando assim a legislação dispersa. Este novo quadro normativo, perspetiva que as atividades ocupacionais são um fim em si mesmo e um meio de capacitação para a inclusão. A ocupação deve ser um processo e instrumento de capacitação, formação e autonomia.

Ao longo deste ano, continuámos a intervir tendo em conta o quadro pandémico e evolutivo da COVID19 no nosso país e no nosso concelho e as respetivas fases de desconfinamento.

## Resultados e Análise dos Objetivos

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	META PREVISTA	META ATINGIDA	ÍNDICE CONCRETIZAÇÃO	OBSERVAÇÕES
Garantir a qualidade dos serviços prestados na resposta social	Assegurar a satisfação do cliente/família	N.º de rescisões de contrato por insatisfação	≤ 1	2	0%	Registam-se 2 rescisões de contrato, ambas por ausência prolongada devido à COVID19.
		Nº de reclamações e	≤ 2	0	100%	Não existe registo de reclamações nem sugestões, no entanto existe descontentamento em relação à atual legislação que regulamenta
Promover a inclusão social, fortalecendo a relação de proximidade com a comunidade e parceiros	Criar oportunidades de divulgar e dinamizar as atividades da resposta social	Número de ações	≥ 2	4	100%	Participação no Banco Farmacêutico, participação no concurso de presépios do Município de Alenquer, Campanha do Pirlampo Mágico e Venda de Natal 2021.
	Criar oportunidades de participação e interação social dos clientes em eventos promovidos pela comunidade/parceiros	Número de eventos que visita e/ou participa	≥ 2	2	100%	Tendo em conta o quadro pandémico não foi possível participar em eventos na comunidade. No entanto foram realizadas 2 saídas, com todas as medidas de prevenção, ao baloiço das Surraipas e à Serra do Montejunto.
	Promover as boas relações entre instituição e famílias	Nº de eventos envolvendo clientes, famílias e RH	≥ 1	1	100%	Devido ao quadro pandémico não foram desenvolvidos eventos presenciais com as famílias, no entanto foi partilhado em fotos e vídeos (Festa de Natal).
	Manter as parcerias ASU existentes	Número de parcerias atuais	≥ 1	0	0%	A empresa com a qual mantínhamos uma parceria ASU diminuiu a sua atividade e encontra-se numa situação de possível encerramento
Assegurar uma prestação de serviços individualizada	Corresponder às necessidades, expectativas e potenciais dos clientes e suas famílias	Taxa de PDI	100%	100%	100%	
		Monitorização dos	100%	100%	100%	
		Taxa de cumprimento das sessões terapêuticas	≥ 80%	81%	100%	A taxa de cumprimento das sessões terapêuticas ficou condicionada pelo encerramento da RS, durante 2 meses devido à pandemia e ausências das terapeutas por isolamento profilático e/ou assistência à família.  Das 1070 sessões previstas realizaram-se 868.



OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	META PREVISTA	META ATINGIDA	ÍNDICE CONCRETIZAÇÃO	OBSERVAÇÕES
Assegurar uma prestação de serviços individualizada	Corresponder às necessidades, expectativas e potenciais dos clientes e suas famílias	Taxa de cumprimento das atividades ocupacionais	≥ 90%	79%	88%	A taxa alcançada deve-se ao encerramento do CACI devido à pandemia COVID19
Garantir um planejamento adequado no âmbito da intervenção e assegurar a imagem de confiança da Resposta Social	Assegurar um adequado acompanhamento terapêutico e psicossocial	Taxa de acompanhamentos prestados de acordo com as necessidades identificadas	≥ 100%	100%	100%	Todas as situações identificadas foram apoiadas, de acordo com as medidas preventivas da pandemia
	Desenvolver um projeto temático anual	Número de atividades desenvolvidas	≥ 12	8	67%	Projeto anual “Países do Mundo”
Reforçar as condições para a melhoria dos serviços prestados	Identificar pontos de intervenção no sentido de assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de implementação de melhoria	≥ 50%	100%	100%	5 ações de melhoria identificadas – 5 ações implementadas
	Melhorar as infraestruturas e/ou equipamentos da Resposta Social	Nº de projetos apresentados de acordo com as necessidades identificadas e os avisos de abertura de candidaturas disponíveis (ISS, INR, BPI ou outros)	≥ 1	0	0%	Não foi apresentada nenhuma candidature em 2021. No entanto, a candidature apresentada ao programa PARES em 2020, foi indeferido.
Melhorar a articulação do serviço com os clientes, significativos e colaboradores	Desenvolver ações de forma a reforçar a comunicação com os clientes, significativos e colaboradores	Número de intercâmbios/atividades partilhadas entre CACI's	≥ 12	1	8,3%	Foi realizada apenas uma videochamada entre os utentes dos CACI's
		Taxa de participação nas reuniões de RL	≥ 90%	100%	100%	Todos os RL que foram convocados compareceram às reuniões

