

Relatório Anual 2019

“O Sucesso vem como resultado do desenvolvimento do nosso potencial.”

John Maxwell



ÍNDICE

1. Nota Introdutória.....	3
2. Resultados do Plano Anual de Atividades	5
3. Resultados - Sistema de Gestão da Qualidade – Princípios EQUASS.....	15
4. Recursos Humanos da Organização.....	28
5. Plano Anual de Formação.....	29
6. Impacto das Parcerias – Matriz de Níveis de Interesse.....	31
7. Reclamações.....	41
8. Constrangimentos e Recomendações para Ações de Melhoria	42
9. Conclusão.....	43



1. Nota Introdutória

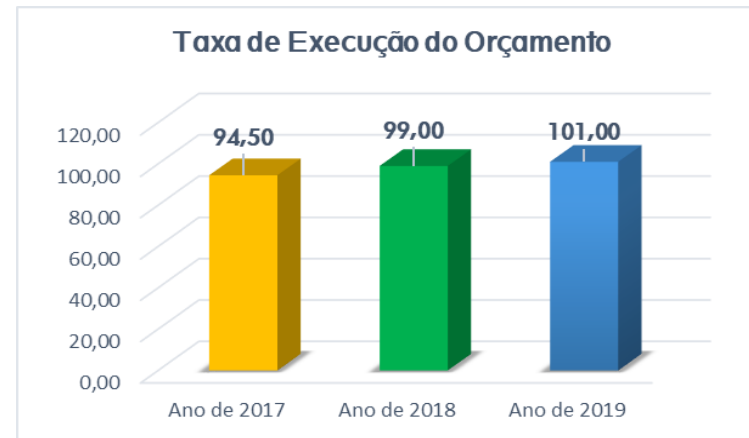
O relatório anual de 2019 apresenta e compara os resultados obtidos nos diferentes anos, 2018-2019.

Com este modelo, pretendemos demonstrar dados relevantes e históricos acerca do desempenho dos vários departamentos e Organização, que nos permitirão uma dinâmica de crescimento mais sustentável da Organização e evidencia os impactos da nossa intervenção nos clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidade.

Todas atividades desenvolvidas foram relevantes para alcançarmos resultados que nos garantem o cumprimento do nosso Plano Estratégico 2016-2020 e do Plano Anual 2019.

O resultado de execução de 2019 é de 93.11%, só possível com equipas motivadas, participativas que se identificam com a missão e a visão da Organização, salientando a importância da participação e envolvimento dos clientes, famílias e parceiros.





Apresentamos nestes gráficos os diferentes resultados de execução do Plano Anual e Orçamento dos anos de 2017 a 2019.

É possível verificar que amplitude de execução do Plano Anual se situa em 3,15, e a amplitude de execução do Orçamento é de 4,50, sendo estes resultados considerados positivos pela Organização, que demonstram estabilidade, coerência, crescimento e solidificam as políticas implementadas e disseminadas na Organização no decorrer do Plano Estratégico 2016-2020.

Após uma profunda análise em toda a Organização do impacto destes resultados e tendo em conta o envolvimento e participação de todos os colaboradores para o próximo Plano Estratégico, a ser lançado em 2020, consideramos estarem reunidas as condições para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, famílias, parceiros e comunidade, desenvolvendo projetos de investimento em serviços e respostas sociais relevantes com a garantia de qualidade e excelência com uma visão no futuro alicerçada em fatores positivos, de modo a proporcionar o melhor valor para as pessoas e comunidades.



2. Resultados do Plano Anual de Atividades



Plano Anual 2019:

Objetivo 1: Garantir a sustentabilidade da Organização

Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019
21 038	23 596
--	1
1	1
1	1
2 870€	8 628.81€
4 951€	11 672.06€
9 600.64€	15 310,00€
9 615.79€	9 600.64€
167/mês	187/mês

- Produtos vendidos da Campanha do Pirlampo Mágico
- Candidatura aos Selos Visão 25 – Famalicão FORÇA V – Boas Práticas 2019 - ArtTerapia
- Candidatura PROCOOP – Demonstração de interesse para a resposta social de Apoio em Regime Ambulatório
- Edição da Revista Anual
- Verba angariada na participação em eventos na comunidade
- Verba angariada com os produtos realizados nas atividades ocupacionais
- Donativos de Entidades Singulares e Coletivas
- Verba da consignação da Campanha IRS
- Crianças/jovens em acompanhamento terapêutico



Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019	
32	16	Formandos/as nos cursos de formação inicial
12	12	Formandos/as nos cursos de formação contínua
1644	873	Ações de Informação: medidas ativas de emprego e formação, oportunidades de emprego e formação, programas comunitários de apoio a mobilidade no emprego ou na formação (GIP – Gabinete de Inserção Profissional).
35	53	Colocações de desempregados em ofertas de emprego (GIP – Gabinete de Inserção Profissional)
35	322	Encaminhamentos para ações de formação ou medidas de emprego. (GIP – Gabinete de Inserção Profissional)
1298	819	Ações de apoio à procura de emprego e desenvolvimento da atitude empreendedora. (GIP – Gabinete de Inserção Profissional)
59	60	Jovens/adultos com deficiência/incapacidade na resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais
12	12	Jovens/adultos com deficiência/incapacidade na resposta social de Lar Residencial
--	93	Cabazes de produtos hortícolas
714	617	Total de clientes atendidos



Objetivo 2: Consolidar Serviços de Proximidade

Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019	
--	43	Ações de divulgação dos serviços da Organização
2 710	2 595	Atendimento e acompanhamento social de famílias
1 016	831	Visitas domiciliárias/acompanhamentos a famílias
1 428	651	Clientes atendidos na triagem
≥45%	58%	Casos resolvidos na triagem/encaminhamentos
--	45	Sessões de ArteTerapia
--	6	Rastreios a crianças e jovens
28	26	Jovens com Planos Individuais de Transição para a Vida Pós-Escolar em articulação com os Agrupamentos de Escolas do Concelho
44	33	Jovens/adultos com deficiência/incapacidade em Centro de Recursos: Intervenção especializada no domínio da reabilitação profissional
--	85	Casos resolvidos na triagem/encaminhados



Objetivo 3: Desenvolver e diversificar a rede de parceiros

Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019
150	100%
479	523
212	129
	101
23	40

Contratos de Inserção homologados na rede de parceiros

Cabazes alimentares entregues a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica com produtos angariados com parceiros da comunidade

Apoios em medicação a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica

Apoios económicos a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica

Parcerias em ramos de atividade diversos que valorizam a atividade e o desenvolvimento da Organização



Objetivo 4: Promover e Desenvolver a Marca ACIP

Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019	
		Marketing Digital 2019:
10 079	28 408	Alcance Médio de Pessoas
4 343	6 643	Interação Digital
--	18 488	Utilizadores/Visualizações da Página ACIP
--	14 219	Utilizadores/pré-visualizações de páginas únicas
152	159	Novos utilizadores nas Redes Sociais e E-mail
25	104	Novos locais abrangidos por Marketing Offline
--	1	Atribuição do Selo Visão 25 – Famalicão FORÇA V – Boas Práticas 2019 – ArteTerapia
--	4	Participação em eventos com a apresentação dos produtos do Atelier de ArteTerapia
1	1	Campanha de recolha de material escolar
120	120	Participantes em workshop para Agrupamentos de Escolas
1	3	Workshops para técnicos, docentes e não docentes, pais e famílias
23	13	Artigos Técnicos divulgados
--	5	Ações de divulgação dos serviços da Organização relativos às medidas de qualificação e apoio na área da reabilitação
--	85	Ações de promoção da marca através de participação em atividades de inclusão



Objetivo 5: Fomentar a participação na comunidade e Auto-representação

Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019	
3	100%	Ações na comunidade divulgadas nas redes sociais
-	5	Campanha de recolha de bens alimentares com a participação de clientes/Voluntários
2	2	Campanhas de recolha de material escolar e brinquedos
-	11	Eventos para clientes e famílias
49	62	Sessões com os grupos de Auto-representantes da Organização
32	28	Sessões de grupos terapêuticos
-	25	Atividades na comunidade sugeridas pelos clientes
7	12	Grupos de pais
-	32	Voluntários em ações da Organização



Objetivo 6: Inovar e consolidar respostas e serviços

Resultados

2018	2019
44	47
--	4
--	1
164	99
--	8
7	7
--	70
--	1
--	2
18	18

Atividades/Ações realizadas

Crianças e jovens que participam em atividades de âmbito biopsicossocial para promover a qualidade de vida e a integração social

Sessões dinamizadas com o tema da “Diferenciação emocional para crianças”

Atividade para a promoção e desenvolvimento da literacia

Crianças e jovens que participaram na dinamização de Grupos de Estimulação Cognitiva, Emocional e Social

Atividades ocupacionais realizadas com a colaboração de empresas/Instituições da comunidade.

Continuidade dos Protocolos de parceria para atividades na comunidade.

Oferta de Produtos para melhoria de espaços

Campanha “Corações sem Barreiras” em parceria com o Espaço Guimarães, Municípios de Famalicão, Guimarães e Lousada e Quinta da Aveleda.

