



cercidiana

Cooperativa para a educação, reabilitação e
inserção de cidadãos incapacitados de Évora, CRL



Assurance
in Social Services

Plano de Atividades

2017

Cercidiana

14 de Novembro de 2017

Índice

1-Nota Introdutória	4
2-Enquadramento Institucional	4
2.2-Síntese Histórica	4
3-Serviços/Respostas Sociais	
Centro de Atividades Ocupacionais	5
Lar Residencial	5
Formação e Emprego	5
Feijoeiro	6
Intervenção Precoce	6
4-Análise Estratégica	
4.1- Missão	7
4.2- Visão,	7
4.3- Valores	7
4.4- Política da Qualidade	8
5-Eixos Estratégicos	
Eixo 1- Qualidade	9
Eixo 2- Sustentabilidade	10
Eixo 3- Inovação	10
Eixo 4- Comunicação e Imagem	10
Eixo 5- Estruturas e Equipamentos	10

Análise SWOT	10
Capítulo 1- Qualidade	12
Capítulo 2- Intervenção Precoce	22
Capítulo 3- Lar Residencial	30
Capítulo 4- Centro de Atividades Ocupacionais	41
Capítulo 5- Formação e Emprego	50
Capítulo 6- Projeto "O Feijoeiro" Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural	59
Capítulo 7- Comunicação e Imagem	66
Considerações Finais	70
Orçamento	71

1-Nota Introdutória

O Plano de Atividades da Cercidiana é um instrumento de gestão, transversal a toda a organização, que reflete o seu funcionamento. Este Plano insere-se na estratégia definida para o cumprimento da Missão e objetivos da instituição, definido no seu Planeamento Estratégico para o triénio 2016/2018. As ações apresentadas organizam-se em torno dos seguintes Eixos e Objetivos:

- **Eixo 1: Qualidade dos serviços**
- **Eixo 2: Sustentabilidade**
- **Eixo 3: Inovação**
- **Eixo 4: Comunicação e Imagem**
- **Eixo 5: Estruturas e Equipamentos**

2- Enquadramento Institucional

2.1- Síntese Histórica

A Cercidiana, fundada em 1977, nasceu de um grupo de interessados em integrar crianças cujos projetos de vida não estavam previstos na escola do ensino regular da altura

A CERCIDIANA – Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção de Cidadãos Inadaptados de Évora, C.R.L. – apoia crianças, jovens e adultos com deficiência e incapacidade, bem como com problemas de ordem psicológica, social e de inserção na comunidade, tendo em conta a defesa dos seus interesses individuais e de cidadania, na perspetiva da promoção do direito à igualdade de oportunidades.

Sendo o objetivo deste atendimento proporcionar uma intervenção social, terapêutica, educativa, de reabilitação e habilitação, respondendo às necessidades de cada cliente, esta intervenção será efetivada nos espaços físicos institucionais ou fora destes, numa perspetiva de inserção na comunidade.

3. Serviços/Respostas Sociais

3.1. Caracterização

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Falando naqueles cujo posicionamento se vê mais longe da empregabilidade pelas limitações mais acentuadas ao nível intelectual, pelas dificuldades em manter assiduamente responsabilidades e habilidades funcionais, nasceu o Centro de Atividades Ocupacionais. Esta resposta pretende ir de encontro ao que são as necessidades de pessoas com deficiência intelectual grave a profunda, através de Programas de Desenvolvimento Pessoais, onde se prevê um rol de atividades terapêuticas, de Desporto e de Lazer, de atividades estritamente ocupacionais desenvolvidas em ateliês que vão desde a tecelagem, a cerâmica, a carpintaria, a atividade agropecuária.

LAR RESIDENCIAL

O sector mais novo da Cercidiana – Lar Residencial "Casa das Pites", constitui-se como um resposta obrigatória principalmente naquele compromisso, difícil de satisfazer a todos os pedidos, que é a garantia que damos às pessoas com deficiência e também às suas famílias que de manter a qualidade da sua vida e da atenção merecida. Está localizado num bairro limítrofe da cidade, que se caracteriza pela antiga e boa vizinhança, fenómeno que absorveu a "instituição" e a tornou como mais uma moradia do local.

FORMAÇÃO E EMPREGO

A Formação Profissional para o Emprego é a finalidade deste sector. O alvo da intervenção são as pessoas com deficiências e incapacidades, com especial ênfase para pessoas com deficiência intelectual, no fundo as que requerem uma abordagem mais especializada aos vários níveis formativo e habilitai-vos para o acesso à chamada Cidadania plena.

FEIJOEIRO

Aproveitando o facto de a Cooperativa estar sedeada numa quinta com nove hectares nas proximidades de Évora e deste ser um espaço privilegiado em termos de recursos naturais foi criado o Projeto de Educação Ambiental "O Feijoeiro" que se organiza com a missão do compromisso da integração bidirecional, ou seja, também os clientes são alvo de atividades de integração ao oferecerem-se como anfitriões de atividades onde as crianças das escolas do ensino regular se inscrevem. O menu de oferta de atividades desenrola-se em torno do que são as grandes preocupações da sustentabilidade ecológica e ambiental sem esquecer o facto da estranha realidade pedagógica atual, estar cada vez mais a omitir a memória histórica do que são as nossas tradições de formas experienciais. Este é um mote que serve também para pretexto de regularmente aproximar gerações, esbatendo o que parece cronologicamente clivado e fazer viver sabores, brincadeiras, cantorias e muitas outras coisas importantes.

INTERVENÇÃO PRECOCE

A Intervenção Precoce na Infância é também um serviço promovido pela Cercidiana. Esta estrutura assenta numa parceria operacional entre a Administração Regional de Saúde e o Ministério da Educação intervindo com uma metodologia inovadora, pois confere a família como elemento fulcral na eficácia da intervenção. O trabalho é desenvolvido onde se avaliam as necessidades, ou seja o local onde a criança está, seja o seu próprio domicílio, a ama, a creche, ou jardim-de-infância. Este serviço tem como finalidade antever problemáticas conducentes à aquisição de uma deficiência ou dificuldade mais limitativa ou dar-se início a uma terapêutica em tempo ótimo no diagnóstico de deficiências confirmadas.

O âmbito de atendimento da CERCIDIANA é, preferencialmente, o Distrito de Évora, podendo ser alargado, quando a situação assim o exigir, mediante análise das Equipas Técnicas dos diferentes sectores e deliberação da Direção.

4-Análise Estratégica

4.1 - 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.

