

I Enquadramento

Este plano estratégico decorre da análise efetuada da atual situação socioeconómica, tendo também em linha de conta a presente realidade da Cercidiana.

Considera-se que a sustentabilidade deve continuar a ser uma prioridade. Toda a atividade realizada deve ser desenvolvida de forma sustentada, com base numa rigorosa análise económico-financeira. Nesta área é necessário uma forte componente de inovação, apontando para o desenvolvimento de serviços/ações que possam contribuir para este objetivo.

Desta forma poderemos continuar a honrar o nosso compromisso de prestar serviços de qualidade aos nossos clientes, respondendo às suas necessidades e expectativas, atuais e futuras.

II Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade

1. Missão

Prestar serviços de qualidade, nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores, satisfaçam as necessidades dos nossos clientes.

2. Visão

A CERCIDIANA pretende ser reconhecida pela sociedade como uma organização exemplar na implementação dos seus serviços de modo a constituir-se como um referencial de excelência.

3. Valores

Respeito e Dignidade

Responsabilidade

Igualdade de Oportunidades

Solidariedade e Cooperação

4. Política da Qualidade

A CERCIDIANA promove o acesso a uma cidadania plena que conduz ao usufruto dos direitos de qualquer cidadão, através de processos de habilitação, reabilitação e inserção.

Compromete-se a:

- Cumprir os requisitos Sistema de Gestão da Qualidade e outros que a organização subscreva para o desenvolvimento das suas atividades.
- Exceder as expectativas dos nossos clientes, melhorando continuamente a prestação dos serviços, de modo a satisfazer as suas necessidades atuais e futuras.

- Rever o SGQ de forma a permitir a melhoria contínua da eficácia do seu funcionamento, assegurando para tal os recursos necessários para o seu estabelecimento e acompanhamento.
- Criar e manter um ambiente interno no qual os colaboradores se tornem plenamente empenhados na prossecução dos objetivos da organização.
- Incentivar e fomentar o envolvimento de todos os colaboradores motivando-os para que as suas capacidades individuais sejam utilizadas em benefício da organização, assim como na implementação e desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Decidir de forma eficaz, com base na análise de dados e de informações.
- Incrementar a participação dos clientes no Sistema de Gestão da Qualidade.
- Assumir e promover uma relação benéfica com os stakeholders de forma a potenciar a aptidão de ambas as partes da criação de valor.
- Numa filosofia de melhoria contínua e inovação oferecer serviços adaptados às necessidades de mercado.
- Acreditamos que o compromisso com a qualidade será sempre uma prioridade da Cercidiana