Ações de inovação com o Colégio S. José de Bairros

Ações de formação interna registadas no SIGO (Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa)



Objetivo 7: Assegurar e prestar serviços de qualidade

Resultados

Atividades/Ações realizadas

2018	2019	
--	9	Ações de comunicação interna para colaboradores
--	1	Auditoria externa realizada pela FORMEM
--	15	Média de dias de espera para conclusão dos Contratos de Inserção
87,91%	82%	Eficácia dos Planos Individuais da Organização
--	82.28%	Qualidade de Vida – EPR – Escala Pessoal de Resultados: Domínio da Independência
--	80.77%	Domínio do Bem-Estar
--	88.30%	Domínio da Participação Social
279	279	Pais/Família participaram no questionário de avaliação de satisfação
--	116	Crianças/jovens e adultos participaram no questionário de avaliação de satisfação
6	6	Reuniões internas para revisão ao Processo de Gestão da Qualidade
7	10	Ações de Benchmarking: <ul style="list-style-type: none"> • Périplo em Espanha, organizado pela FORMEM • CERCIGUI • Centro Social de Polvoreira • FORMEM • Santa Casa da Misericórdia de Lisboa • Quinta da Aveleda



**Outras
Atividades/
Ações
realizadas**

Participação na Campanha “Laço Azul” promovida pela CPCJ de Lousada

Participação no diagnóstico para o Centro de Apoio ao Cuidador Informal – CACI, da Santa Casa da Misericórdia de Lousada.

Divulgação dos serviços terapêuticos no Parque da Devesa em Vila Nova de Famalicão

Comemorações do dia da Terapia da Fala, Terapia Ocupacional e Psicologia

Participação nas reuniões dos Conselhos Gerais dos Agrupamentos de Escolas Dr. Mário Fonseca e Camilo Castelo Branco

Participação nas Olimpíadas do Desporto, Tâmega e Sousa

Colaboração no trabalho de investigação sobre nutrição e Trissomia XXI

Participação na Gala de Educação do Município de Famalicão

Estágios de Terapia Ocupacional da Escola Superior de Tecnologias e Saúde do Porto

Estágio de Medicina da Universidade do Minho

Protocolo de parceria com o Agrupamento de Escolas de Lousada na cedência da sala de Snoezellen

Participação na Mostra de Emprego e Formação em Vila Nova de Famalicão

Participação no I Encontro Lousada Special Gym, no âmbito do desporto inclusivo e dança adaptada

Participação nos Jogos do Eixo Atlântico



3. Resultados - Sistema de Gestão da Qualidade - Princípios EQUASS



Durante o ano de 2019, foram efetuadas revisões ao Sistema de Gestão da Qualidade, com a participação dos colaboradores, clientes e grupos de autorrepresentação. Esta revisão resultou numa melhoria contínua significativa do Sistema, cuja prática e conhecimentos adquiridos deram origem à construção e revisões de impressos, documentos e metodologias.

A Organização reforçou as suas metodologias de participação dos Colaboradores, com as reuniões de Departamento, com os Fóruns e formação interna, tendo como preocupação a disseminação permanente de todo o Sistema de Gestão da Qualidade.

Em Outubro de 2019 foi realizada uma auditoria externa por auditores internos da FORMEM, que envolveu colaboradores, clientes e famílias de todos os departamentos da Organização. Este foi um processo de desenvolvimento e enriquecimento para a nossa Organização, que correspondeu às nossas necessidades e também às nossas expetativas, colocando um marco no posicionamento dos serviços e respostas sociais. Agradecemos aos auditores e à FORMEM por toda a colaboração neste processo de auditoria externa.

Este relatório demonstra a verificação de cada princípio Equass, devendo cada princípio ser avaliado pelo conjunto de indicadores de desempenho apresentados, tornando os resultados da Organização mais transparente, credíveis para os nossos clientes, famílias, colaboradores, parceiros e entidades reguladoras.



1. Princípio da Liderança

Resultados

2018	2019
96.26%	93.211%
4.65	4.77
--	4.81
4,57	4.61
4,70	4,78
4,49	4,64
4,78	4,68
36	85
7	10
99%	101%
38	47

Desempenho da Organização

Execução do Plano de Atividades

Satisfação dos clientes de toda a Organização (Numa Escala 1-5)

Satisfação das crianças e jovens de Toda a Organização (Numa Escala 1-5)

Satisfação na dimensão: Fatores Tangíveis

Satisfação na dimensão: Comunicação

Satisfação na Dimensão: Fiabilidade

Satisfação na dimensão: Confiança e Segurança

Ações desenvolvidas na comunidade para promoção da marca e atividades de inclusão