4.2 - Visão

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

4.3 - Valores

- Respeito e Dignidade – Assumir um conjunto de práticas profissionais que garantam a consideração e apreço pelos Clientes e sua integridade
- Responsabilidade – Ter como dever central, o sentido de dar respostas e/ou garantias aos Clientes da Cercidiana
- Humanismo Centrado na Pessoa – Assumir que as pessoas são a referência principal das ações
- Solidariedade e Cooperação – Trabalhar com o objetivo de orientar para a entreaajuda, autonomia, independência, liberdade e responsabilidade
- Dedicação – Considerar que as ações da Cercidiana, só serão úteis se desempenhadas com interesse e empenho
- Flexibilidade – Ajustar as ações e atitudes às diversas situações
- Determinação – Adotar atitudes persistentes na prossecução dos objetivos da Cercidiana
- Inovação – Executar as ações de forma inédita e personalizada
- Qualidade – Procurar o melhor bem-estar dos Clientes e Colaboradores

4.4 – Políticas

- Política da Qualidade
- A Cercidiana tem implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, seguindo as disposições da norma EQUASS Assurance, European Quality in Social Services.
- A Cercidiana promove acesso a uma cidadania plena que conduza ao usufruto dos direitos de qualquer cidadão através de processos de habilitação, reabilitação e inserção.
- A Cercidiana assegura o cumprimento dos requisitos implementados no Sistema de Gestão da Qualidade que a organização subscreva para o desenvolvimento das suas atividades.
- A Cercidiana pretende exceder as expectativas dos nossos clientes, melhorando continuamente a prestação dos serviços, de modo a satisfazer as suas necessidades atuais e futuras.
- A Cercidiana tem como responsabilidade 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.
- A Cercidiana pretende criar e manter um ambiente interno no qual os colaboradores se tornem plenamente empenhados na prossecução dos objetivos da organização.
- A Cercidiana objetiva 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.
- A Cercidiana responsabiliza-se por decidir de forma eficaz, com base na análise de dados e de informações.
- A Cercidiana incrementa a participação dos clientes no Sistema de Gestão da Qualidade.

- A Organização assume e promove uma relação benéfica com os stakeholders de forma a potencializar a aptidão de ambas as partes na 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.

5-Para concretização da Política da Qualidade foram definidos Eixos Estratégicos constantes do Plano Estratégico 2016-2018. Consideramos de grande importância os anos vindouros, como anos de desafio para melhoria e mudança. Nesta linha de orientação, retomamos alguns dos anteriores eixos estratégicos e acrescentam-se outros, consideramos prioritários para os momentos futuros de modernização necessária que se aproxima.

Assim, os eixos estratégicos da Cercidiana para o triénio 2016- 2018 são:

- **Eixo 1: Qualidade dos serviços**

Considerando que a Cercidiana desenvolve serviços dirigidos a pessoas com necessidades especiais, é inevitável que a qualidade dos seus serviços tenha consequências na qualidade de vida dos seus Clientes. Assim sendo, uma prestação de serviços de qualidade assenta numa permanente procura de respostas personalizadas, ou seja, numa permanente procura da adequação às necessidades de cada Cliente.

Através da implementação do sistema EQUASS, há a oportunidade de promover mecanismos de controlo de qualidade em todas as etapas da prestação de serviços, os quais permitem um acompanhamento e verificação de indicadores de forma eficaz.

- **Eixo 2: Sustentabilidade**

A otimização da utilização do espaço rural da Quinta do Feijão como um recurso disponível, bem como a racionalização dos custos de funcionamento

e a diversificação das fontes de financiamento são uma componente importante da sustentabilidade da Cercidiana.

A sustentabilidade da Cercidiana passa também pelo aumento de parcerias como uma pertença na comunidade.

Elxo 3: Inovação

Criar novas formas de participação e envolvimento dos Clientes, Parceiros, Comunidade e Entidades Financiadoras, é uma aposta da Cercidiana para atingir uma melhoria na prestação dos seus serviços com os consequentes resultados na qualidade de vida e inclusão dos seus Clientes. Assim, tanto a diversificação e pioneirismo das atividades, como a implementação de novos métodos de trabalho são a combinação a criar.

- **Elxo 4: Comunicação e Imagem**

Recorrer aos meios disponíveis e criar novos meios para promover uma comunicação eficiente entre todas as partes interessadas nos serviços prestados pela Cercidiana, envolvendo-as em todos os aspetos relevantes das atividades. Com este envolvimento torna-se possível acompanhar a evolução das necessidades e possíveis respostas, o que permite atrair novas parcerias e fontes de financiamento.

Pretende-se portanto, aumentar a visibilidade da Cercidiana e serviços por si prestados a fim de alcançar o reconhecimento da sua qualidade.

- **Elxo 5: Estruturas e Equipamentos**

A aposta na requalificação do edificado da Cercidiana e seu equipamento, permite melhorar a resposta dos serviços prestados, em condições de segurança, conforto e estímulo dos Clientes, Colaboradores e Comunidade envolvente.

5- Análise SWOT

Numa abordagem estratégica efetuada nos termos da técnica criada por Albert Humphrey – a análise SWOT – identificámos como críticos os pontos

Fortes e Fracos, as Oportunidades e Ameaças para a Cercidiana, que se descrevem em seguida.

No quadro abaixo, analisam-se mais profundamente os aspetos que justificaram, em nossa opinião, a seleção de itens apresentada.

	Fortes	Fracos
Interna (organização)	<ul style="list-style-type: none"> -Instituição Certificada EQUASS -Espaço exterior com potencial para o desenvolvimento de novas atividades. -Parcerias públicas e privadas (espaço/atividades/financiamento) Formação – Entidade formadora certificada 	<ul style="list-style-type: none"> -Instalações – Problemas (acessibilidade, qualidade, segurança e conforto). - Falta de um autocarro para realizar transportes. -Deficit de qualificações e competências, nalgumas áreas de intervenção. -Fragilidade dos procedimentos de comunicação interna. -Imagem – Insuficientes atividades de divulgação da Cercidiana junto da comunidade. -RH - Descontentamento do quadro de pessoal: baixos salários; insuficiência no reconhecimento de colaboradores; Ausência de ações preventivas ao desgaste físico e emocional; – Ausência de progressão na carreira.
	Oportunidades	Ameaças



cercidiana
Associação de Assistência Social

Alle
Q
P
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
in Social Services
H. de B. Pereira

<p>Existência ambiental</p> <ul style="list-style-type: none">-Existência de programas de financiamento.-Criar mais Parcerias.-Conjuntura económica frágil com impacto económico/financeiro negativo.-Candidaturas e apoios – reabilitação de respostas e ações de solidariedade.-Recuperação progressiva da credibilidade institucional.	<ul style="list-style-type: none">-Níveis baixos de sustentabilidade económica e financeira e dependência de subsídios e donativos.-Legislação: cada vez mais exigente que se traduz em custos acrescidos à Instituição.-Existência de várias organizações congéneres na região.-Dificuldades económico-financeira dos nossos clientes.-Dificuldade em angariar patrocínios para projetos.
---	--



cerpitana
Sociedade por Acção





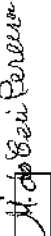
Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and names:
DLS
S. J. F. O.
M. do B. Pereira
M. do B. Pereira

