

Cercidiana

Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL.

Relatório de Atividades e Contas 2016

Índice

Convocatória da Assembleia Geral de 27/03/2017

1 – Nota introdutória	4
2 – Enquadramento Organizacional	7
2.1 – Órgãos sociais.....	7
2.2 – A Organização.....	8
2.2.1 – Apresentação	8
2.2.2 – Missão, Visão e Valores.....	9
2.2.3 – Orientação para a Qualidade.....	10
2.2.4 – Oferta de serviços.....	11
2.2.5 – Recursos Humanos.....	13
3 – Relatório de atividades por setor	
Capítulo 1 – Direção/ Qualidade.....	18
Capítulo 2 – Intervenção Precoce na Infância.....	32
Capítulo 3 – Lar Residencial.....	41

Assessor
Paulo
Lin

Capítulo 4 – Centro de Atividades Ocupacionais.....51

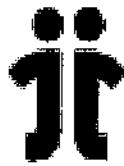
Capítulo 5 – Formação e Emprego.....69

Capítulo 6 – Projeto “O Feijoeiro” – Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural.....81

Capítulo 7 – Comunicação e Imagem.....92

4 – Considerações Finais.....97

4.1 – Proposta de aplicação de resultados.....99



cerckidiana

Associação e cooperativa de trabalhadores
cooperativistas em Portugal
cerckidiana@cooperativasocial.pt



Associação de Sociedades Cooperativas

CONVOCATÓRIA

Ao abrigo do art. 25º, dos Estatutos da Cerckidiana, convoca a Assembleia Geral Ordinária, para o dia 27 de Março de 2017, na sede da Cooperativa, sito na Quinta do Feijão, do Espinheiro, em Évora, pelas 14h:00m, com a seguinte ordem de trabalhos:

Ponto Um: Leitura e Aprovação da Ata Anterior.

Ponto Dois: Apresentação, discussão e votação do Balanço, Relatório e Contas do Ano de 2016 e respetivo parecer do Conselho Fiscal.

Ponto Três: Outros Assuntos.

Não se encontrando reunidos à hora marcada o número de Cooperantes previsto nos Estatutos, a Assembleia reunirá uma hora mais tarde, de acordo com o art.º 24º dos mesmos Estatutos.

Évora, 07 de Março de 2017

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral


(Bruno Filipe da Silva Freitas Semanillo)

Sede: Quinta do Feijão, Agrícola 02, 7000-502 Évora - Telef: 266 751 530 - Fax: 266 751 944
Sede Urbana de Residência: Rua do 32º e 33º, n.º 10, 7000-400 Évora - Telef: 266 707 385

Unidade Residencial Casa das Filas: R.º do Bocado, Rua Duarte de Meneses, n.º 1, 7000-471 Évora - Telef: 266 751 008
E-mail: cerckidiana@cooperativasocial.pt Contabilizar: 500 487 884

Sup.
A. Fernandes
Rosa Mendes
F. Fi

1-Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades e Contas pretende efetuar uma análise e avaliação global da execução do Plano de Atividades e Orçamento do ano 2016 elaborado pela anterior Direção da Cercidiana e comunicar os resultados obtidos à Assembleia Geral e a todas as partes interessadas. Reflete também a ação da Organização no sentido de garantir as condições de sustentabilidade, necessárias à execução das atividades no cumprimento da sua missão.

Para a sua elaboração foram reunidos os dados fornecidos pela anterior Direção e pelos diferentes setores, respeitantes ao grau de execução das atividades planeadas.

Os resultados apresentados que dizem respeito às atividades realizadas nos diversos setores são agrupados pelos seguintes eixos de intervenção:

Eixo 1 – Qualidade

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.

Atavés 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 o pilar onde assenta a sustentabilidade da Cerciariana.

Eixo 3 – Inovação

Criar novas formas de participação e envolvimento dos Clientes, Parceiros, Comunidade e Entidades Financiadoras, é uma aposta da Cerciariana 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.

Eixo 4 – Comunicação

Recorrer aos meios disponíveis e criar novos meios para promover uma comunicação eficiente entre todas as partes interessadas nos serviços prestados pela Cerciariana, 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.

Exo 5 – Estruturas e Equipamentos

A aposta na requalificação do edifício 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.

Os dados da execução mais detalhada das atividades assim como os resultados alcançados são apresentados num conjunto de Relatórios específicos que deverão ser analisados dentro de cada setor no sentido de implementar as ações de melhoria necessárias. Destacam-se os seguintes relatórios cujos resultados se constituem também como fonte de informação para a elaboração do Relatório anual de atividades:

1. Relatório de Apresentação de resultados de sugestões/reclamações e elogios;
2. Relatório de Apresentação de resultados do Plano de melhoria;
3. Relatórios de Avaliação da Satisfação (Clientes, Colaboradores, Significativos, Entidades Financiadoras, Parceiros, Parceiros da formação e emprego, Comunidade);
4. Ata de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

2- Enquadramento Institucional

2.1 - Órgãos sociais a 31 de dezembro de 2016

Assembleia-geral

Presidente: Bruno Filipe da Silva Freixial Sarranito

Vice-presidente: João Carlos Brejo

Secretário: Gonçalo Maria Neves Pato Alves Morais

Direção

Presidente: Angélica Lucília Miranda Charro

Vice-presidente: Maria Guilhermina da Costa Godinho

Tesoureira: Sandra Cristina Antunes Alfalate

Secretária: Maria do Céu Grenacho Pereira

Vogal: Maria Luísa Rego dos Santos Dias

Conselho Fiscal

Presidente: Jofre José Trindade Antunes

Secretária: Maria José Fonte Santa Nepomuceno

Relator: Maria Amélia Gonçalves Garcia Carvalho Penedo Gabriel

2.2 – A Organização

2.2.1 – Apresentação

A CERCIDIANA – Cooperativo para a Educação, Reabilitação e Inserção de Cidadãos Inadaptados de Évora, C.r.l. 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.

Apoia crianças, jovens e adultos com deficiência e/ou 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 promoção do direito à igualdade de oportunidades.

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

2.2.2 – Princípios orientadores da Ação – Missão/ Visão/ Valores

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.