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	META PREVISTA	META ALCANÇADA	ÍNDICE CONC	OBSERVAÇÕES
Melhorar a articulação do serviço com os clientes, significativos e colaboradores	Desenvolver ações de forma a reforçar a comunicação com os clientes, significativos e colaboradores	Taxa de participação nas reuniões de equipa geral	≥ 80%	89%	100%	
		Taxa de participação nas reuniões de equipa técnica	≥ 50%	92%	100%	Foram realizadas apenas duas reuniões de equipa técnica
		Taxa de participação nos atendimentos solicitados ao serviço	≥ 90%	100%	100%	
	Criar situações facilitadoras para a participação dos colaboradores em ações de formação	Taxa de participação em ações de formação	≥ 60%	100%	100%	Todas as ações de formação solicitadas pelos RH do CACI OL foram autorizadas

Analisando a tabela anterior, é possível verificar que dos 20 indicadores que avaliam os objetivos definidos e de acordo com as metas estabelecidas, 14 encontram-se dentro ou acima da meta determinada e os restantes 6 encontram-se abaixo da meta proposta. Desses 6 indicadores que se encontram abaixo da meta definida, 4 encontram-se dentro do intervalo dos 0 aos 10% e os outros dois apresentam um índice de concretização de 67% e 88%.

Relativamente às metas não alcançadas, é possível aferir que se devem maioritariamente às condicionantes impostas pela situação pandémica, que restringiram as atividades e o tipo de atividade/ação/contexto de intervenção na área social e levaram ao encerramento das respostas sociais, durante um determinado período de tempo, nomeadamente:

1. A existência de duas rescisões de contrato, resultantes de ausências prolongadas devido à COVID19;
2. Os poucos contextos que possibilitaram a participação em eventos, de forma a criar oportunidades de participação e interação social dos clientes em eventos promovidos pela comunidade/parceiros;
3. A não continuidade da parceria com a empresa CIDI, no âmbito das Atividades Socialmente Uteis, que devido à situação pandémica mundial reduziu a sua produção, correndo até o risco de fechar definitivamente;

4. A taxa de cumprimento das atividades ocupacionais (de 88% e não de 90%) e o desenvolvimento do tema anual (67% e não 100%) abaixo do proposto. Esta percentagem deve-se maioritariamente ao encerramento do CAO por um período de 10 semanas durante o ano de 2021 e ao cancelamento de algumas atividades devido à COVID19;

Realizando a média, verifica-se um índice de concretização de objetivos de **78%**. Comparando com os dois anos anteriores, este encontra-se abaixo dos mesmos, contudo, considerando o contexto atual em que aconteceu, considera-se um índice positivo, tendo em conta todas as condicionantes vividas.