Capítulo 1

Qualidade




 João Alberto

 Maria Luísa Dias

 Helena Pereira

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Manter a Certificação da Qualidade dos serviços de acordo com o referencial EQUASS Assurance

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipo	Sistema de Gestão												Indicadores de monitorização	Meta	
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			D
Renovar a Certificação Equass Assurance (2017-2019)	Preparar a realização da auditoria externa evidenciando o cumprimento dos indicadores do referencial Equass Assurance	GQ+DCD	Responsáveis pelos setores e Equipa da Qualidade da Cercidiana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de indicadores cumpridos e evidenciados/ Nº total de indicadores	100% de indicadores cumpridos e evidenciados
	Solicitar e realizar auditoria externa	GQ+DCD	Responsáveis pelos setores													X	Resultados da auditoria externa	Certificado renovado



Cercidiana
Associação de Qualidade



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and names:
M. de Beir Pereira
HABALVISA Dias

1.2 Objetivo Estratégico: Promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivo Operacional	Área/Atividade	Responsável	Gronograma												Indicadores de Monitorização	Meta
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Proceder à Revisão do SGQ	Rever processos e Procedimentos	GQ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de Processos e procedimentos revistos	4 processos e procedimentos revistos
	Rever Documentos estruturantes do SGQ (Regulamentos internos, Código de ética da Cercidiana, Manual de acolhimento de novos colaboradores)	GQ+DCC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de documentos revistos	5 documentos estruturantes revistos
Monitorizar o SGQ	Analisar os indicadores dos processos do	GQ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº indicadores analisados/Nº total de indicadores	100% de indicadores	

Plano de Atividades 2017

Mod.CD.0194.01



Cercidiana
Assurance
in Social Services

Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and names:
José Augusto
Fátima da Silva
M. de Esp. Pereira

SGQ	Qualidade da Cercidiana																						
Monitorizar os resultados e impacto da prestação dos serviços	GQ+DCD	Responsáveis pelos setores	Analisar e responder a reclamações, sugestões e elogios das partes interessadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100% de reclamações respondidas	de	
				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100% de ações corretivas implementadas
Garantir a satisfação das partes interessadas (clientes, colaboradores parceiros Entidades financiadoras comunidade,	GQ	Responsáveis pelos setores	Realizar a avaliação da satisfação das partes interessadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	80% de avaliação da satisfação positiva	
				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



certificadora
Assurance
in Social Services

DLA
Jose Hugo
17 de Fevereiro

significativos)																				
Implementar o Plano de melhoria	Implementar as ações de melhoria inscritas no Plano de melhoria	GQ	Responsáveis pelos Setores e Equipa da Qualidade							X	X	X	X	X	X	X			Nº de ações de melhoria implementadas/Nº total de ações de melhoria inscritas no plano de melhoria	90% de ações de melhoria implementadas

1.2. Objetivo Estratégico -Melhorar qualificação profissional dos colaboradores

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Equipe	Cronograma												Indicadores de monitorização	Meta				
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
Aumentar a qualificação dos colaboradores	Candidatar as formações para os colaboradores	Diretores Técnicos Direção	DT's de cada resposta																	Nº de horas por colaborador em ações de formação	30 horas

DLU
João Afonso
Maria Luísa Dias
M. do Ben. Pereira

1.3. Objetivo Estratégico - Renovar o parque automóvel

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Estratégia	Estratégico												Indicadores de Realização	Meta			
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII					
Melhorar as condições do parque automóvel	Adquirir um autocarro	Gestora Financeira Direção	Coordenador do Gabinete de Novos Projetos/ Diretora Técnica de Relações Institucionais Comunicação e Imagem																Entrega da viatura	1



certificadora
de atividades
sociais



Assurance
in Social Services

Ass
Soc. Altana
Maria Luiza de Azevedo
M. do Soc. Perano

Eixo de Intervenção

2-Sustentabilidade

Objetivo Estratégico 1-Melhorar o desempenho financeiro

Objetivo Operacional	Assessoria e Atividade	Responsável	Equipe	Geográfica												Indicadores de Monitorização	Meta		
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Garantir uma gestão sólida e aumentar a eficiência orçamental	Realizar o balancete trimestral	Direção Gestora Financeira	Gestora Financeira/ Gabinete de contabilidade/DT 'S	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de respostas sociais com saldo positivo	≥ 0%
Aumentar as receitas internas	Realizar novas parcerias, eventos e novos projetos	Gestora Financeira/ Diretora Técnica de Relações Institucionais Comunicação e Imagem	Gestora Financeira/ Diretora Técnica de Relações Institucionais Comunicação e Imagem / Coordenadora do Gabinete de Novos Projetos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Receitas	≥ 20%



certifiene
Instituto de Tecnologia



Assurance
in Social Service

DLA
Seabra
Maria Luiza Dias
M. de Brito Pereira

Eixo de Intervenção

3-Inovação

Objetivo Estratégico 1-Criar novas atividades

Objetivo Operacional	Descrição	Responsável	Equipe	Geograma										Indicadores de monitorização	Meta						
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
Candidatar a projetos pouco usuais	Apresentar candidaturas a projetos inovadores quando abrirem candidaturas	Coordenadora do Gab. Novos Projetos	Coordenadora do Gab. Novos Projetos/ Diretoras Técnicas e Coordenadores																	Nº de candidaturas aprovadas	≥ 0%

Eixo de Intervenção



Cercidiana Assurance in Social Services

ADA
Sociedade
Mariana Luisa S.M.
M. de Veil Pereira

4-Comunicação

Objetivo Estratégico 1 – Elaborar um Plano de Marketing e Comunicação

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Equipa	Gronegram										Indicadores de Monitorização	Meta			
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O			N	D	
Reforçar a Imagem da Cercidiana na Comunidade	Participar em ações com visibilidade para a Cercidiana	Diretora Técnica de Relações Institucionais Comunicação e Imagem	DT's Direção	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de Ações Promocionais	10

Eixo de Intervenção

5-Estruturas e equipamentos

Objetivo Estratégico 1: Requalificar os espaços e equipamentos existentes.