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.

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 entreadjuada, 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

2.2.3 – Orientação para a Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da CERCIDIANA, CRL, implementado desde 2011, tem por base o referencial EQUASS Assurance, de forma a gerir os aspetos da qualidade da organização e, em particular, para garantir a conformidade na prestação dos seus serviços.

A Cercidiana orienta a sua intervenção de acordo com os 10 princípios da Qualidade Equass:

Princípio EQUASS Assurance	Abstração da Cercidiana
Liderança	A Cercidiana evidencia liderança, procurando assegurar a implementação de boas práticas de governação, de gestão e estabilidade por forma a concretizar a sua missão. Neste sentido, esforça-se por alcançar e manter a estabilidade na prestação dos serviços, no seu desenvolvimento e inovação, e numa estrutura financeira equilibrada.
Direitos	A Cercidiana compromete-se com a defesa e a promoção dos direitos dos/as seus/suas clientes garantindo a igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e participação equitativa, adotando princípios de não-discriminação.
Ética	A Cercidiana baseia a sua atuação num Código de Ética que respeita a dignidade dos/as clientes, seus significativos e cuidadores, protegendo-os de riscos indevidos.
Recursos Humanos	A Cercidiana procura comprometer-se com a adequação dos processos de recrutamento, gestão dos/as colaboradores/as, desempenho e qualificação dos/as mesmos/as, assim como com as suas condições de trabalho e envolvimento com a gestão e organização.
Parcerias	A Cercidiana estabelece parcerias formais e informais com entidades públicas e privadas, Entidades financiadoras, organizações representativas, grupos locais, etc, no sentido de assegurar a continuidade da prestação dos serviços. As parcerias na prestação de serviços devem gerar valor acrescentado.
Participação	A Cercidiana procura promover a participação e inclusão dos/as seus/suas clientes a todos os níveis internos da organização e na comunidade.
Orientação para o Cliente	A Cercidiana procura implementar processos com vista à melhoria da qualidade do vida dos/as clientes baseados nas suas necessidades envolvendo-os ativamente na avaliação dos serviços

	que lhes são prestados e na sua auto-avaliação.
Abrangência	A Cercidiana assegura aos/ds clientes o acesso contínuo a serviços baseados na comunidade, valorizando a sua contribuição e a de potenciais parceiros, incluindo a comunidade, empregadores e outras partes interessadas. A sua atuação insere-se desde a intervenção precoce, ao apoio e acompanhamento continuados. Os serviços são prestados por equipas multidisciplinares.
Orientação para os resultados	A Cercidiana orienta a prestação dos seus serviços para resultados e benefícios para os/as clientes, significativos, outras partes interessadas e a comunidade em geral. O impacto dos serviços é medido e monitorizado.
Melhoria contínua	A Cercidiana procura ir ao encontro das necessidades do mercado, utilizando os recursos de forma mais eficaz, desenvolvendo e melhorando os serviços. Valoriza o feedback dado pelos/as clientes, parceiros, entidades financiadoras e outras partes interessadas no sentido de promover a melhoria contínua dos serviços.

2.2.4 – Oferta de Serviços

A Cercidiana disponibiliza os seguintes serviços:

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Falando naqueles cujo posicionamento se vê mais longe da empregabilidade pelas limitações mais acentuadas do 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 Pessoal, 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 agro-pecuária.

LAR RESIDENCIAL

O setor 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 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/Empregabilidade é a finalidade deste setor. O alvo da intervenção são as pessoas com deficiências e/ou incapacidades, com especial ênfase para pessoas com deficiência intelectual, no fundo as que requerem uma abordagem mais especializada aos vários níveis formativos e habilitando-as para o acesso à chamada Cidadania plena.

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 útil 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 setores e deliberação da Direção.

2.2.5 – Recursos Humanos

O ano de 2016 foi marcado por mudanças internas ao nível dos Recursos humanos. A Direção anterior, de acordo com a estratégia traçada, alterou o organograma da Cercidiana criando novos cargos e nomeando Técnicos/as diferentes para cargos já existentes, a maioria assumindo funções em janeiro de 2016.

Novos cargos	Colaboradores/as que assumiram os cargos
Diretor/a das Relações Institucionais Comunicação e Imagem	Técnica de Serviço Social da Formação e Emprego – Manuela Ribeiro
Coordenador/a de novos Projetos	Formadora de Formação geral – Sandra Alfaiate
Gestor/ Financeiro/a	Anterior Diretor/a Técnica da Formação e Emprego – Sandra Marcelino