**A destacar como pontos fracos deste ano de 2021:**

- ✓ O novo confinamento / encerramento do CAO/CACI durante mais de dois meses no início do ano (de 23 de janeiro a 4 de abril) e durante uma semana no final do ano (26 a 31 de dezembro – semana de contenção);
- ✓ A fraca adesão das famílias/utentes às propostas da equipa técnica para o tempo de confinamento obrigatório em casa e a dificuldade de chegar às mesmas através dos meios de comunicação alternativos.
- ✓ A existência de duas rescisões de contrato de prestação de serviços, ambas devido a ausências prolongadas devido à COVID19 e por opção das famílias.
- ✓ A realização de apenas duas reuniões de equipa técnica neste ano, em vez das 4 previstas.
- ✓ A gestão ao nível dos Recursos Humanos, aquando das ausências por encerramento de estabelecimentos escolares e/ou isolamentos profiláticos, gera instabilidade e implica constantes reorganizações no serviço diário prestado.
- ✓ A não continuidade da parceria com a empresa CIDI Ibérica / CIDI Medical devido à fraca produção da empresa e das dificuldades pelas quais a mesma se encontra a passar, encontrando-se em risco de encerrar.

**A destacar como pontos fortes neste ano de 2021:**

- ✓ A capacidade de resposta da instituição perante a situação de pandemia, assegurando uma resposta ao nível do apoio psicossocial nas situações identificadas e sinalizadas como as mais urgentes (como por exemplo apoio alimentar pontual, continuidade da prestação de serviços na semana de contenção), mesmo em tempo de isolamento.
- ✓ A prestação de apoio domiciliário ao nível da higiene pessoal, levante, apoio na alimentação e administração terapêutica, nos casos identificados pela equipa técnica e famílias, aos utentes identificados.

- ✓ A vacinação contra a COVID19 dos utentes e recursos humanos do CACI.
- ✓ A regularização e atualização das comparticipações familiares dos utentes, de acordo com a legislação em vigor.
- ✓ A revisão e atualização do Regulamento Interno do CACI que entrou em vigor a 21/03/2021. Esta revisão vem no seguimento do cumprimento do plano de regularização resultante da última visita de acompanhamento do Instituto da Segurança Social. A salientar a atualização da legislação relativa ao cálculo das comparticipações familiares e o serviço de apoio médico disponível para os utentes.
- ✓ O funcionamento do CACI durante o mês de agosto, tendo-se optado por continuar a dar resposta aos utentes mesmo no período de férias.
- ✓ A realização da visita de acompanhamento por parte do Instituto da Segurança Social, no mês de agosto, e o respetivo relatório da visita, não tendo sido identificada nenhuma contraordenação, mas apenas sugestões de melhoria. A salientar a inspeção periódica por parte da ANEPC.
- ✓ A retoma das atividades aquáticas, no mês de novembro, após um longo período de interrupção devido à COVID19, nas instalações da instituição – tanque terapêutico, permitindo assim que uma das atividades/terapias mais benéficas para os utentes fossem novamente um dos serviços prestados no CACI Olhalvo.

### **Outros Aspetos Relevantes**

A destacar na nova legislação a idade igual ou superior a 18 anos, a capacidade máxima de 60 pessoas por CACI, a organização por unidades funcionais, com capacidade máxima de 30 pessoas em cada uma, como áreas de intervenção o desenvolvimento de competências relacionais, pessoais e sociais; a promoção e desenvolvimento da qualidade de vida, da ocupação e da interação com o meio; a capacitação para a inclusão social e profissional. Como tipologia de atividades, apresenta cinco a desenvolver: 1. Atividades ocupacionais, 2. Atividades terapêuticas, 3. Atividades de interação com o meio, 4. Atividades socialmente úteis e 5. Atividades de qualificação para a inclusão social e profissional. Define concretamente as competências da direção técnica e os rácios mínimos ao nível dos recursos humanos. Estabelece um prazo de 24 meses para adequar o funcionamento das respostas sociais existentes à atual legislação (26 de março de 2023).

Neste ano registam-se duas situações de infeção por COVID19, uma de um utente e outra de um trabalhador, ambas de contágio em contexto familiar.

A ressaltar também a transferência de duas utentes para o CACI de Azambuja, com integração em Lar Residencial, respondendo assim às necessidades das famílias e a entrada de quatro novos utentes no CACI de Olhalvo.

À semelhança do ano anterior a gestão ao nível dos recursos humanos do CACI tem sido um desafio, devido aos atestados de incapacidade temporária para o trabalho, as assistências à família por encerramento dos estabelecimentos de ensino e os isolamentos profiláticos devido à COVID19.