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Equipa	Gronegram										Indicadores de Monitorização	Meta			
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O			N	D	
Realizar o ordenamento		Coordenadora do Feijoeiro e da															Projetos rurais	



circulãna
Associação de Assistência Social



Assurance
in Social Services

DA
Sp
Maria Lúcia Dias
M. de B. P.

da Quinta do Feijão	Executar Projetos rurais	Quinta do Feijão	A Definir													executados	
Reabilitar o Edifício do Rossio de São Brás	Melhorar as condições de acessibilidade, qualidade, segurança e conforto no edifício do Rossio de São Brás	Direção	Gestora Financeira/ DT CAO DT Intervenção Precoce													Nº de intervenções em equipamentos	1



cercklana
CENTRO DE ATIVIDADES
CULTURAIS E DESPORTIVAS




Assurance
in Social Services

DLA
Sports
Partners
MARIA LUISA SIAS
Mobility Services

Capítulo II

Intervenção Precoce na Infância


 Sónia Almeida
 MARIA LUISA DIAS
 M. do Beir Pereira



1. Eixo de Intervenção

Reabilitação, Habilitação e Inclusão

1.1 Objetivo Estratégico: Promoção do desenvolvimento da criança e capacitação da família

Objetivo Estratégico	Área/Intervenção	Responsável	E.U.P.	Geolegionas												Indicadores de Monitorização	Meta		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Promover atividades que promovam o desenvolvimento da criança e capacitação da família	Intervenção direta com a criança/família nas modalidades de apoio: apoio educativo, apoio psicológico, apoio social, actividades psicomotoras, apoio em terapia da fala, apoio em fisioterapia	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de crianças /famílias intervencionadas	80 crianças/famílias
				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

ELA
João Santos
MARIA LUISA LIS
M. do Ceu Pereira

1.2- Objetivo Estratégico: Minimizar carências das famílias mais desfavorecidas.

Objetivo Operacional	Actividade	Responsável	Equipa	Geregrupos												Meta			
				A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L		M	Nº de famílias abrangidas pelo projecto	
Recolher e distribuir bens alimentares e outros	Projeto "Eu Dou" Distribuir cabazes de bens alimentares a famílias carenciadas.	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	ELI nº1 de Évora/ Cercidiana														X		
																		X	
																			X
																			X
		Prof. de Educação Moral	Alunos da disciplina de																
		Religiosa do Agrupamento n.º 4	Religião Moral																
		André de Gauveia/ Conde Vilalva	Religiosa Católica																



cercidiana
Associação de Apoio à Família e à Comunidade



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and notes:
Dona...
Marta Luva Sias

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipa	Gonçalo												Indicadores de Realização			
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Recolher e distribuir bens alimentares e outros	Distribuição de bens alimentares, vestuário, brinquedos e produtos de higiene, doados à ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	Coordenador da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana Direção da Cercidiana	ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de famílias abrangidas pelo projecto
																			10 famílias apoiadas, ao longo do ano.

1.3 Objetivo Estratégico: Promover a articulação família/comunidade

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipa	Gonçalo												Indicadores de Realização			
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Facilitar a aquisição de bens necessários às famílias	" O Estendal" - Projeto de aquisição de bens usados (vestuário, calçado, têxteis, material didático e de puericultura,	Representante das docentes das ELI's n.º 1 e n.º 2 de Évora	Docentes da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana Docentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Quantidade de bens adquiridos pelas famílias
																			80 artigos adquiridos

ii



cercidiana Assurance
Social Services



Handwritten signatures and names:
Sandra
MARIA LUISA DA
Mdb Bazi Pereira

etc.)	da ELI nº2 de Évora/APCE																		
-------	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.4 - Objetivo Estratégico: Aumentar o nível de participação das famílias da IPI e instituições, na vida da Cercidiana

Objetivo Operacional	Ativ. / Atividades	Responsável	Equipa	Georgiana										Meta						
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
Recolher roupa, material puericultura, brinquedos e mobiliário.	Envolvimento das famílias nas iniciativas: Angariação de vestuário, material de puericultura, estimulação, etc.	Coordenador da ELI nº1de Évora/ Cercidiana Direção da Cercidiana	ELI nº1de Évora/ Cercidiana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10 famílias/ instituições




 Saneamento

 Maria Luísa Brito
 M. do Bem Paralela

2. Eixo de Intervenção

Qualidade

2.1 Objetivo Estratégico: Monitorização do SGQ

Objetivo Operacional	Área/Atividade	Responsável	Equipe	Sistema												Indicadores de Monitorização	Nota
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Testar a fiabilidade do sistema	- Revisão dos processos	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	- 100% taxa de execução
	- Monitorização dos processos	Direção da Cercidiana	Direção da Cercidiana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	- Indicadores dos processos definidos nos processos

3. Eixo de Intervenção

Inovação

3.1 Objetivo Estratégico: Aumentar o nível de participação das famílias da PI e instituições, na vida da Cercidiana

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Equipas	Cronograma												Indicadores de monitorização	Meta			
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Desenvolver junto da comunidade, actividades lúdicas e de lazer	- Realização de um piquenique, com o envolvimento da comunidade/famílias acompanhadas pela ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana.	Coordenador da ELI n.º1 de Évora/ Cercidiana	ELI n.º1 de Évora/ Cercidiana						X										Nº de inscrições realizadas	50 crianças e familiares
	- Passeio à praia, para crianças/famílias identificadas pela ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana.	Direção da Cercidiana																		

Sandra Antunes
 Maria Luísa Dias
 M do Carmo Pereira

[Handwritten signatures and names]
Sandra Filipa
MARIA LUISA BRAS
M do Ben Pereira

4. Eixo de Intervenção

Comunicação

4.1 Objetivo Estratégico: Desenvolver ações informativas/formativas na área geográfica de abrangência do serviço.

Objetivo Operacional	Atividades	Responsável	Equipa	Cronograma												Indicadores de Realização	Meta	
				P	M	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J			
Divulgar os serviços da IPI e/ou sessões temáticas sobre desenvolvimento infantil	Sessões informativas em instituições educativas do concelho de Évora	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	X	X	X										X	Nº de sessões realizadas	2 sessões
Promover o conhecimento interdisciplinar entre os técnicos da equipa.	Sessões de heteroformação para divulgação de conceitos interdisciplinares da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	X	X											X	Nº de sessões realizadas	5 sessões



DL
SOPHIA
AVILA
MARIA LUISA SIMS
M. de Leil Pereira

Capítulo III

LAR RESIDENCIAL



certificação
de qualidade



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and names: *ALL*, *Sandra*, *Maria Luiza Dias*, *M. do Espírito Pereira*

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Desenvolvimento de Atividades lúdico-recreativas centradas a pessoa e inseridas na comunidade

Objetivo Operacional	Ação Alvo	Responsável	Equipa	Cronograma												Indicadores de Medição				
				J	J	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Desenvolver a criatividade e imaginação dos clientes	Criação de enfeites para a decoração do lar residencial nas várias épocas festivas	Diretora Técnica	Equipa Auxiliar	X			X											X	Enfeites para a decoração do lar criados	60%
	Colaboração na elaboração de trabalhos para a venda no Natal																	X	Nº de trabalhos realizados/Nº de trabalhos previstos X100	70%
Reforçar o sentimento de identidade e pertença ao	Celebração do dia de Reis	Diretora Técnica	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar															X	Nº de atividades realizadas/nº de atividades	
	Festa de Carnaval																	X		