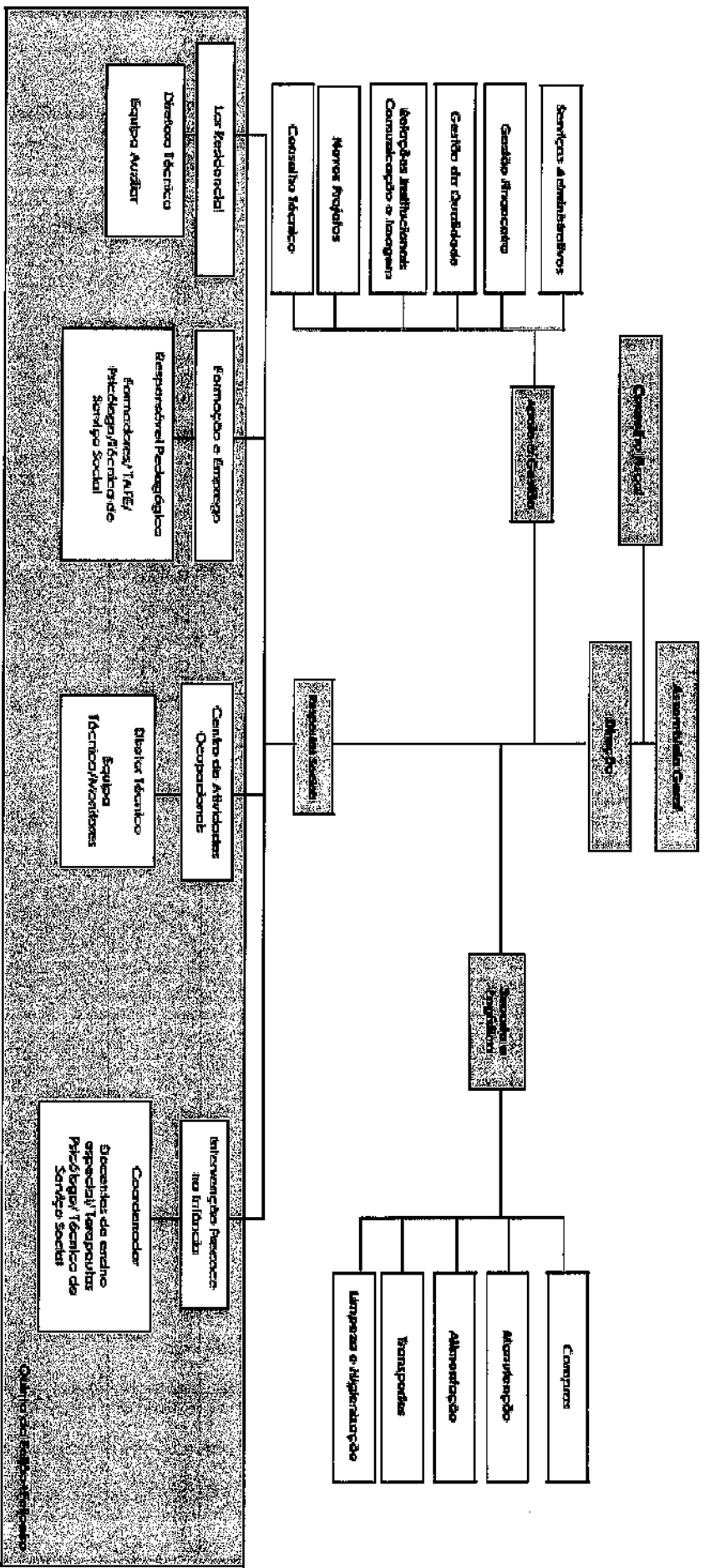
Handwritten signatures and initials: *Samy*, *Adriana*, *Carla*, *F. H.*

Cargos existentes assumidos por outros/as técnicos/as	Colaboradores/as que assumiram os cargos
Gestor/a da Qualidade	Psicóloga da Formação e Emprego (Anterior Técnica de Acompanhamento da Formação e Emprego) – Ana Gomes
Coordenador/a dos Serviços de Apoio	Auxiliar de formadora – Maria Guilhermina Godinho
Diretor/a Técnico/a do Centro de Atividades Ocupacionais	Anterior psicólogo do CAO – Jofre Antunes
Responsável Pedagógico/a da Formação e Emprego (substitui o anterior cargo de Diretora Técnica da Formação e Emprego)	Anterior Psicóloga da Formação e Emprego – Maria José Nepomuceno
Mudanças de funções	Colaboradores/as que assumiram as funções
TAFE – Técnica de Acompanhamento de Formação em Empresa	Função assumida por uma das formadoras do setor da Formação e Emprego – Angélica Charro
Psicóloga da Formação e Emprego	Função assumida pela anterior Técnica de Acompanhamento da Formação e Emprego – Ana Gomes
Psicóloga do CAO e Lar residencial	Função assumida pela anterior Diretora Técnica do CAO – Susana Guerreiro



Assurance
in Social Services

Organograma de Gestão organizacional



Relação de Recursos Humanos a 31 de dez de 2016

Função	Nº	Observações
Assistente Administrativa	1	
Motorista	3	Um dos motoristas encontra-se em situação de prestação de serviços
Ajudante de Cozinha	1	Início das funções em novembro de 2016 através da medida Estímulo Emprego
Diretor Técnico do CAO	1	
Diretora Técnica do Lar Residencial	1	
Coordenador IPI/ Psicólogo IPI	1	
Responsável Pedagógica da Formação e Emprego	1	
Gestora Financeira	1	
Psicóloga da Formação e Emprego/ Gestora da Qualidade	1	
Técnica de Serviço Social da Formação e Emprego/ Diretora das Relações Institucionais Comunicação e Imagem	1	
Formadora de Formação Geral/Coordenadora de Novos Projetos	1	

Formador/a de reabilitação Profissional	2	
Formadora de Reabilitação Profissional/ Coordenadora do Feijoeiro e Quinta do Feijão	1	
TAFE [Técnica de Acompanhamento de formação em empresa]	1	
Monitor/a de CAO	7	
TSEER - Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação (CAO)	1	
Ajudante de ação Direta (Lar residencial)	5	Uma das colaboradoras tem contrato através da medida Estímulo Emprego
Ajudante de Ação Direta (Lar Residencial)/ Coordenadora dos Serviços de Apoio	1	
Fisioterapeuta (IPJ)	1	
Terapeuta da Fala (IPJ)	2	Prestação de serviços
Psicóloga do CAO e Lar Residencial	1	
Técnica de Serviço Social da IPJ	1	
Total de Colaboradores efetivos no quadro de pessoal		33

Imp.
Reserva
Assessorias
Lfi



Assurance
F. Social Services



Mercifaria
Associação de Assistência Social e Cultural

Capítulo 1

Direção/Qualidade

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Revisão do SGQ	Avaliar e rever processos e procedimentos	GQ (Gestor/a da Qualidade)	Nº de processos e procedimentos revistos	4 processos e procedimentos revistos	A Meta foi superada	Em 2016 foram revistos, alterados e sujeitos à aprovação da Direção 4 processos e 15 procedimentos. <u>Processos Revistos:</u> - Processo Chave IPI - PS02 Serviços de Apoio - PS01 DAF (Departamento Administrativo Financeiro) - PG02 Gestão da Qualidade <u>Procedimentos revistos:</u> PD01 Gestão de reclamações; PD02 Avaliação da satisfação; PD04 Auditorias internas; PD05 Controle de documentos; PD07 Gestão do sistema; PD15 Atendimento; PD16 Correspondência; PD17