O regresso da Campanha do Pirlampo Mágico foi um dos pontos altos do ano de 2021, tendo sido uma campanha de sucesso, com muita adesão por parte das famílias, recursos humanos e comunidade em geral.

Por último, salienta-se os donativos feitos por entidades desportivas e/ou recreativas e pessoas particulares, nomeadamente bens alimentares e uma máquina de lavar loiça para as instalações do CACI Olhalvo.

#### **Ações de melhoria desenvolvidas e/ou a desenvolver**

Ao longo deste ano foram identificadas cinco ações de melhoria a desenvolver, encontrando-se todas elas implementadas.

- ✓ Realização de melhoramentos no interior do edifício.
- ✓ Limpeza do espaço exterior.
- ✓ Aquisição de um mini projetor de imagens.
- ✓ Arranjo da viatura adaptada de 9 lugares (arranjo exterior e pintura).
- ✓ Aquisição de uma cama articulada para descanso de uma utente (não foi feita a aquisição do material, mas um empréstimo por tempo indefinido).

## 2.7 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão de Azambuja

O Centro de Atividades Ocupacionais reiniciou a sua atividade para os utentes externos dentro do previsto, no dia 4 de janeiro. Voltar ao CACI significou a continuidade do convívio com a pandemia de Covid -19 associada a uma imprevisibilidade nunca antes vivida. Neste sentido, foi continuada a prática semanal de testes rápidos de Antígeno (Ag) com seleção e testes aleatórios a trabalhadores e utentes. A par desta medida, foi mantido o hábito de desinfeção regular dos espaços com a moto nebulizadora a quente.

O desafio centrou-se ainda no equilíbrio entre manter as normas e procedimentos de segurança individual e ao mesmo tempo desenvolver as atividades possíveis. Mais uma vez, reinventámos a nossa intervenção dentro dos recursos disponíveis com consecutivas adaptações de espaços, salas, recursos humanos, com natural impacto no serviço prestado. Os utentes foram assim divididos em grupos, por proveniência, LR1, LR2, utentes externos, com um número reduzido de utentes por grupo, ocupando o maior número possível de espaços disponíveis. Foi então dado início ao desenvolvimento do projeto de trabalho organizado previsto para este ano civil, de janeiro a dezembro, com o tema “As quatro estações”.

Este projeto de trabalho visa a manutenção de competências, autonomia e raciocínio dos utentes. Determinámos praticar a sequência do tempo, as mudanças e fenómenos naturais, preservação da natureza, estimular, lembrar, desenvolver a noção do tempo, o ciclo da passagem das estações do ano, as suas características, vestuário, alimentação. A implementação deste projeto pressupõe um trabalho integrado de todos os elementos da equipa que compõe o CACI.

No dia 21 de janeiro o Conselho de Ministros aprovou o decreto que procedeu a um conjunto de alterações no que respeita às medidas que regulamentam a prorrogação do estado de emergência decretado pelo Presidente da República. Face ao agravamento da situação pandémica, e depois de analisar a informação partilhada pelos epidemiologistas e especialistas em saúde pública, o Governo determinou a suspensão de atividades de apoio social. Deste modo, o CACI voltou a encerrar, assegurando apenas atividades aos utentes dos Lares Residenciais. Durante mais este encerramento, o grande foco e preocupação foi manter a ligação entre as famílias e utentes, perante a necessidade de gerir a ansiedade de todos.

Este funcionamento esteve sempre enquadrado com todas as orientações da DGS. Tentou-se oferecer aos utentes atividades diversificadas, adequadas ao seu nível de desempenho, necessidades e interesses.

Assim, foram garantidas e desenvolvidas as atividades, estritamente ocupacionais e de bem-estar, atividades de desenvolvimento pessoal e social, atividades de lazer e ainda as atividades socialmente úteis, previstas no âmbito do PAA.

Também no âmbito da Fisioterapia, assegurou-se a satisfação das necessidades de todos os utentes, no sentido de evitar quadros de regressão motora. Garantiu-se a prestação de cuidados multidisciplinares, relacionados com a gestão da dor, desconforto, mobilidade e funcionalidade.