Assurance
in Social Services

DA
Santos
Marta Luiza Sim
80%
M. de Gen. Brasileira

grupo	Comemoração da Páscoa com um Pic-Nic na Barragem	Comemoração do S. Marinho com um lanche com produtos da época	Comemoração do Natal com uma ceia especial	Comemoração do Ano Novo com uma ceia especial	Comemoração do aniversário dos clientes	Caminhadas na Ecopista/Posseios no exterior	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	previstas X100	Nº de aniversários comemorados	Nº de atividades realizadas/Nº
																					100%		



Associação de Assistência Social dos Trabalhadores
Associação de Assistência Social dos Trabalhadores

Associação de Assistência Social dos Trabalhadores
Associação de Assistência Social dos Trabalhadores

M.ª da Glória Brito Araújo

Incentivar a participação dos clientes nas atividades que são disponibilizadas	Dinamização de jogos com os clientes	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de atividades previstas x100	
	Atividades de Expressão Plástica/Trabalhos Manuais	Diretora Técnica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Participação dos clientes nos eventos da comunidade	Criação de "ateliers" de acordo com interesses e expectativas dos clientes		X	X										"Ateliers" criados	100%
	Atividades promovidas pela comunidade que se adequam as necessidades e expectativas dos clientes	Diretora Técnica	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de atividades que participaram/Nº de atividades promovidas pela comunidade que se adequam as necessidades e expectativas	60%

Ass. Social
Ass. Social



centiliana

Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and notes:
DLS
Santos
Altoy
H. A. ...
Ad. B. ...

Promover o envolvimento de todos os colaboradores na organização e planeamento das atividades e serviços de lar	Reuniões mensais com os colaboradores do lar de forma a avaliar os serviços prestados e planejar atividades	Diretora Técnica	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas X 100	80%
Garantir serviços de qualidade que satisfaçam as necessidades dos clientes	Criação e dinamização de "ateliers" para os clientes de acordo com as expectativas e motivações pessoais dos colaboradores	Diretora Técnica	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	"Ateliers" criados e dinamizados	70%
Garantir serviços de qualidade que satisfaçam as necessidades dos clientes	Prestar cuidados aos clientes apoiando-os na satisfação das suas necessidades básicas e atividades de vida diária para que	Diretora Técnica	Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	Nº de clientes satisfeitos com o serviço	80%



centidiana
CENTRO DE ATIVIDADES CULTURAIS E DE LAZER

Assurance
in Social Services



Handwritten signatures and text:
M.A.S. Lisboa J. 14.3
Handwritten signatures: (Two sets of initials)

Dinamização de atividades ao fim de semana e tempos livres aos clientes	Dinamização pelas colaboradoras de atividades de fim de semana e tempos livres dos clientes	Diretora Técnica	Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de atividades realizadas pelas colaboradoras/Nº de atividades planeadas X100	60%
Dinamização de atividades ao fim de semana e tempos livres aos clientes	Avaliação e revisão do quadro de atividades mensal dinamizado pelas colaboradoras	Diretora Técnica	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Quadro mensal avaliado e revisto	70%

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.3. Objetivo Estratégico: Desenvolvimento de Atividades Sócio-Culturais

Objetivo Operacional	Acção/Actividade	Responsável	Equipa	Cronograma												Indicadores de Monitorização	Meta												
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D														
Promover momentos de lazer aos clientes	Assegurar aos clientes passeios e	Diretora	Equipa																								X	Nº de	90%

Mod.CD.0194.01

Piano de Atividades 20

it



Assurance
in Social Services

Associação Cerchiana
Associação Cerchiana

MANIA LUSTANAS
do Boi Porcino

clientes	atividades durante o período de férias em que permaneçam no lar residencial	Técnica	Técnica e Equipa Auxiliar															atividades/passeios realizados/Nº de atividades/passeios planeados X100	
Assegurar a todos os clientes uma colónia de férias	Colónia de férias	Diretora Técnica	Equipa técnica e equipa auxiliar														X	Colónia de férias realizada	100%
Participar em atividades sócio-culturais de acordo com os interesses e expectativas dos clientes	Participação em eventos promovidos pela organização de acordo com os interesses e expectativas pessoais dos clientes	Diretora Técnica	Equipa técnica e equipa auxiliar															Nº de atividades em que participaram/Nº de atividades promovidos pela organização X100	60%



1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.4. Objetivo Estratégico: Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores

Objetivo Operacional	Área/Unidade Responsável	Equipe	Estratégia												Indicadores de Monitorização	Meta
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Desenvolver e aprofundar competências dos colaboradores	Desenvolver ações de formação de modo a promover a capacitação de colaboradores e tendo como objetivo a promoção da qualidade de vida dos clientes	Direção e Diretora Técnica	A definir												Nº de ações frequentadas pelo colaborador/Nº de ações previstas X100	60%
Avaliar a satisfação dos	Preenchimento do questionário de avaliação	Direção e Diretora	A definir												Taxa de satisfação dos	80%

Mod.CD.0194.01

Plano de Atividades 20__



CERCÁRIANA
Assurance
in Social Services



colaboradores

Handwritten signatures and names: SARA, Sara, Sara, Sara

colaboradores	da satisfação	Técnica	Técnica												colaboradores
---------------	---------------	---------	---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------

4. Eixo de Intervenção

Comunicação

4.1 Objetivo Estratégico: Melhorar o envolvimento dos significativos na dinâmica da organização

Objetivo Operacional	Área/Atividade	Responsável	Equipa	Orçamento												Indicadores de monitorização	Meta			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Promover a aproximação dos significativos do lar à organização	Jantar de Natal do Lar com significativos	Diretora Técnica	Equipa Técnica e Equipa Auxiliar															X	Jantar de Natal realizado	100%



ADL
Sergio
A. P.
MARIA LUISA GIM
Mdb Beatriz Cordeiro

Capítulo IV

Centro de Atividades Ocupacionais



certifiana
Associação Nacional de Instituições de Seguros
de Vida



Assurance
in Social Services

MARIA LUZIA STAS
N. de Bai Perez

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Intervir com base no planeamento centrado na pessoa e nos princípios do modelo de qualidade de vida.