Ações de benchmarking

Concretização orçamental

Clientes integrados em respostas da Organização



2. Princípio dos Recursos Humanos

Resultados

2018	2019
57	51
--	7
12	13
2	3
95%	97%
18	18
45.24	49
2.579	2.547
4	5
5.2%	5,08%

Desempenho da Organização

Colaboradores efetivos

Colaboradores a termo

Colaboradores em Prestação de Serviços

Estágios Profissionais

Avaliação de desempenho de todos os Colaboradores

Ações de formação interna registadas no SIGO (Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa)

Média de Horas de formação realizadas por colaborador

Total de Horas de formação frequentadas por todos os colaboradores que contribuem para o crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento

Colaboradores recrutados

Absentismo dos colaboradores



Resultados

2018	2019
--	4.41
--	4.25
--	4.21
--	4.60
--	4.29
--	4.52
--	8
--	58

Desempenho da Organização

Média de Satisfação dos Colaboradores

Satisfação dos colaboradores: Contexto Organizacional

Satisfação dos colaboradores: Posto de Trabalho

Satisfação dos colaboradores: Relação com chefias

Satisfação dos colaboradores: Reconhecimento, motivação e cooperação

Satisfação dos colaboradores: Cultura da qualidade

Sugestões/Recomendações de melhoria apresentadas pelos Colaboradores

Envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento dos serviços



3. Princípio dos Direitos

Resultados

2018	2019
4.52	4.78
4.69	4.63
4.65	4.77
4.71	4.46
4.66	4.80
49	62
0	5
60	70
7	34

Desempenho da Organização

- Satisfação dos clientes quanto ao conhecimento e cumprimento de direitos e deveres
- Satisfação dos clientes com os resultados da intervenção nos planos individuais
- Satisfação dos clientes da Organização
- Satisfação dos clientes relativamente ao empowerment
- Satisfação dos clientes sobre a confidencialidade
- Reuniões/sessões de auto-representação
- Reclamações
- Média de clientes que participam nas reuniões de auto-representação (por ano)
- Sugestões implementadas sugeridas pelos grupos de auto-representação



4. Princípio da Ética

Resultados

2018	2019
19	6
0	0
0	0
0	0
4.57	4.66
1	0
4.64	4.80
0	0
1	2
0	0

Desempenho da Organização

- Participações em ações de advocacy
- Reclamações relacionadas com falhas éticas
- Ocorrências de abuso, negligência e maus-tratos
- Processos disciplinares instaurados a colaboradores por violação de deveres éticos para com as pessoas apoiadas
- Satisfação dos clientes, em questões associadas à segurança, saúde e higiene
- Incidência de acidentes – Conforme reportado em relatório único
- Satisfação dos clientes quanto à confidencialidade
- Reclamações sobre quebra de confidencialidade
- Ações de sensibilização sobre ética aos colaboradores
- Casos de incumprimento reportados ao DPO da organização



5. Princípio das Parcerias

Resultados

2018	2019
23	24
29	79
34	85
28	26
4.64	4.46
100%	100%
21	29

Desempenho da Organização

- Novas Parcerias
- Parceiros envolvidos na prestação de serviços
- Atividades na comunidade de cariz cultural, social, recreativas e desportivas
- Jovens com deficiência/incapacidade em Planos Individuais de Transição para a Vida Pós-Escolar
- Satisfação dos clientes com a sua participação no desenvolvimento dos serviços
- Acordos renovados, envolvendo financiamento de entidades públicas
- Estágios realizados em parceria



6. Princípio da Participação

Resultados

2018	2019
4.46	4.73
4.24	4.46
87.91%	82%
--	82.28%
--	80.77%
--	88.30%
7	34
10.079	28.408
493	569
68	110
49	62
520	276

Desempenho da Organização

Satisfação de clientes e das famílias quanto à participação na elaboração do Plano Individual e envolvimento dos familiares

Satisfação de clientes com a sua participação no planeamento das atividades

Eficácia do PI's da Organização

Qualidade de Vida – EPR – Escala Pessoal de Resultados:

Domínio da Independência

Domínio do Bem-Estar

Domínio da Participação Social

Sugestões dos clientes/auto-representantes implementadas

Média de utilizadores do site e redes sociais

Contactos da mailinglist da Organização

Colaboradores e voluntários envolvidos em ações/campanhas da Organização

Reuniões de auto-representação

Medidas/ações de empowerment implementadas



7. Princípio da Abordagem centrada na pessoa

Resultados

2018	2019
87.91%	82%
--	82.28%
--	80.77%
--	88.30%
4.65	4.77
4.70	4.78
4.49	4.64
4.46	4.63