Ainda em janeiro todos os utentes residentes e trabalhadores com contacto direto com os utentes receberam a primeira inoculação da vacina contra o Covid-19. Três semanas depois, no dia 13 de fevereiro foi administrada a segunda inoculação.

No dia 11 de março o Conselho de Ministros aprova a resolução que estabelece uma estratégia gradual de levantamento de medidas de confinamento no âmbito do combate à pandemia da doença Covid-19. Assim, a frequência dos utentes externos tem reinício a 5 de março.

Ainda em março, e por orientação do CA, foram iniciados os trabalhos para ocupação da 39ª vaga para CACI. Foram retomadas as visitas a utentes residentes e foi retomada a atividade externa “PAFT - Programa de Atividade Física para Todos”, direcionada aos utentes da CERCI Flor da Vida, com aulas ministradas no Pavilhão do Complexo das Piscinas de Azambuja.

Neste primeiro semestre ainda recebemos duas estagiárias do Curso de Licenciatura em Terapia Ocupacional da Escola Superior de Saúde do Politécnico de Leiria – ESSL. Tendo a Terapeuta Ocupacional da CERCI Flor da Vida orientado a formação clínica destas estudantes. A orientação em Educação Clínica V decorreu nos meses de abril e maio. Neste período configurou-se a aquisição de competências profissionais de complexidade e autonomia crescente, sendo esta uma etapa importante da formação dos estudantes, pressupondo a articulação de competências específicas, instrumentais, interpessoais e capacidades sistémicas.

Em maio foi iniciado o processo de vacinação contra a Covid-19 dos utentes externos.

No âmbito do processo de abertura de vaga foi acolhida, no dia 31 de maio, a utente que ocupou a vaga nº 39 do CAO/CACI de Azambuja.

Em junho foi administrada a segunda inoculação da vacina contra a Covid -19 aos utentes externos.

No segundo período de atividade manteve-se a organização do serviço prestado nos meses anteriores.

No mês de julho a equipa de CACI Az é reforçada com uma nova técnica superior em Animação Sociocultural. Esta técnica fica afeta também aos Lares Residenciais ao fim de semana. Foi ainda dada continuação à criação de novas tarefas laborais/ocupacionais e ao desenvolvimento de novos produtos realizados pelos nossos utentes, com o objetivo de potenciar as suas competências que possibilitem a sua valorização pessoal e a sua criatividade.

Neste mês foi ainda realizada a visita de acompanhamento técnico a esta Resposta Social pelo Instituto da Segurança Social.

No mês de agosto o CACI de Azambuja esteve em funcionamento. Durante este mês realizaram-se atividades de lazer, algumas aproveitando o espaço exterior da instituição (Quinta das Rosas) por forma a proporcionar aos utentes uma maior diversidade de atividades, tendo sido garantido o apoio terapêutico.

Justificada por urgência social, foi integrada uma utente transferida do CACI de Olhalvo tendo vindo ocupar a vaga nº 40 e que ocupou igualmente vaga no Lar Residencial.

Nos meses seguintes, foram retomadas as atividades de sala e continuado todos os apoios terapêuticos. Foi também retomada a testagem aleatória e semanal com testes rápidos de diagnóstico de Covid-19 aos colaboradores e utentes.

No final do mês de setembro, no período da tarde, procedeu-se à vacinação contra a Gripe de a utentes e colaboradores.

No mês de outubro recebemos da Escola Superior de Saúde do Politécnico de Leiria – ESSL mais uma estagiária do Curso de Licenciatura em Terapia Ocupacional. A Terapeuta Ocupacional da CERCI Flor da Vida orientou a formação clínica desta estudante. A orientação em Educação Clínica IV decorreu entre outubro e dezembro.