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipa	Cronograma											Indicadores de Monitorização	Meta	
				J	F	M	J	J	A	S	O	N	D				
Desenvolver uma intervenção centrada no cliente e orientada pelo modelo de qualidade de vida.	Participação dos clientes, significativos e responsáveis pelas atividades na elaboração e avaliação dos respetivos Planos de Desenvolvimento Individuais – PDI. <u>Nota:</u> A participação dos clientes e significativos faz-se através de entrevistas para a avaliação do PDI e levantamento de necessidades e expetativas. Faz-se também através da aplicação do questionário de avaliação das atividades. Faz-se ainda através da avaliação pelos responsáveis das atividades, dos objetivos do PDI, a partir da respetiva grelha de avaliação.	Responsável de processo	Equipa Técnica (ET)											X	X	N.º de clientes que participaram na elaboração e avaliação do seu PDI/N.º de clientes selecionados para participarem na elaboração e avaliação do seu PDI x 100	80%



Cercitana

Assurance
in Social Services

DLLE
Santos
Rui
Maria Luisa Lima
significativos do Boas Práticas

																				significativos do Boas Práticas CAO x 100
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Objetivo Operacional	Atividades	Responsável	Equipa	Estratégia												Indicadores de desempenho					
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		Indicador				
Desenvolver uma intervenção centrada no cliente e orientada pelo modelo de qualidade de vida.	Elaboração e Implementação dos Planos de Desenvolvimento individuais	Diretor Técnico	Equipa Técnica e Equipa de Monitores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.º de clientes com PDI elaborado 100%



cercidiana
Associação de Investimentos



Assurance
In Social Services

DLB
Sara
ADP
MARIA LUIZA DA SILVA
M. de B. Pereira

Objetivo Global/Objetivo	Área/Atividade	Responsável	Grupo	Programa										Indicadores de Monitorização				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes	Oficina de Cerâmica	Monitora Cerâmica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 70%
	Oficina de Tecelagem	Monitora Tecelagem		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Oficina de Carpintaria	Monitora Carpintaria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Oficina de desmontagem de bobines	Monitora desmontagem bobines		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Agropecuária	Monitor Agropecuária		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Doçaria	Monitora Doçaria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Snoezelen	TSEER		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Psicomatricidade	TSEER	Monitora CAO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Hidroterapia	TSEER	Monitora CAO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



Associação
Carcidiana
de Assistência Social



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and names:
M. do Soc. Pereira
M. do Soc. Pereira
M. do Soc. Pereira
M. do Soc. Pereira

Objetivo Organizacional	Responsável	Equipa	Cronograma												Indicadores de Monitorização			
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes	Atividades Aquáticas/Natação	TSEER	Monitores CAO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 70%
	Futebol	TSEER		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Expressão Dramática	Psicóloga																
	Equitação Terapêutica	TSEER	Monitora CAO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Competências Sociais	Psicóloga		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Aptidões Sociais	Psicóloga	Monitora CAO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Grupo de autorrepresentação	Psicólogo		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

it

cercidiana



Assurance
in Social Services

OLG
Santos
DF
MARIA LUISA HAS
A do Ben Pereira

Objetivo Operacional	Acção/Intervenção	Responsável	Equipo	Cronograma												Indicadores de sucesso	Meda	
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Promover a inserção dos clientes na comunidade	Inserir os clientes em ASU	Diretor Técnico	Diretor Técnico DT Comunicação	X	X	X	X	X	X	X							Taxa de inserção dos clientes em ASU: N.º de clientes inseridos / N.º de clientes interessados x 100	50%
	Realizar apresentações das peças do grupo de teatro da Cerdiana na comunidade	Psicóloga CAO	TSEER Monitora CAO														N.º de apresentações realizadas na comunidade	Realização de, pelo menos, 5 apresentações



cercidãria



Assurance in Social Services

Alde
Susana
Alde
Maria Luísa Aires
M. de Beberena

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Equipa	Cronograma												Indicadores de mensurabilidade	Meta	
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Promover a inserção dos clientes na comunidade	Participar em encontros desportivos	TSEER	Monitores CAO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.º de participações em encontros desportivos	Participação em pelo menos 5 encontros
Promover a participação dos clientes na dinâmica da organização	Realização de reuniões mensais com os clientes	Diretor Técnico	Diretor Técnico ET	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de execução de reuniões: N.º de reuniões realizadas/N.º de reuniões previstas	70%
Aumentar o grau de satisfação dos clientes	Avaliação do grau de satisfação dos clientes	Diretor Técnico	ET												X		Grau de satisfação dos clientes: N.º de clientes satisfeitos com o serviço/N.º de clientes que respondem ao questionário x 100	70%



condiana



Assurance
in Social Services

Eixo de Intervenção

Eixo 3: Inovação

3.1 Objetivo Estratégico: Criar novas atividades

Objetivo Operacional	Apóio Atividade	Responsável	Equipa	Condições										Indicadores de Medição				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
Diversificação da oferta de atividades	Diversificar a oferta a nível das atividades socialmente úteis	DT	ET	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.º de atividades criadas	2 a 3 novas ASU
	Diversificar a oferta a nível das atividades lúdico-terapêuticas	DT	ET	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.º de atividades criadas	1 a 2 novas atividades lúdico-terapêuticas

MARIA LUISA DIAS
 y. de Bel Pereira



certificadas
em conformidade com a norma
ISO 9001:2015



Assurance
in Social Services

DLB
Sociedade
AFS
Maria Luiza SAA
M. de Góes Pereira

Eixo de Intervenção

Eixo 4: Comunicação e Imagem

4.1 Objetivo Estratégico: Promover o envolvimento dos significativos na dinâmica da organização

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Folha	Cronograma												Indicadores de Médio Prazo		
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Realizar ações com os significativos	Realização de reuniões individuais com os significativos.	DT	ET	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.º de reuniões realizadas anualmente	Realização de pelo menos duas reuniões.
Aumentar o grau de satisfação dos significativos	Avaliação do grau de satisfação dos significativos	DT	ET													X	Grau de satisfação dos significativos: N.º de significativos satisfeitos com o serviço/N.º de significativos que respondem ao questionário x 100	70%



cenci:rama
Associação de Apoio ao Desenvolvimento da
Comunidade de São Paulo



ASSUNICE
In Social Services

DL
S. P. G.
A. B.
Maria Luiza Dias
M. de C. S. S. S.

Capítulo V

Formação e Emprego

it

centrodiana
 Companhia de Seguros e Previdência



Assurance
 in Social Services

DL
Santos
Alves
 MARIA LUISA DOS
 S. de Sa Pereira

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: "Criar um plano de formação baseado no confronto entre as competências existentes e os desejos e necessidades de cada cliente"

Objetivo Operacional	Área/Atividade	Responsável	Equipa	Cronograma						Indicadores de Monitorização	Meta			
				J	F	M	A	M	J					
Implementar metodologia centrada na pessoa através dos Planos de Formação Individuais	Revisão dos procedimentos e implementação dos planos	RP	Equipa Técnica	X	X								Taxa de execução dos Planos de formação 100% executados	100% dos planos
Implementar sistema de avaliação formativo/sumativo	Revisão dos procedimentos da avaliação da satisfação	RP	Equipa Técnica	X	X								Taxa de execução dos planos 100% revistos	100% dos Planos



certificadora
de qualidade em serviços de TI



Assurance
in Service

Handwritten signatures and names:
M. LUISA DIAS
M. de Brito Pereira

1.2 Objetivo Estratégico: "estabelecer parcerias que garantam a empregabilidade"

Objetivo Operacional	Área/Atividade	Responsável	Equipos	Cronograma												Indicadores de Monitorização	Meta	
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Aumentar em 50% as parcerias no setor	Criar para cada formando uma entidade parceira "a priori"	RP	TAFE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de formandos admitidos _____ x 100	50% parcerias novas
																	Nº de formandos em formação em FCT	