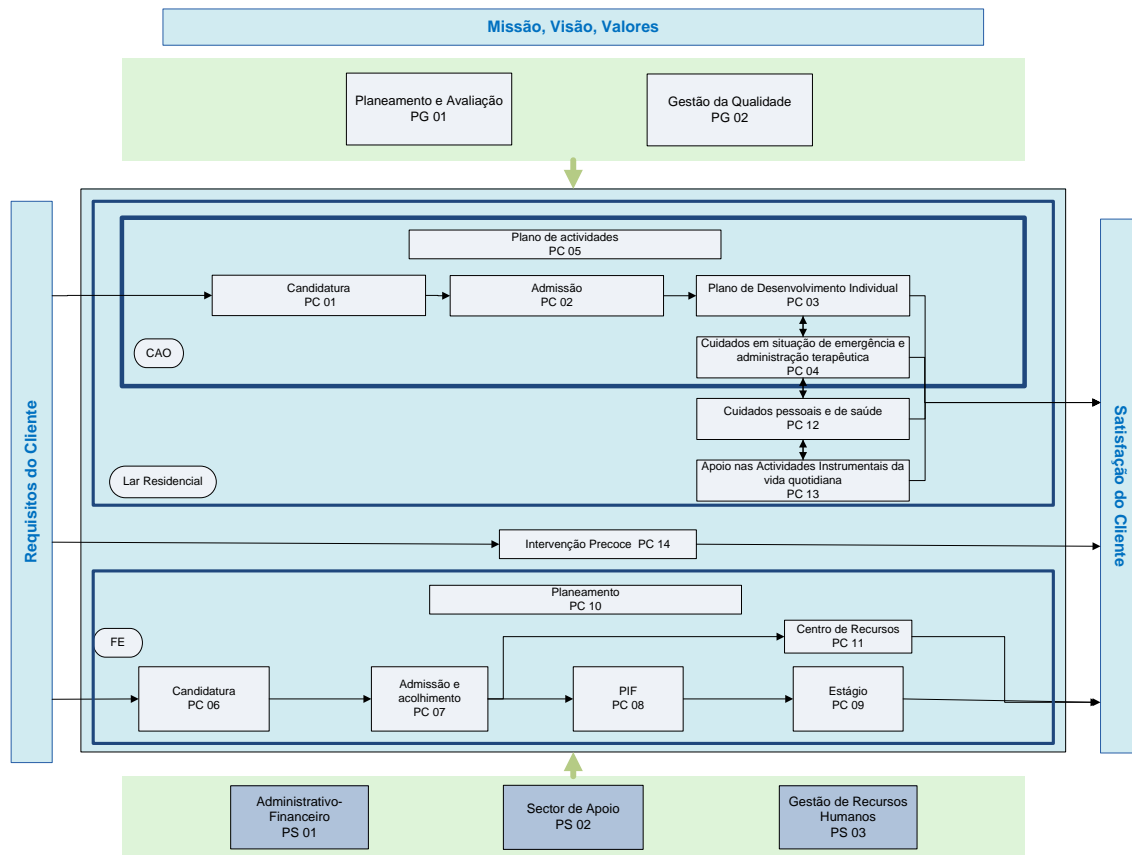
III Modelo Organizacional

O SGQ é entendido como um conjunto de processos inter-relacionados e interatuantes. É propósito desta metodologia de abordagem por processos, propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interações e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efetuam-se regularmente, de acordo com o definido no Mapa de Indicadores, com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e, conseqüentemente, da organização.

Os processos identificados e descritos foram agrupados em três grupos:

- I. Processos de Gestão - relacionados com a gestão da organização;
- II. Processos Chave – diretamente relacionados com a execução dos serviços;
- III. Processos de Suporte – dão suporte aos processos operacionais, assegurando os recursos necessários.

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.

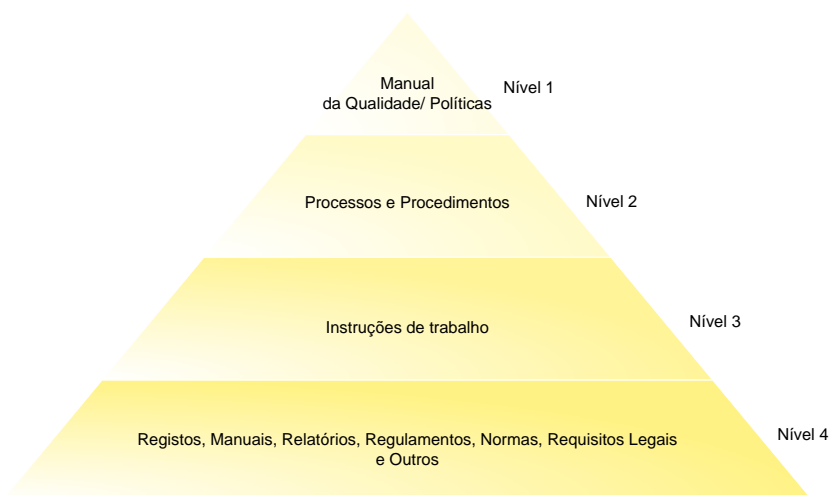


3.4. Documentação do SGQ

A documentação do SGQ, descrita neste ponto, é respeitante à totalidade da CERCIDIANA, CRL e à gestão das atividades, produtos ou serviços relacionados com a conformidade do serviço e como regra não se refere a pormenores exclusivamente técnicos, os quais são tratados noutros documentos específicos.