Desempenho da Organização

Eficácia dos PI's da Organização

Qualidade de Vida – EPR – Escala Pessoal de Resultados:

Domínio da Independência

Domínio do Bem-Estar

Domínio da Participação Social

Satisfação global dos clientes

Satisfação na dimensão: Comunicação

Satisfação na dimensão: Fiabilidade

Satisfação dos clientes com o seu Plano Individual



8. Princípio da Abrangência

Resultados

2018	2019
100%	100%
--	1
96.26%	93.11%
10	11
29	79
34	85
1	1
4.65	4.77
4	4
12	16
Infância à 4ª Idade	Infância à 4ª Idade
1602	414
--	25
--	9

Desempenho da Organização

Renovação anual dos acordos, envolvendo financiamento de entidades públicas

Auditorias/verificações internas e externas

Execução do Plano de Atividades

Categorias Profissionais envolvidas na elaboração do Plano Individual

Parceiros envolvidos na prestação de serviços

Atividades na comunidade de cariz cultural, social, recreativas e desportivas

Especialidades médicas – Psiquiatria

Satisfação Global dos clientes

Respostas Sociais: Centro de Atividades Ocupacionais; Lar Residencial; Atendimento e Acompanhamento Social

Protocolos (RSI – Rendimento Social de Inserção) / **Projetos** (Portugal 2020: Formação; IEFP: GIP e Centro de Recursos/Certificações (DGERT/ERS (Psicologia/Terapia da Fala/Terapia Ocupacional) / INR/CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente) / **Prestação Serviços:** Integração Sensorial/Equitação/Terapêutica/Neurofeedback)

Faixa etária de clientes

Pessoas encaminhada para outros serviços da comunidade

Número médio de Atividades dos Planos Individuais

Número de clientes com continuidade entre departamentos/serviços



9. Princípio da Orientação para os resultados

Resultados

2018	2019
96.26%	93.11%
87.91%	82%
4.65	4.77
4.70	4.78
99%	102,31%
-1%	+2,55%
+1%	+3,20%
100%	100%
9	26
--	8
7	34

Desempenho da Organização

Execução do Plano de Atividades

Eficácia dos PI's

Satisfação global de clientes

Satisfação na dimensão: Comunicação

Execução orçamental

Desvio do valor orçamentado face à despesa

Desvio do valor orçamentado face à receita

Renovação anual dos acordos, envolvendo financiamento de entidades públicas

Ações de melhoria implementados

Sugestões/Recomendações de melhoria apresentadas pelos Colaboradores

Sugestões implementadas sugeridas pelos grupos de auto-representação



10. Princípio da Melhoria Contínua

Resultados

2018	2019
9	26
4	5
--	13
3	0
4	5
80	54
7	10
9	26
--	8
7	34
--	1

Desempenho da Organização

Ações de melhoria implementadas

Projetos de inovação

Publicações de artigos técnicos especializados

Relatórios de Visitas de acompanhamento das Entidades Reguladoras

Ações de formação sobre o Sistema de Gestão de Qualidade

Colaboradores frequentaram ações de formação interna

Ações de Benchmarking (Objetivos/temas partilhados: Liderança; Gestão de Recursos Humanos; Respostas Sociais de Centro de Atividades Ocupacionais com partilha de conhecimentos e funcionamento operacional; EQUASS 2018; Questionários de Avaliação de Satisfação; Partilha de indicadores do EQUASS 2018 com as associadas da FORMEM; Metodologias e funcionamento de respostas sociais em idade – Formação profissional e emprego)

Ações de melhoria implementadas

Sugestões/Reclamações de melhoria apresentadas pelos Colaboradores

Sugestões implementadas sugeridas pelos grupos de auto-representantes

Auditoria externa - FORMEM



4. Recursos Humanos da Organização

Categorias	Nº de Trabalhadores	Tempo Inteiro	Tempo Parcial	Contratados	Quadro de Pessoal	Prestador Serviços	Estagiários
Diretora de Serviços	1	1	---	---	1	---	---
Psicólogo(a)	8	7	---	---	7	---	1
Terapeuta da Fala	8	8	---	---	8	---	---
Terapeuta Ocupacional	7	7	---	---	5	---	2
Assistente Social	4	4	---	1	3	---	---
Socióloga	1	1	---	---	1	---	---
Educadora Infância Especializada	1	1	---	---	1	---	---
Animador(a) de GIP	1	1	---	1	---	---	---
Ajudante de Ação Direta	8	8	---	---	8	---	---
Auxiliar Atividades Ocupacionais	2	2	---	1	1	---	---
Auxiliar Serviços Gerais	7	7	---	1	6	---	---
Animadora Sociocultural	1	1	---	1	1	---	---
Monitor(a) de CAO	2	2	---	1	1	---	---
Fisioterapeuta	1	1	---	---	1	---	---
Técnica Superior de Gestão e Marketing	1	1	---	---	1	---	---
Escriturário(a)	5	5	---	---	5	---	---
Contabilista Certificado	1	1	---	---	1	---	---
Médica Psiquiátrica	1	---	---	---	---	1	---
Formador(a)	12	---	12	---	---	12	---
Total	72	59	12	6	51	13	3

Consideramos que os recursos humanos estão ajustados às necessidades da Organização.