<p>Monitorização do SGQ</p>	<p>Analisar indicadores</p>	<p>GQ (Gestor/a da Qualidade)</p>	<p>Nº de indicadores analisados/ nº total de indicadores</p>	<p>100% dos indicadores analisados</p>	<p>A meta foi atingida</p>	<p>Receitas; PD18 Ordem de pagamento; PD19 Organização de documentos contabilísticos; PD20 Requisição de material móvel; PD21 Requisição de material de economato; PD22 Encomenda de material de economato; PD23 Eventos pontuais; PD24 Compras. Existem ainda processos e procedimentos no SGQ que deverão ser revistos em 2017.</p>
<p>Realizar a avaliação da satisfação de todas as partes</p>	<p>GQ (Gestor/a da Qualidade)</p>	<p>Percentagem de avaliação da satisfação positiva</p>	<p>80% de avaliação positiva</p>	<p>A meta foi atingida com um valor de</p>	<p>Em 2016 a EQC procedeu à revisão e alteração do PD02 Avaliação da Satisfação assim como dos questionários de</p>	<p>A revisão dos indicadores foi realizada nas reuniões da EQC (Equipa da Qualidade da Cercidiana). Em 2016 foram realizadas 22 reuniões de trabalho. A revisão dos indicadores ficou registada na Ata de revisão do SGQ e elaborada pela EQC e aprovada pela Direção.</p>

<p>interessadas (clientes, significativos, Stakeholders, colaboradores)</p>					<p>82,4% de satisfação de todas as partes interessadas</p>	<p>avaliação da satisfação (à exceção dos questionários de avaliação dos significativos do CAO e do Larj). Foram criados questionários específicos para os parceiros da Cercidiana e para as Entidades Financiadoras. Os resultados detalhados são apresentados em 7 Relatórios de avaliação da satisfação distintos: Colaboradores, Clientes, Significativos, Parceiros, Parceiros da Formação e Emprego, Entidades Financiadoras e Comunidade.</p>
<p>Realizar auditoria interna</p>	<p>GG e Direção</p>	<p>Relatório de auditoria realizado</p>	<p>1 Relatório de auditoria interna</p>	<p>A meta não foi atingida não tendo sido realizada a auditoria interna</p>	<p>75% Ações de melhoria inscritas em plano de melhoria</p>	<p>No período planejado para a realização da auditoria verificou-se a demissão de dois membros da Direção. De acordo com as indicações dos restantes membros da Direção não se encontravam reunidas as condições para assumir a realização da auditoria.</p>

it

certificadora
de atividades e serviços
de comunicação em massa

Assurance
in Social Services

Resposta
Respostas
Quali

Identificar e promover parcerias com entidades que numa perspetiva de reciprocidade possam acrescentar valor	Responder e tratar eficazmente sugestões, reclamações e elogios das partes interessadas	GQ	Percentagem de reclamações, sugestões e elogios tratados	100% de sugestões, reclamações e elogios tratados	A meta foi atingida	Em 2016 registaram-se 10 reclamações, 9 sugestões e 3 elogios tendo sido todos eles encaminhados de acordo com o procedimento estabelecido. Os resultados são afixados nos placards dos edifícios da Instituição e apresentados no Relatório de resultados de reclamações sugestões e elogios.
	Assinar protocolos com parceiros	Diretora das relações Institucionais Comunicação e Imagem Direção	Nº de protocolos assinados	5 protocolos assinados	2 protocolos assinados	Foram assinados os seguintes protocolos: - Câmara Municipal de Portel (Atividades socialmente úteis) - APPACDM – Apoio à colocação

1.2 Objetivo Estratégico: Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Aumentar a qualificação dos colaboradores	Candidatar as formações para colaboradores	Responsáveis pelos setores Direção	Nº de horas por colaborador	30 horas	Em 2016 foram realizadas 12 ações com um volume de formação total de 258 horas. Regista-se uma média de 8,3 horas de formação por colaborador não tendo sido atingida a meta de 30 horas	

1.3 Objetivo Estratégico: Renovar o parque automóvel

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Melhorar as condições do parque	Candidatar à "Frota solidária" Fundação	Gestora Financeira	Entrega da candidatura	1	A meta foi atingida. A Cercidiana	

automóvel	Montepio	Direção			recebeu uma viatura
-----------	----------	---------	--	--	---------------------

2. Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

1.1 Objetivo Estratégico: Melhorar o desempenho financeiro

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Garantir uma gestão sólida e aumentar a eficiência orçamental	Realizar balancete trimestral	Direção Gestora Financeira	Taxa de respostas sociais com saldo positivo	>_ 0%	25%	Apenas a resposta de Infância precoce na infância apresenta saldo positivo
Aumentar as receitas internas	Realizar novas parcerias, eventos e novos projetos	Gestora Financeira Diretora das Relações Institucionais Comunicação e Imagem	Receitas	>_ 20%	A meta não foi atingida. O aumento das receitas foi inferior a 20%	

Assurance

		Coordenadora do gabinete de novos projetos				
--	--	--	--	--	--	--

3. Eixo de Intervenção

Inovação

1.1 Objetivo Estratégico: Criar novas atividades

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitorização	Meta	Resultados	Oportunidades/Ações de Melhorias
Candidatar a projetos pouco usuais	Apresentar candidaturas a projetos inovadores quando abrirem candidaturas	Coordenadora do Gabinete de novos projetos	Nº de candidaturas aprovadas	> _ 0%	1 candidatura apresentada e não aprovada	Foi apresentada uma candidatura ao BPI Capacitar para a criação da "Sala de Bem estar" para o Lar Residencial no entanto não foi aprovada

4. Eixo de Intervenção

Comunicação

1.1 Objetivo Estratégico: Elaborar um plano de marketing e comunicação

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de mensuração	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Reforçar a imagem da Cercidiana na Comunidade	Participar em ações com visibilidade para a Cercidiana	Diretora das Relações Institucionais Comunicação e Imagem	Nº de ações promocionais	10	Foram realizadas 12 ações	Ações realizadas em 2016 e com visibilidade para a Cercidiana: - "Show de Habilidades Profissionais" do setor da Formação e Emprego. - I Feira de Intervenção IPI. - Sunset Run Family. - Pirlampo Mágico. - Caminhada Solidária Noturna Pirlampo Mágico. - Apresentação dos "Bate ao Lado". - Ação de voluntariado dos colaboradores da Tyco no Lar Residencial.