3.4.1. Estrutura documental

O SGQ da CERCIDIANA, CRL encontra-se descrito numa estrutura documental bem definida e hierarquicamente estruturada, conforme a seguinte figura:



Os documentos estão classificados em 4 níveis, sendo que os de nível inferior não podem entrar em conflito com os que estão num patamar mais elevado. A cada um dos níveis corresponde a seguinte descrição:

- Nível 1 – Define o compromisso e responsabilidades CERCIDIANA, CRL perante os seus Clientes e Colaboradores. Documentos que refletem a estratégia da organização e divulgam a filosofia de base do seu sistema;
- Nível 2 – Documentos regulamentadores (processos e procedimentos) das diferentes metodologias de implementação da estratégia adotada. Definem globalmente “o que se faz e quem faz”;
- Nível 3 – Documentos necessários para assegurar a operacionalização dos processos e procedimentos. Definem “como se faz”;
- Nível 4 – Registos que evidenciam o cumprimento das atividades programadas. Manuais, Relatórios, Regulamentos, Normas, Requisitos Legais e outros documentos que suportam os de nível superior.

IV Diagnóstico Externo

Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> Ainda não existe resposta para a totalidade da população residente nos concelhos que constituem a área de abrangência da Cercidiana Envelhecimento dos clientes e suas famílias aumentando a necessidade de apoio especializado Falta de resposta a nível de ocupação de tempos livres para crianças/jovens com deficiência e/ou incapacidades 	<ul style="list-style-type: none"> Existência de várias organizações concorrentes na nossa zona Dificuldade em obter financiamento para novas respostas sociais e/ou alargamento dos acordos existentes Dificuldades económico-financeiras das famílias dos nossos clientes Situação económico-financeira do país Maior dificuldade em angariar patrocínios para projetos

V Diagnóstico Interno

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> Certificação EQUASS Espaço exterior com potencial para o desenvolvimento de atividades inovadoras Avaliação da satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> Instalações e viaturas Sustentabilidade financeira dependente do estado Deficit de qualificações e competências técnicas nalgumas áreas de intervenção

VI Opções Estratégicas

Para o triénio 2013-2015, consideramos importante manter os eixos de intervenção existentes até ao momento e que são os seguintes:

- Eixo 1: Reabilitação, Habilitação e Inclusão
- Eixo 2: Qualidade
- Eixo 3: Sustentabilidade
- Eixo 4: Inovação
- Eixo 5: Comunicação

VII Objetivos Estratégicas

Eixo	Objetivo	Meta (Realizado/Não Realizado)	Responsável
Reabilitação, Habilitação e Inserção	1- Manter os acordos de cooperação das diferentes respostas sociais	R/NR	DCD
	2- Criação de uma nova resposta residencial	R/NR	DCD+DT
	3- Manter as atividades formativas	R/NR	DCD+DT
	4- Realização do Festival de Expressões	R/NR	Equipa a definir
Qualidade	1- Realização de auditorias de modo a testar o SGQ	R/NR	DCD+GQ
	2- Pedido de auditoria para obtenção do	R/NR	DCD+GQ

	próximo nível de certificação EQUASS		
	3- Qualificar os recursos humanos de modo a adquirir competências e/ou atualizar conhecimentos que permitam responder aos novos desafios	R/NR	DCD
Sustentabilidade	1- Realização de iniciativas destinadas à angariação de fundos	30.000€	DCD+DT`s
	2- Elaboração de um estudo de viabilidade económico-financeiro	R/NR	DCD
Inovação	1- Organização dos espaços na Quinta do Feijão	R/NR	DCD+DT`s
	2- Criação de uma resposta de ocupação de tempos livres para crianças/jovens com deficiência e/ou incapacidade	R/NR	DCD+CO
	3- Renovação da frota automóvel	R/NR	DCD
	4- Habilitação das respostas sociais com infraestruturas	R/NR	DCD

Comunicação	1- Procura de parceria com uma empresa/organização para definição de uma estratégia de marketing e comunicação	R/NR	DCD
	2- Implementação da estratégia de marketing e comunicação definida	R/NR	DCD
	3- Realização de um seminário para divulgação de resultados	R/NR	Equipa a definir

VIII Monitorização

A monitorização deste Plano Estratégico será anual através da avaliação dos respetivos Planos de Atividades e Orçamentos reportada nos Relatórios de Atividades e Orçamento e da avaliação final efetuada no final do triénio com a análise da concretização dos objetivos.

A Direção	
	Data 04/03/2013