5. Plano Anual de Formação

O Plano de Formação da ACIP de 2019 contemplou a realização de ações de formação interna dirigidas a todos os Colaboradores, em áreas de formação identificadas no Diagnóstico de Necessidades de Formação da Organização.

A formação interna resultou na aquisição de conhecimentos específicos, nomeadamente sobre os seguintes temas: Sistema de Gestão da Qualidade; Plano Estratégico da Organização; Apresentação dos resultados da Organização; Supervisão interna de casos; Atraso no desenvolvimento da linguagem; Procedimentos Administrativos; Gestão de conflitos.

Salientamos o elevado número de Horas de Formação externas frequentadas pelos colaboradores de **2.547,5 horas**.

Esta aquisição e otimização de competências essenciais ao crescimento profissional dos Colaboradores permitiu uma partilha de conhecimentos diferenciados e um enriquecimento da Organização.



Este ano no total foram frequentadas **2.547,5 horas** de formação por todos os colaboradores da Organização, sendo que cada departamento frequentou as seguintes horas de formação:

Departamento	Horas de Formação Frequentadas
Departamento Administrativo/Financeiro & Marketing	159 Horas
Departamento Comunitário de Joane	164.5 Horas
Departamento Comunitário de Lousada	135 Horas
Departamento Educação/Reabilitação de Joane	239 Horas
Departamento Educação/Reabilitação de Lousada	826 Horas
Departamento Formação & Emprego	171 Horas
Casa da Villa	266 Horas
Casa da Boavista	587 Horas



6. Impacto das Parcerias – Matriz de Níveis de Interesse

A Organização desde a sua génese procura estabelecer parcerias ativas nos mais diversos sectores de atividade das comunidades, com o objetivo de proporcionar o melhor serviço e uma aproximação aos nossos clientes, significativos e às realidades sociais e económicas com vista à inclusão, empowerment e qualidade de vida.

As parcerias que mantemos ativas na comunidade possuem um impacto significativo para os nossos clientes e famílias e para a sustentabilidade da Organização.

As parcerias funcionam como estratégia da Organização, tendo em vista a otimização da sustentabilidade, do aumento da rentabilidade, da confiança e do melhor acesso ao fortalecimento das ações e intervenções. Os parceiros estratégicos e de desenvolvimento estão identificados por níveis de interesse e de poder, de acordo com o desenvolvimento dos serviços e respostas sociais.

A agilização do *know-how* e o desenvolvimento de equipas dinâmicas e multidisciplinares possibilitam uma maior satisfação dos nossos clientes e uma maior qualidade de serviços, gerando valor tanto para a Organização como para os parceiros.



Nível de Interesse
ALTO

Centro Distrital de Segurança Social de Braga
Centro Distrital de Segurança Social de Porto

Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão

Câmara Municipal de Lousada

Instituto de Emprego e Formação Profissional do Porto

Centro de Emprego de Vila Nova de Famalicão

Nível de Poder
MUITO

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

ERS – Entidade Reguladora da Saúde



Nível de Interesse
ALTO

Nível de Poder
POUCO

Juntas de Freguesia do Concelho de Vila Nova de Famalicão:

Junta de Freguesia de Joane
Junta de Freguesia de Mogege
Junta de Freguesia de Pousada de Saramagos
Junta de Freguesia de Vermoim
Junta de Freguesia de Requião
Junta de Freguesia de Ribeirão
Junta de Freguesia de S. Martinho
União de Freguesias de Vale S. Cosme, Telhado e Portela
Junta de Freguesia de Delães
Junta de Freguesia de Brufe
Junta de Freguesia de V.N. Famalicão e Calendário
Junta de Freguesia de Gavião
Junta de Freguesia de Antas e Abade de Vermoim
Comissões Sociais Interfreguesias

Juntas de Freguesia do Concelho de Lousada:

União de Freguesias de Silvares, Pias, Nogueira e Alvarenga
União de Freguesias de Cristelos, Boim e Ordem
Junta de Freguesia de Lustosa
Junta de Freguesia de Caíde de Rei
Junta de Freguesia de Meinedo
Junta de Freguesia de Torno



Nível de Interesse
ALTO

Nível de Poder
POUCO

Agrupamentos de Escolas de Vila Nova de Famalicão:

Agrupamento de Escolas Padre Benjamim Salgado
Agrupamento de Escolas de Pedome
Agrupamento de Escolas D. Maria II
Agrupamento de Escolas Camilo Castelo Branco
Agrupamento de Escolas Ribeirão
Agrupamento de Escolas Gondifelos
Agrupamento de Escolas D. Sancho
Agrupamento de Escolas
Didáxis de Riba D'ave
INA – Instituto Nun'Alvares
Recreio do João
Centro Social de Pousada

Agrupamentos de Escolas de Lousada:

Agrupamento de Escolas de Lousada
Agrupamento de Escolas Este Lousada
Agrupamento de Escolas Oeste Lousada
Agrupamento de Escolas Dr. Mário Fonseca
Centro Social e Paroquial de Lustosa



Nível de Interesse
ALTO

Nível de Poder
POUCO

Grupo Aveleda SA
Colégio S. José de Bairros
Instituto Monsenhor Airosa
Grupo Martins
Calsuave
Tipografia Mota Ferreira
Espaço Guimarães
CESPU – Vila Nova de Famalicão
CIOR
Grupo Outeirinho
Clube de Golfe de Paredes
ELI – Equipa Local de Intervenção Precoce
MPM Têxteis Lda.
Pastelaria Latina
Adalberto
Barropele
Piscinas Municipais Lousada



Nível de Interesse
BAIXO

Nível de Poder
POUCO

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social:

Associação Juvenil “A Bogalha”

Engenho

Mundos de Vida

Creche Mãe

Associação de Moradores das Lameiras

A.T.C.

Centro Social de Esmeriz

Centro Social de Bairro

Associação Cultural Beneficente e Desportiva dos Trabalhadores do

Município de Vila Nova de Famalicão

Centro Paroquial de Avidos

Centro Paroquial de Castelões

Centro Social de Joane

Centro Social de Brufe

Centro Paroquial de Requião

Centro Social e Paroquial de Ribeirão

Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme

Centro Social e Paroquial de Vermoim

Mais Plural

CAISA

Centro Paroquial de Macieira

Associação Encontro das Raízes

Lar Jorge Reis

Santa Casa da Misericórdia da Trofa

Paróquias de Pias, Cristelos, Boim e Silvares



Nível de Interesse
BAIXO

Nível de Poder
POUCO

Outras Organizações:

CPCJ de Vila Nova de Famalicão
CPCJ de Lousada
Conferências Vicentinas
IPAV
Lac – Lousada
Quinta Pedagógica de Braga
Câmara Municipal de Braga
Horto Municipal- Câmara Municipal da Trofa
Biblioteca Municipal de Lousada

Saúde:

Unidade de Saúde Familiar de Joane
Unidade de Saúde Familiar de Lousada
Centro de Saúde de Delães
Centro de Saúde de Famalicão I e II
Extensão de Saúde Vale S. Cosme
Unidade de Saúde Familiar Antonina
Hospital Médio Ave
Centro de Respostas Integradas de Guimarães
Centro de Respostas Integradas Ocidental
Centro de Respostas Integradas de Braga
Projeto Homem
Projeto Fénix
Hospital Padre Américo
LAC – Patinagem Artística de Lousada



Nível de Interesse
BAIXO

Nível de Poder
POUCO

Empresas:

Ambisousa
Argatintas
ArgaCal
Bial
Continental
Coindu
Eurico e Ferreira
AgroCarvalho
Bloqueira de Vermoim
RD Soft
José Andrade Estufas
Centro Funerário Godinho
Everywear Group
Expotime
Familitex – Tecelagem Lda.
Grupo Primor
Ideia 2003
Interfios e Malhas Lda.
JMR e Filhos Lda
Jovital – Comércio de Têxteis Unip. Lda.
Louropel
Jumbo
Tutti per Tutti



Nível de Interesse
BAIXO

Nível de Poder
POUCO

Empresas:

Megafibras – Multi serviços têxteis Lda.