Renovar e relançar a imagem (logotipo na comunidade)	Realizar um evento para o lançamento da nova imagem da Cercidiana	Diretora das Relações Institucionais Comunicação e Imagem	Nº de ações promocionais	1	O evento não foi realizado	<p>-Aula de "Zumba Solidária" no Pavilhão do Juventude Sport Clube apoiado pela Century 21 Porta do Alentejo.</p> <p>-Apresentação da Exposição Incluirte em Redondo, Alandroal, Arraiolos, Palácio Dom Manuel, rqui da Segurança Social.</p> <p>-Entrega da Viatura do Montepio no mercado municipal de Coscais.</p> <p>-"21 Milhões de Sorrisos para vocês todos" Century 21, entrega de 21 euros por cada escritura pelo consultor imobiliário Pedro Oliveira.</p> <p>-Participação na 2ª Edição Freguesia Viva Bacele Senhora de Saúde.</p> <p>Não foi possível realizar um evento de lançamento da nova imagem (Logotipo) da Cercidiana na Comunidade. Apesar desta impossibilidade A Cercidiana adotou o novo</p>
--	---	---	--------------------------	---	----------------------------	---

	Direção					logotipo em setembro de 2016.
--	---------	--	--	--	--	-------------------------------

5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

1.1 Objetivo Estratégico: Requalificar os espaços e equipamentos existentes

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Realizar o ordenamento da Quinta do Feijão	Executar projetos rurais	Coordenadora do feijoeiro e da Quinta do Feijão Direção	Projetos rurais executados	1	Não foram executados projetos rurais no entanto concretizou-se a aquisição da Certidão de Isenção de Licença de Utilização	

Assurance

					do Edifício Principal	
Reabilitar o Edifício de São Brás	Melhorar as condições de acessibilidade, qualidade, segurança e conforto no edifício do Rossio de São Brás	Direção	Nº de intervenções em equipamentos	2	Meta foi atingida	<p>-Foram realizadas intervenções na casa de banho dos clientes para melhorar a qualidade, segurança e conforto.</p> <p>-Foi entregue e aprovado o projeto de arquitetura para a requalificação do edifício de São Brás.</p> <p>-Foi melhorado o acesso, com adaptação do portão principal, de modo a melhorar a acessibilidade dos clientes em cadeira de rodas.</p>

Assessoria
Social
L. F. F. F.

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações-Melhoria
Taxa de Execução Global do Plano de Atividades (objetivos em andamento) (Nº de atividades em andamento / Nº de atividades planejadas) x 100	Não foi definida	55,39%	
Nível Global de Satisfação (colaboradores)	80%	31%	De acordo com os resultados obtidos na avaliação da satisfação dos colaboradores verificou-se em 2016 um nível global de satisfação bastante abaixo da meta estabelecida para esse ano podendo considerar-se um resultado negativo. A análise detalhada dos resultados globais e por setor encontra-se descrita no Relatório de avaliação da satisfação dos Colaboradores. Os resultados deverão ser analisados pela Gestão e pelos setores em particular de modo a identificar ações de melhoria que promovam o aumento da satisfação dos colaboradores.
Nível Global de Satisfação (Entidades financeiras)	Não foi definida	75%	
Nível Global de Satisfação (Paisello)	Não foi definida	100%	
Nível Global de Satisfação (Comunidade)	Não foi definida	75%	
Taxa de implementação do Plano de melhoria (Nº de ações de melhoria implementadas / Nº de ações de melhoria previstas em plano de melhoria) x 100	Não foi definida	23/40x100= 57,5%	A taxa de implementação do plano de melhoria situou-se acima dos 50% podendo considerar-se um resultado positivo embora não tenha sido definida a meta a atingir. Os resultados detalhados da execução do plano de melhoria encontram-se registrados no Relatório de apresentação de resultados do Plano de melhoria. Deverá definir-se a meta de execução do Plano para o próximo ano e divulgar os resultados junto das partes interessadas.

Outras Informações Relevantes

No que diz respeito ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em 2016:

- Verificou-se a mudança no cargo de Gestora da Qualidade.
- Foram realizadas 22 reuniões de trabalho da Equipa da Qualidade da Cercidiana (EQC).
- Em setembro de 2016 foi introduzido o novo logotipo da Cercidiana em toda a documentação e impressos utilizados na Organização e SGQ e substituídos os anteriores documentos e impressos.
- Foi criado um dossier de consulta com documentação do SGQ de acesso a todos os colaboradores estando disponível um exemplar em cada edifício da Instituição.
- Foram revistos, alterados e aprovados pela Assembleia Geral em março de 2016 os Regulamentos internos do CAO e Lar residencial. Os regulamentos internos da formação e Emprego e da Intervenção precoce foram também revistos e alterados ficando a faltar a aprovação em Assembleia Geral. No que diz respeito aos restantes regulamentos: Regulamento Interno Geral, Regulamento de estagiários, Regulamento de voluntários não foi possível em 2016 proceder á sua revisão devendo esta ação transitar para o ano de 2017.
- O Manual da Qualidade da Cercidiana foi revisto, alterado e aprovado pela Direção em dezembro de 2016.



Prof.
F. L.