Ainda em outubro, teve início a atividade física no exterior em parceria com o IPDJ e Grupo Desportivo de Azambuja. A atividade realizou-se nas antigas instalações da EPAC. As modalidades praticadas pelos utentes beneficiados foram atividades gímnicas, aeróbica, treino funcional, Pollybat e Boccia. O projeto terminou no fim de dezembro, tendo tido a duração de dois meses e meio. Segundo avaliação da professora, os utentes evoluíram ao nível do equilíbrio o que lhes permitiu tornarem-se mais confiantes no realizar tarefas mais complexas abordadas nas aulas. Alguns utentes tiveram oportunidade de praticar atividade física duas vezes por semana, neste projeto, o que lhes permitiu perda de peso e um maior desenvolvimento da técnica específica dos exercícios propostos. No decorrer do projeto foi possível observar empenho e motivação por parte de todos.



Ainda neste mês realizou-se ainda a Campanha do Pirlampo Mágico. Os utentes e colaboradores da instituição tiveram um papel relevante na sua venda e distribuição. O Pirlampo é hoje um dos maiores, senão o maior símbolo de solidariedade social em Portugal. A causa social a que está associado – o apoio a crianças e jovens com deficiência intelectual e multideficiência, reflete o notável trabalho desenvolvido pelas CERCI's a nível nacional, a familiaridade e laços afetivos estabelecidos com os cidadãos portugueses há mais de duas décadas, conferem a este ícone um estatuto de grande credibilidade e impacto mediático que muito tem contribuído, no âmbito da angariação de fundos, para o sucesso das intervenções que vêm sendo desenvolvidas junto deste tipo de população.

No fim do mês de novembro iniciou-se o processo de vacinação com a dose de reforço contra a Covid-19 a colaboradores e utentes da Instituição.

No mês de dezembro foi possível proporcionar uma pequena celebração aos utentes, no período da tarde, com entrega de presentes e um lanche constituído por doces da época. O grupo Terra Velhinha teve a generosidade e disponibilidade para proporcionar um momento musical com cheirinho a Natal em formato de espetáculo de rua.

## Monitorização de Atividades - Plano Anual de Atividades 2021

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	META PREVISTA	META ALCANÇADA	ÍNDICE DE CONCRETIZAÇÃO	OBSERVAÇÕES
<b>Garantir a qualidade dos serviços</b>	Assegurar a satisfação do cliente/Família	N.º de rescisões de contrato	≤ 1 AZ	1	1	Rescisão de Contrato de um utente
		Nº de reclamações	≤ 4 AZ	0	0	Não há registos de reclamações.
<b>Promover a inclusão social, fortalecendo a relação de proximidade com a comunidade e parceiros</b>	Criar oportunidades de divulgar e dinamizar as atividades da resposta social	N.º de ações	≥ 2 AZ	11	11	Campanha do Pirilampo Mágico, Participação em exposições – Natal (Alcoentre e Escola Secundária de Azambuja) Registo em formato audiovisual no âmbito da Campanha do Pirilampo Mágico – Contacto Registo audiovisual no âmbito da comemoração dos 40 anos da Instituição – Mundo Pinguim
	Criar oportunidades de participação e interação social dos utentes em eventos promovidos pela comunidade / parceiros	N.º de eventos	≥ 3 AZ	3	3	Participação na atividade promovida pela CPCJ de Azambuja no âmbito do Dia Mundial do Autismo APPCDM de Santarem – Torneio de Boccia Participação na exposição de rua, Natal da Câmara Municipal de Azambuja
	Promover as boas relações entre instituição e famílias	N.º eventos envolvendo utentes, famílias e colaboradores	≥ 2 AZ	0	0	Não concretizado
<b>Assegurar uma prestação de serviços individualizada</b>	Corresponder às necessidades, expectativas e potenciais dos utentes e suas famílias	Taxa de PDI elaborados	100% AZ	100%	100%	Todos os <u>PDI's</u> foram elaborados pela ET no mês de dezembro e janeiro.
		Taxa de cumprimento das terapias/atividades	≥ 80% AZ	60%	60%	Alguns dos objetivos traçados nos <u>PDI's</u> dos utentes não foram trabalhados como inicialmente planeado (consultar registos de sessões)
		Monitorização dos PDI	100% AZ	100%	100%	Os PDI's encontram-se todos monitorizados e avaliados.

OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	META PREVISTA	META ALCANÇADA	ÍNDICE DE CONCRETIZAÇÃO	OBSERVAÇÕES
<b>Garantir um planeamento adequado no âmbito da intervenção e assegurar a imagem de confiança da RS</b>	Assegurar um adequado acompanhamento terapêutico e psicossocial	Taxa de acompanhamentos prestados de acordo com as necessidades identificadas	≥ 70% AZ	100%	100%	Todas as necessidades identificadas foram acompanhadas pela equipa técnica, de acordo com as solicitações
	Adaptar os recursos existentes e flexibilizá-los de acordo com as	Nº de participações das famílias nas sessões terapêuticas	≥ 1	0	0	As famílias/RL manifestaram interesse e assistiram a sessões terapêuticas, no entanto não se efetivaram.

	necessidades dos utentes					
<b>Reforçar as condições para a melhoria dos serviços prestados</b>	Identificar pontos de intervenção no sentido de assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de implementação de melhoria	≥ 50% AZ	100%	100%	2 Ações de melhoria (reestruturação das salas de trabalho), reformulação de horários dos colaboradores responsáveis de acordo com o grupo de utentes atual; horários individuais para os utentes.
<b>Melhorar a articulação do serviço com os utentes, significativos e colaboradores</b>	Desenvolver ações de forma a reforçar a comunicação com os utentes, significativos e colaboradores	Taxa de participação nas reuniões de RL	≥ 50% AZ	100%	100%	Todos os RL compareceram às convocatórias. Todas as reuniões foram individuais
		Taxa de participação nas reuniões Monitoras e equipa técnica	≥ 80% AZ	100%	100%	Reunião de Equipa Técnica
		Taxa de participação nos atendimentos solicitados ao serviço	100%	100%	100%	Foram realizados todos os atendimentos solicitados ao serviço pelas famílias

### Identificação das fraquezas e forças do CACI AZAMBUJA

#### Pontos Fortes

- ✓ Entendimento claro da missão e dos valores da Instituição.
- ✓ Intervenção individualizada e centrada na melhoria da qualidade de vida dos utentes
- ✓ Foco no atendimento das necessidades, expetativas e interesses dos utentes.
- ✓ Equipa técnica com grande experiência (*know-how*)
- ✓ Grande capacidade de adaptação à mudança
- ✓ Espaço físico e ajudas técnicas
- ✓ Abertura à comunidade no âmbito de estágios curriculares

#### Pontos Fracos

- ✓ Espaço exterior limitado
- ✓ Insuficiência na utilização de novas tecnologias
- ✓ Envelhecimento das famílias
- ✓ Complexidade crescente dos problemas sociais.

3. Distribuição de utentes, alunos e formandos por Valência/ Respostas Sociais:

Valências/Respostas Sociais	Número de clientes
IP	81
SE	22
CRI	204
FP	63
CAO Azambuja	40
CAO Olhalvo	15
UR	24
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>

4. Caracterização Dos Recursos Humanos

Número de profissionais	Categoria Profissional (profissionais vinculados à instituição)
25	Ajudante Ação Direta
2	Ajudante de cozinha
1	Aprovisionamento e Financeiro
1	Assistente Administrativa
1	Assistente Social
4	Auxiliar Pedagógica Ensino Especial
1	Chefe de Secção / Recursos Humanos
2	Cozinheiro
1	Despenseiro
6	Diretor Técnico/Pedagógico/Gestor Formação
1	Educador Social/ Técnica Acomp. Form. Empresas
4	Empregado de limpeza
3	Fisioterapeuta
2	Formador Especialista
4	Formador Principal
6	Monitor Atividades Ocupacionais e de Reabilitação
2	Motorista
6	Psicólogo
2	Psicomotricista
1	Técnico de Manutenção
4	Terapeuta da Fala
3	Terapeuta Ocupacional
1	Trabalhador Agrícola
<b>83</b>	<b>TOTAL</b>

ANEXO

RELATÓRIO E CONTAS

2021