Objetivo Operacional	Área/Atividade	Responsável	Equipos	Cronograma												Indicadores de Monitorização	Meta		
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Melhorar a formação continua nos	-Formação na área dos componentes	RP	Equipa técnica															Nº de formações	70%

it

certificana



Assurance
in Social Services

DLA
S...
MARIA LUISA DIAS
M. do Rui Ferreira

colaboradores todos do setor.	de risco	-Formação centrada na pessoa -Avaliação da formação para PCDI -Formação em de igualdade de oportunidades	planeadas	x100	Nº de formações realizadas														

2.Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

2.1 Objetivo Estratégico: "garantir uma gestão solida e aumentar a eficiência orçamental"

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipas	Conograma												Indicadores de monitorização	Meta		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Manter o custo/hora/formando	Desenvolver atividade formativa	RP	Equipa técnica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Nº de formandos	80%

Mod.CD.0194.01

Plano de Atividades 2017

RLS
Santos
Maria Luísa Dias
de Benquerencia



Assurance
in Social Services



cercifiana
Associação de Mulheres, 1987

candidatado	candidatada:																	
	-Formação inicial -Formação Contínua																	

_____x100	Indicadores
Nº formandos admitidos	de
	Implementação

2.2. Objeto Estratégico: "aumentar as receitas internas"

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equip.	Estratégia												Indicadores de Implementação	Meta	
				J	F	M	A	J	J	J	J	J	J	J	J			
Elaborar um plano de divulgação dos produtos/serviços da formação	Atividades e serviços nas várias áreas formativas	RP	DRICI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Receita ____x100 Despesa	100%
Promover ateliers com as escolas/jardins-de-infância nas várias áreas	Atividades desenvolvidas pelos formadores/as na quinta	RP	Formadores +DRICI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Visitas planeadas ____x100 Visitas	60%

formativas																			efetuadas	M. da S. Pereira
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------	------------------

3. Eixo de Intervenção

Inovação

3.1 Objetivo Estratégico: "candidatar a projetos pouco usuais"

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipar	Sindicato							Aplicadores	Meta	
				M. da S. Pereira									
				M	J	J	J	J	J	J			
Candidatar o projeto SONHARTE para formandos com vocação artística	Elaborar uma candidatura no âmbito da arte com vista à promoção da saúde mental.	RP	Psicóloga	X	X	X	X	X	X	X	X	Elaborar a candidatura e submetê-la sempre que se encontrarem oportunidades	Candidatura elaborada
Criar novos projetos	Elaborar um projeto de voluntariado na área das expressões (ex:	RP	RP	X	X	X						Elaborar a candidatura ao banco de voluntariado da Fundação Eugénio	1 Candidatura executada e implementada



Cercidiana
Cercidiana Serviços
Cercidiana Serviços



Assurance
in Social Services

DLA
S.P.
Maria Luiza Sáis
M. Isabel Pereira

dança)											D'Almeida	
Organizar um Encontro de Formandos	RP	Equipa técnica							X		Nº de formandos convidados _____ X100 Nº de formandos participantes	Participação de 50 formandos / 5 centros de formação profissional

4. Eixo de Intervenção

Comunicação

4.1 Objetivo Estratégico: "reforçar a imagem da Cercidiana na Comunidade"

Objetivo Operacional	Acção/Atividade	Responsável	Equipa	Cercidiana					Instituições Parceiras							
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Melhorar a divulgação da atividade	Elaborar novos folhetos e material de	RP	RP+DR/CI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de	100%

Mod.CD.0194.01

Plano de Atividades 2017



Cercidiana
Assurance
in Social Services

Cercidiana
Assurance
in Social Services

Mara Luiza Reis
M. da B. Pereira

produtos novos previstos																									
Nº de produtos novos produzidos																									X 100

4.2 Objetivo Estratégico: "melhorar o envolvimento dos pais e encarregados de educação na vida da Cercidiana"

Objetivo Operacional	Acção/Medida Responsável	Equipa		Sénior							Indicadores de monitorização		Meta														
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D													
Melhorar o envolvimento	- Organizar pelo menos 4 RP														X										X	Nº de reuniões previstas	100%

dos formandos na atividade da cooperativa	reuniões gerais de formandos: eleição do representante.																			_____X100. de Bem-estar	Nº de reuniões realizadas

5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

1.1 Objetivo Estratégico:

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipa	Grupos												Indicadores de mobilização	Meta									
				J	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Sep	Out	Nov	Dez												
Implementar o uso da sala dos formandos	Criar regras e horário para a sala dos formandos	RP	Representante dos formandos + Profª Formação de Base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Avaliação da satisfação dos formandos	80%
Melhorar a sala dos formandos	Decorar a sala dos formandos	RP	Representante dos formandos + Profª Formação de Base + DRICI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Avaliação da satisfação dos formandos	80%



RLC
Sandra
Assis
MARIA LUISA SOARES
M. do Soc. Pereira

Capítulo VI

Projeto “O Feijoeiro” Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural

ADG
Sociais
ASG
MARIA LUISA DOS
S. do Espírito
Santense

Veniente Rural e Veniente Educacional/Comunitário

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Fazer parte SGQ com base nos critérios EQUASS

Objetivo Operacional	Atividade/Intervenção	Responsável	Equipa	Sistema de Gestão da Qualidade												Indicadores de Avaliação		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Definição dos processos e procedimentos após a reformulação do projeto	Definir os processos	Coordenadora e GQ	Coordenadora Equipa do projeto (a definir)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Processos definidos	≥ 1
	Definir os procedimentos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Procedimentos definidos

1.2 Objetivo Estratégico: Prestar serviços de Qualidade

Objetivo Operacional	Atividade/Intervenção	Responsável	Equipa	Sistema de Gestão da Qualidade												Indicadores de Avaliação		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Avaliar o nível de satisfação dos	Preenchimento de formulários	Coordenadora	Coordenadora Equipa do	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de satisfação.	≥ 90%



certificadora
de qualidade
de serviços



Assurance
in Social Services

ADU
S. Paulo
MARIA LUISA JIAS
M. de Rui Pereira

participantes/clientes envolvidos nas ações do projeto.	de avaliação da satisfação.	projeto (a definir)																	
---	-----------------------------	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.3 Objetivo Estratégico: Estabelecer novas parcerias e recuperar parcerias anteriores.