Capítulo 2

Intervenção Precoce na Infância

Assurance

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Implementar serviços centrados na pessoa

Objetivo Operacional	Ações/Atividades	Responsável	Indicadores de monitorização	Meio	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver 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, atividades psicomotoras, apoio em terapia da fala, apoio em fisioterapia	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana Direção da Cercidiana	Nº de crianças /famílias intervencionadas	80 crianças/famílias	123 crianças/famílias apoiadas	Objetivo superado. 154%
Elaborar e implementar os planos individuais de intervenção de intervenção	Construir um Plano de Intervenção centrado na especificidade da criança/família,	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	Nº de PIP's construídos /famílias intervencionadas	90% do total de crianças/famílias	118 crianças/famílias com PIP	Objetivo superado. 96%

Precoce	fundamentado nas suas necessidades, interesses e motivações	Direção da Cercidiana	apoiadas	
---------	---	-----------------------	----------	--

1.2 Objetivo Estratégico: Monitorização do SGQ

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultado	Observações/Ações de Melhoria
Testar a fiabilidade do sistema	- Revisão dos processos	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	- Nº processos revistos/ Nº processos	- 90 % taxa execução	Processo revisto	Objetivo superado 100%
	- Monitorização dos processos	Direção da Cercidiana	- Indicadores dos processos	- A que está definida nos processos	1º indicador 80,82% 2º indicador 100%	Objetivos superados 1º indicador +20,82% 2º indicador + 30%

Assurance

1.3-Objetivo Estratégico: Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover o conhecimento interdisciplinar entre os técnicos da equipa.	Sessões de heteroformação para divulgação de conceitos interdisciplinares da EI n.º1 de Évora/ Cercidiana	Coordenador da EI n.º1 de Évora/ Cercidiana	N.º de participantes por sessão	9 participantes da EI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	9 participantes	Objetivo atingido 100%
Participar em formações temáticas.	Congressos, seminários, palestras, cursos, pós-graduações.	Coordenador da EI n.º1 de Évora/ Cercidiana	N.º de formações frequentadas por técnico	1 formação por técnico da EI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	42 Formações/ Workshops/ Pós Graduações	Objetivo superado 420%
					Média 4,2 por técnico	



Associação de Assistência à Saúde Social
Cercidiana

Assinaturas
* José Carlos
L. F. F.

3. Eixo de Intervenção:

Inovação

3.1-Objetivo Estratégico: Criação de novas atividades e promoção do envolvimento dos clientes e seus significativos na vida da Cercidiana

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Mensuração	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
I Feira da Intervenção Precoce	- Atividades lúdicas e terapêuticas - Workshops temáticos - Exposições - Atividades promovidas por equipamentos educativos	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana Direção da Cercidiana	- Nº de participantes e de parceiros envolvidos na ação.	50 participantes e 5 Serviços/ Parceiros envolvidos	Atendendo ao n.º elevado de participantes é impossível saber o número total 56 serviços/ parceiros envolvidos	Largamente superados os objetivos iniciais (evidências: Reportagens na SIC, RTP e Jornal Diário do Sul; Fotografias) Ver documento Eficácia de Projeto I Feira da IPI
Recolha de têxteis, roupa, material de puericultura,	Envolvimento das famílias nas iniciativas: Angariação de vestuário, material de	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	Nº de diplomas entregues às famílias/ instituições	10 famílias/ instituições	Não foram entregues certificados às	O objetivo foi superado, atendendo a que foram feitas inúmeras doações. No



brinquedos e mobiliário.	puericultura, estimulação, etc.	Direção da Cercidiana			famílias/instituições	entanto não existe indicador de medida. Ação de melhoria: Construção de comprovativo de doação
--------------------------	---------------------------------	-----------------------	--	--	-----------------------	--

3.2 Objetivo Estratégico: Minimizar carências alimentares das famílias mais desfavorecidas, no quadro natalícia.

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Recolha e distribuição de bens alimentares	Projeto "Eu Dou" Distribuir cabazes de bens alimentares a famílias carenciadas	Coordenador da ELI n.º1 de Évora/ Cercidiana Prof. de Educação Moral Religiosa do Agrupamento n.º 4 André de Gouveia/ Conde Vilalva	N.º de famílias abrangidas pelo projecto	30 famílias	30 famílias	Objetivo atingido 100%

4.Eixo de Intervenção

Comunicação

4.1 Objetivo Estratégico: Reforçar a Imagem da Cercidiana na Comunidade

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Divulgar e promover a imagem da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana, na Comunidade	- Divulgação da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana e de iniciativas promovidas por esta, no Facebook;	Coordenador da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	N.º de posts e "Gostos" no Facebook	5 posts/ano e 100 "Gostos"	21 posts 937 "Gostos"	Objetivo superado 420 % 937%
	- Desenvolver ações informativas/formativas na área geográfica de abrangência do Serviço	Direção da Cercidiana	- N.º de participantes por sessão	10 participantes	5 sessões 97 participantes	Objetivo superado 970 %



5. Eixo de Intervenção

Estruturas e Equipamentos

5.1 Objetivo Estratégico: Requalificar os equipamentos existentes

Objetivo Operacional	Ativo/Atribuição	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Adquirir novos equipamentos lúdicos, de estimulação terapêutica e material de desgaste	- Canalizar donativos e receitas do projecto "Estendal" para aquisição e reconversão de equipamento, que vise a intervenção tida com famílias e crianças.	Coordenador da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	Receitas angariadas /Valor despendido por equipamentos comprados	80% dos contributos angariados, investidos em equipamento	250,40 euros	A verba angariada durante o ano de 2016 ainda não foi canalizada para a aquisição de material, devendo ser realizada a compra de material no decurso do mês de abril de 2017.

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações Melhorar
Gráu de execução dos objetivos previstos no PIP	60%	80,82%	
% de E.S. contatadas elevadas no período de 30 dias	70%	100%	
Taxa de execução do Plano de atividades (objetivos atingidos / N. total de objetivos a atingir x 100)	Não há meta quantificada	9/10x100=90%	
Nível Global de Satisfação (Significativos)	Não há meta quantificada	100% (88% satisfaz bastante/12% satisfaz)	Deverá ser quantificada uma meta
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	33%	Deverá ser criado um indicador mais ajustado ao que se pretende medir.