MontaKit Unip. Lda

Nos Norte

Odlo

Preh

Remo Lda

Riopele

RXM – Shoes – Comércio e Indústria de Calçado Lda

Salgado e Neto

Sioux

Soja de Portugal

Supermercados Bolama

Tufama

Vieira de Castro

Eugénios

Restaurante Combinação de Sabores

Estufas Fernando Lopes

Hiperlitoral

Churrascão do Sousa

Restaurante Serenata



Nível de Interesse
BAIXO

Nível de Poder
POUCO

Empresas:

Carplic Carpintaria Lda
INOR Ibérica Lda.
MIB
Campicarn
Celoprint
CCL Plásticos
Samofil Têxteis
Clínica Mais Saúde de Joane
Expotime S.A.
Opticália
Vidal Tecidos
Proef
Surtec Lda.
Gabor
Noper Lda
Masto Têxteis Lda
Têxteis Massal Lda



7. Reclamações

No ano de 2019 foram apresentadas reclamações, uma no livro de Reclamações e outras via e-mail, relativas à prestação do Rendimento Social de Inserção, às quais foram dadas o devido seguimento de acordo com o processo de Sugestões/Reclamações definido na Organização.



8. Constrangimentos e Recomendações para Ações de Melhoria

O constrangimento com maior relevo na Organização durante o ano de 2019 é ao nível da tesouraria dado que os pagamentos efetuados pelos clientes na prestação de serviços terapêuticos apresentam em média um prazo muito longo de pagamento, cerca de 8 meses.

Na Formação Profissional não foi apresentada candidatura à DGERT para novas áreas de formação, sendo uma recomendação de melhoria.

No Lar Residencial da Casa da Boavista, verificamos um aumento significativo de pedidos de integração nesta resposta social de várias entidades do país, não dispondo a Organização de mais capacidade de resposta.

Ainda se mantêm por satisfazer a necessidade de implementação de CRI – Centros de Recurso para a Inclusão/Planos Individuais de Transição para a vida pós-escolar, em áreas geográficas de grande densidade, embora a Organização continue a demonstrar interesse junto das entidades oficiais para desenvolver estas respostas/serviços.

Após uma análise rigorosa aos custos relativos à manutenção/reparação de automóveis e combustíveis verificamos que o custo para a Organização possui um peso extremamente elevado no nosso orçamento anual, devendo considerar-se ações de melhoria para a minimização deste problema.



9. Conclusão

No ano de 2019 promovemos a Organização em diversas atividades e ações nas comunidades e melhoramos a nossa performance em atividades e resultados de inclusão. A qualidade de vida foi um tema privilegiado de debate de ideias e conhecimentos dos métodos científicos de avaliação. Os constrangimentos de tesouraria agravaram-se devido atraso do pagamento nas prestações de serviços e dos reembolsos das ações de formação.

Este documento apresentado é fruto de um trabalho exaustivo realizado ao longo do ano pela Administração e por todos os departamentos que será apresentado em sede de Assembleia Geral para aprovação.

Agradecimento:

Agradecer a todos os colaboradores, clientes e famílias, parceiros, entidades oficiais e oficiosas e todas as comunidades onde nos inserimos que se envolveram e participaram na execução do Plano Anual 2019.

A Administração



COLABORARAM NA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO:

Administração: Francisco Lima / José Lima

Diretora Geral: Mónica Carvalho

Departamento Administrativo, Financeiro & Marketing: Fernando Remondes e Eduarda Lima

Departamento Comunitário de Joane: Liliana Azevedo

Departamento Comunitário de Lousada: Cristiana Coelho

Departamento de Educação de Joane: Rita Lima

Departamento de Educação de Lousada: Antónia Silva

Departamento de Formação & Emprego: Rita Costa/Sandrina Teixeira

Casa da Villa: Leonor Lainho

Casa da Boavista: Patrícia Costa



/ACIP.COOPERATIVA



/ACIP.COOPERATIVA



WWW.ACIP.COM.PT



ACIP JOANE
Rua da ribeira, Ed. Fonte, Loja C, E e F
477-207 Joane – Vila Nova de Famalicão
Telefone: 252 928 6010 Fax: 252 925 608
geral@acip.com.pt

ACIP LOUSADA
Avenida Cidade Tulle nº168
4620-664 Silvares – Lousada
Telefone: 255 822 308 Fax: 255 822 318
lousada@acip.com.pt

ACIP VILA NOVA DE FAMILIÇÃO
Av. Afonso II, 1223
4760-240 Brufe, Vila Nova de Famalicão
Telefone: 252 313 892
formacao@acip.com.pt

CASA DA VILLA
Avenida da Restauração nº434
4770 – 259 Joane
Telefone: 253 584 274 Fax: 253 545 416
casadavilla@acip.com.pt

CASA BOAVISTA
Rua Alto da Boavista nº208
4620- 497 Pias – Lousada
Telefone: 255 815 434 Fax: 255 911 019
casadaboavista@acip.com.pt

www.acip.com.pt