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Equipe	Cronograma												Indicadores de Implantação	Meta		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Envolver os clientes na comunidade.	Realização de ações que envolvam a comunidade e parceiros.	Coordenadora DT da Comunicação	Coordenadora Equipa do projeto (a definir)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa do n.º clientes envolvidos.	≥ 80%
	Estabelecimento de protocolos.	Direção Coordenadora DT da Comunicação	Direção Coordenadora DT da Comunicação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.º de protocolos recuperados. N.º de protocolos novos.	2 ≥ 3



centridiana
CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS
EM EDUCAÇÃO E SAÚDE



Assurance
in Social Services


Vertente Rural e Vertente Educacional/Comunitária

2. Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

2.1 Objetivo Estratégico: Contribuir para a sustentabilidade do projeto

Objetivo Operacional	Necessidade	Responsável	Equipe	Cronograma												Indicadores de Sustentabilidade	Meta		
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Definir uma equipe de trabalho.	Nomeação de colaboradores da Cercidiana e outros, para formar uma equipe de trabalho.	Direção	Coordenadora Conselho Técnico	X	X	X												N.º de elementos na equipa	≥ 3
Definir plano de sustentabilidade de técnica, financeira e social para ambas as vertentes do projeto.	Elaboração do plano.	Coordenadora Direção	Coordenadora Diretores técnicos dos vários setores Gestora financeira Outros a definir	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					Projeto/plano definido.	Projeto/plano definido


 Maria Luísa Dias
 M. de Beira Pereira

it

exercitane
Associação de Assistência Social



Assurance
In Social Services



Veriente Educacional/Comunitário

3. Eixo de Intervenção

Inovação

3.1 Objetivo Estratégico: Consolidar o projeto musical "Bate ao Lado"

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Equipar	Gonograma										Indicadores de Monitorização	Meta		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
Contribuir para a promoção do Bem-Estar dos nossos clientes (do setor da formação profissional e do CAO)	Desenvolvimento de sessões regulares com os instrumentos de percussão tradicional.	Coordenadora	_____	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de satisfação dos clientes e outros envolvidos.	≥ 90%


 M. de Sá Pereira

 M. R. A. Luisa Dias



certificadora
de organizações sem fins lucrativos



ASSURANCE
in Social Structure

APU
Sergio
Alvares
M. Maria Lúcia Dias
M. do Espírito Santo

Verente Educacional/Comunitária

4. Eixo de Intervenção

Comunicação e Imagem

4.1. Objetivo Estratégico: Divulgar o projeto/ações

Objetivo Estratégico	Atividade	Responsável	Equipo	Cronograma						Indicadores de Monitoramento	Meta	
				J	F	M	A	M	J			
Divulgar o projeto	Elaboração do plano de comunicação	Coordenadora DT Comunicação	Coordenadora DT Comunicação	X	X	X						Plano elaborado

Verente Rural e Verente Educacional/Comunitária

5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

5.1 Objetivo Estratégico: Ordenamento do espaço Quinta do Feijão tendo em conta ambas as verentes

Objetivo Estratégico	Atividade	Responsável	Equipo	Cronograma						Indicadores de Monitoramento	Meta	
				J	F	M	A	M	J			
Definição de plano de	Elaboração de plano de	Direção Coordenadora	Coordenadora Concelho	X	X	X	X	X	X	X	X	Projeto/Plano elaborado /



carciiliana
Assurance
P Social Services

DL
SAP
Maria Luisa
M. do Correia

ordenamento para a Quinta do Feijão que defina também um plano de intervenção.	ordenamento com plano de intervenção	Técnico Francisco Pucarinho Alunos da Universidade de Évora	X	X	X	X	X	X	X	projeto não elaborado	
	Ações de limpeza da Quinta e espaços aí existentes, envolvendo o máximo de colaboradores e utentes possíveis.	Conselho Técnico Coordenadora								N.º de ações realizadas; N.º de pessoas envolvidas; N.º de resíduos não reutilizáveis existentes na Quinta.	≥ 3 ≥ 20 0



certifiana
Associação de Instituições de Ensino Superior do Algarve



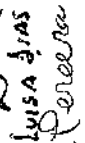


Assurance
In Social Services

ALC
Santa
ALC
Maria Luisa Dias
M. do Espírito
Pereira

Capítulo VII

Comunicação e Imagem




 MARIA LUISA DIAS
 M. do Bee Personal



4-Eixo de Intervenção:

Comunicação

4.1 Objetivo Estratégico:

Objetivo Operacional	Acção/Atividade	Responsável	Equipa	Estratégia						Indicadores de Monitorização	Meta	
				1	2	3	4	5	6			
Atualizar o Facebook semanalmente	Visualizar diariamente	DT		X	X	X	X	X	X	X	50 likes por publicação	50%
	Responder e publicar assuntos pertinentes;			X	X	X	X	X	X	X	Nº. respostas e publicações realizadas	50%
	Aumentar Nº. de amigos			X	X	X	X	X	X	X	500 amigos	80%



certificadora

Assurance
in Social Services

DLA
Santos
7 MARÇO LUISA DIAS
M do Brasil Paulista

Atualizar o site da instituição				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2 publicações mês	50 %
Publicar eventos, notícias pertinentes	DT			X											
Lançar Newsletter	DT	Colaboração de todos os DT'S		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Newsletter publicada	100%
Comemoração de datas festivas	DT/Equipa	Equipa do evento	Festa Natal											Eventos realizados	80%
			Festa Carnaval Outros eventos							X					Eventos realizados



Associação
Cercadana

Associação
Cercadana



Assurance
in Social Security

Assurance
in Social Security

Handwritten signatures and names: RLL, S. J. S., MARIA LUISA S. M., MARIA LUISA S. M.

Objetivo / Ação / Atividade Operacional	Responsável	Equip	Quantidade	Indicador de Eficiência	Meta
Melhorar comunicação interna	DT	Dt's G.Q.	X X X X X X X X X X	Envio de mail	80%
				Afixar informação escrita placard's	80%
Assegurar a divulgação da Comunicação externa	DT	Direção Dt's G.Q.	X X X X X X X X X X	Informação divulgada	80%

8 – Considerações Finais

A Direção da Cercidiana está ciente que o ano que se aproxima nos trará grandes desafios. É certo que as mudanças que se irão operar serão sempre faseadas e sustentáveis, mantendo uma perspetiva de reforço das condições existentes e da procura de meios de autofinanciamento, sem deixar de agir sobre a motivação dos colaboradores e na perspetiva de aumento da satisfação profissional. Em termos de gestão, tudo faremos ao nosso alcance para conseguir concretizar os objetivos previstos.

A Direção manter-se-á atenta aos seus clientes e comunidade envolvente, não hesitando em recorrer a outras ações para além das previstas neste plano, desde que as considere necessárias e possíveis de implementar.

A nossa proposta de Plano de Atividades e de Orçamento é uma proposta da esperança num futuro melhor. Contudo, o cumprimento deste Plano de Atividades conta com o envolvimento ativo e o empenho continuado de todos os colaboradores, sem exceção.

A Direção

Paula Suelia Miranda Chano
Guilhermina Gózin
Sandra Cristina Antunes Almeida
Mária Luísa Dias
Margarida de Beir Pereira