Outras Informações Relevantes

Capítulo 3

Lar Residencial

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

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

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver a criatividade e imaginação dos clientes	Criação de enfeites para a decoração de Natal	Diretora Técnica	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades planeadas x100	60%	Foram criados os efeitos para a decoração do lar residencial	Modificar os indicadores de monitorização
	Elaboração de trabalhos para a venda de Natal				Não foram elaborados trabalhos para a venda	A Direção não chegou a indicar quais os trabalhos que propunham para as vendas de Natal.
Comemoração das épocas festivas	Dia de Reis	Diretora Técnica	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades planeadas x100	80%	5/5x100=100%	
	Festa de Carnaval					
Comemoração das épocas festivas	Comemoração da Páscoa	Diretora Técnica	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades planeadas x100	80%	5/5x100=100%	
	Comemoração do S. Martinho					
	Comemoração do					

Associação de Mulheres

	Natal						
Promover momentos de lazer aos clientes	Comemoração do aniversário dos clientes	Diretora Técnica	Nº aniversários comemorados	100%	Foram comemorados todos os aniversários		
Desenvolver atividades lúdico-recreativas	Caminhadas na ecopista/passeios no exterior	Diretora Técnica	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100	70%	75/103x100=72%		
	Dinamização de jogos com os clientes						
	Atividades de Expressão Plástica/Trabalhos Manuais						
Participação dos clientes nos eventos da comunidade	Atividades promovidas pela comunidade para as quais somos convidados	Diretora Técnica e Diretora Técnica da Comunicação	Nº de atividades que participaram/Nº de atividades promovidas pela comunidade para as quais somos convidados x100	60%	5/7= 71%		

1.2. Objetivo Estratégico: Desenvolvimento das Atividades e Capacitação dos clientes

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitoramento	Meta	Resultados	Observações/Áreas de Melhoria
Promover o envolvimento de todos os clientes na organização e no planejamento de atividades a desenvolver no lar	Reuniões mensais com os clientes	Jofre Antunes	Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas x100	70%	8/11x100= 72%	
Promover o envolvimento de todos os colaboradores na organização e planejamento das atividades e serviços do lar	Reuniões mensais com os colaboradores do lar de forma a rever os serviços prestados e planejar atividades	Diretora Técnica	Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas x100	80%	10/11x100= 90%	
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	Diretora técnica	Nº de cliente satisfeitos com o serviço	80%	100% (14% satisfeito/ 86% muito satisfeito)	

	que contribuam para o seu bem estar						
Desenvolver uma intervenção centrada no cliente baseada no modelo de qualidade de vida	Revisão/Avaliação dos Planos de desenvolvimento individual dos clientes	Diretora Técnica	Nº de clientes com Pdi's revistos e avaliados Nº de objectivos atingidos /nº de objectivos definidos x100	100% 70%	Todos os clientes tiveram os pdi's revistos e avaliados 111 /1 57X100= 70%		
Promover actividades que desenvolvam capacidades que permitam o exercício de pequenas tarefas para promover a autonomia dos clientes	Avaliação e reformulação do quadro mensal de tarefas de vida diária para os clientes	Diretora Técnica	Nº de tarefas de vida diária realizadas/Nº de tarefas de vida diária planeadas x100	50%	10/13 x100 =76%		
Responsabilização das colaboradoras do Lar pela dinamização de AVD'S	Elaboração para as colaboradoras de um quadro semanal de tarefas a realizar com os clientes	Diretora Técnica	Quadro semanal elaborado	100%	O quadro semanal foi elaborado		

Implementação e avaliação do quadro de tarefas das colaboradoras	Nº de atividades desenvolvidas/Nº de atividades planeadas x100	50%	$50/85 \times 100 = 59\%$
--	--	-----	---------------------------

1.3. Objetivo Estratégico: Desenvolvimento de Atividades Sócio-culturais

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Metas	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover momentos de lazer aos clientes	Assegurar a todos os clientes dois passeios semanais durante o mês de Agosto	Diretora Técnica	Nº de passeios realizados/Nº de passeios previstos x100	90%	$7/7 \times 100 = 100\%$	
Assegurar a todos os clientes uma colónia de férias	Colónia de férias Realizar candidatura para financiar a colónia de férias	Diretora Técnica	Colónia de férias realizada	100%	Foi realizada a colónia de férias, mas não foi realizada candidatura para financiamento	Procurar projetos/financiamento para a colónia de férias
Desenvolver atividades sócio-culturais consideradas relevantes para o	Realização de uma sessão de leitura mensal promovida pela Junta de Freguesia Bacelo/Sra.	Diretora Técnica	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100	50%	$3/12 \times 100 = 25\%$	Não foi atingida a meta pois a pessoa responsável pela dinamização da atividade, da Junta de Freguesia, apenas realizou estas três sessões, não

setor	Saúde						comparando mais ao lar residencial	
		Participação em eventos promovidos pela organização de acordo com os interesses pessoais dos clientes	Diretora Técnica + Diretora Técnica da Comunicação	Nº de atividades em que participaram/Nº de atividades promovidas pela organização x100	50%	8/8x100= 100%		

1.4. Objetivo Estratégico: Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Realização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver e aperfeiçoar as competências dos colaboradores	Realizar ações de formação de acordo com as necessidades do colaborador e do setor	Direção e Diretora Técnica	Nº de ações frequentadas pelo colaborador/Nº ações previstas x100	80%	Foi realizada uma formação sobre saúde mental e uma formação de combate a incêndios	
Avaliar a satisfação dos colaboradores	Preenchimento do questionário de avaliação da	Direção e Diretora Técnica	Taxa de satisfação dos colaboradores	80%	57%	

satisfação					
------------	--	--	--	--	--

3. Eixo de Intervenção

Inovação

3.1. Objetivo Estratégico: Criar novas atividades

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Implementação das medidas de auto-proteção	Implementar as medidas de auto-proteção	Diretora Técnica	Medidas de auto-proteção implementadas	100%	Foram implementadas as medidas de auto-proteção	
	Realização de um simulacro				Foi realizado o simulacro	
Criação de uma sala de bem estar para o lar residencial	Elaboração de um projecto para a sala de bem estar	Direção e Diretora Técnica	Projecto elaborado	100%	Foi realizado o projecto da sala de bem estar e candidatado ao BPI capacitar mas não foi aprovado	

Assurances



4. Eixo de Intervenção

Comunicação

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

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de implementação	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover a aproximação dos significativos do lar à organização	Comemoração dos aniversários dos clientes com os significativos	Diretora Técnica	Nº de aniversários comemorados/Nº de significativos que participaram x 100	50%	Os significativos não participaram nos aniversários devido a por vezes não terem possibilidade nesse dia	Continuar a convidar os significativos para os aniversários.
	Jantar de Natal do Lar		Jantar de Natal realizado	100%	Foi realizado o jantar de natal com os significativos	



certidiana
certificação de qualidade



Assessoria
 Casos Especiais
 F. H.

Análise Global de Resultados

Inidicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações/Measures
Nº objetivos atingidos / Nº total de objetivos definidos > 100	Meta não definida	16/19x100= 84,2%	
Nº objetivos relacionados com PH/ Nº total de objetivos tratados > 100	Meta não definida	6/19x100= 31%	
Nível Global de Satisfação (Clientes)	50%	100% (14% satisfeitos/ 86% muito satisfeitos)	
Nível Global de Satisfação (Significativos)	Meta não definida	100% (67% totalmente satisfeitos/ 33% muito satisfeitos)	
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	57%	

Outras Informações Relevantes

Capítulo 4

Centro de Atividades Ocupacionais



Associação Jit
Certificadora
de Qualidade em Serviços Sociais

Associação Jit
* Roteiro de Trabalho
Assessoria em Serviços Sociais

Eixo de Intervenção

1-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	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver uma intervenção centrada no cliente e orientada pelo modelo de qualidade de vida.	<p>Participação dos clientes, significativos e responsáveis pelas atividades na elaboração e avaliação dos respetivos Planos de Desenvolvimento Individuais – PDI.</p> <p><u>Nota:</u> A participação dos clientes e significativos faz-se através de entrevistas para a avaliação do PDI e levantamento de necessidades e expectativas. 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.</p>	Gestor de caso (GC)	<p>Taxa de participação dos clientes na elaboração e avaliação do seu PDI: 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</p>	90%	70%	

Handwritten signature

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver uma intervenção centrada no cliente e orientada pelo modelo de qualidade de vida.	Elaboração/ Implementação e Avaliação dos Planos de Desenvolvimento individuais	Gestor de caso (GC)	N.º de clientes com PDI elaborado Taxa de consecução dos objetivos: N.º de objetivos atingidos/N.º de objetivos definidos x 100	100%	90%	No âmbito dos PDIs dos clientes do CAO foram definidos 924 objetivos de intervenção. Após avaliação consideraram-se como atingidos 501.
Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes – <u>Atividades Ocupacionais/ Atividades Socialmente Úteis</u>	Oficina de Cerâmica	Mara Paulo	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100			Nota: sem registo para avaliação
	Oficina de Tecelagem	Rosária Dias		70%	79% Nº sessões previstas: 92 Nº sessões realizadas: 73 Nº sessões não realizadas: 19	Sessões não realizadas: Falta do responsável pela atividade: 2 Falta do responsável por frequência de formação: 1 Atribuição de outras tarefas ao responsável: 15



certificadora
de cursos e seminários
de formação prática



Assurance
in Sport Services

Atividade
* Q *
Resumos
de
Respostas
Respostas

Oficina de Carpintaria	Jacinta Espingardeiro
Oficina de desmontagem de bobines	Almerinda Falcato/Alice Ferreira

	Participação dos clientes noutras atividades: 1
85%	<u>Sessões não realizadas:</u> Falta do responsável pela atividade: 1 Falta do responsável por frequência de formação: 1 Atribuição de outras tarefas ao responsável: 8 Participação dos clientes noutras atividades: 2
G1: 93%	
<u>Nº sessões previstas:</u> 81	
<u>Nº sessões realizadas:</u> 69	
<u>Nº sessões não realizadas:</u> 12	
<u>Nº sessões previstas:</u> 137	
<u>Nº sessões realizadas:</u> 128	
<u>Nº sessões não realizadas:</u> 9	

			<p>G2: 90%</p> <p><u>Nº sessões previstas:</u> 174</p> <p><u>Nº sessões realizadas:</u> 156</p> <p><u>Nº sessões não realizadas:</u> 18</p>	
	Doçaria	Alice Ferreira		
	Agropecuária	Francisco Pucarinho		

Nota: sem registo para avaliação

Nota: sem registo para avaliação

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Método de monitorização	Meta	Resultado	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes – <u>Atividades Lúdico-terapêuticas/desportivas</u>	Snoezelen	Sónia Semião	<p>Taxa de Execução da atividade: $\frac{\text{N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas}}{100} \times 100$</p>	70%	<p>69% N.º sessões <u>previstas</u>: 35 N.º sessões <u>realizadas</u>: 24 N.º sessões <u>não realizadas</u>: 11</p>	<p><u>Sessões não realizadas:</u> Falta do responsável pela atividade: 1 Falta de transporte: 1 Espaço não disponível: 1 Faltas dos clientes: 1 Atribuição de outras tarefas ao responsável: 7</p>
	Psicomotricidade				<p>70% N.º sessões <u>previstas</u>: 33 N.º sessões <u>realizadas</u>: 23 N.º sessões <u>não realizadas</u>: 10</p>	<p><u>Sessões não realizadas:</u> Falta do responsável pela atividade: 2 Atribuição de outras tarefas ao responsável: 5 Participação dos clientes noutras atividades: 2</p>

Academy



cercliana
Centro de Referência em Saúde da Criança e do Adolescente



Assurância
N.º 3000 Simulosa

Hidroterapia	

	Espaço não disponível: 1
G1: 71%	<u>Sessões não realizadas/G1:</u>
<u>Nº sessões previstas:</u> 35	Falta do responsável pela atividade: 1
<u>Nº sessões realizadas:</u> 25	Atribuição de outras tarefas ao responsável: 5
<u>Nº sessões não realizadas:</u> 10	Participação dos clientes noutras atividades: 1
	Falta de transporte: 1
	Faltas dos clientes: 2
G2: 70%	<u>Sessões não realizadas/G2:</u>
<u>Nº sessões previstas:</u> 33	Falta do responsável pela atividade: 1
<u>Nº sessões realizadas:</u> 23	Falta do responsável por frequência de formação: 2
<u>Nº sessões não realizadas:</u> 10	Atribuição de outras tarefas ao responsável: 3



certificadora
Associação de Investidores em Bolsa de Valores

Assurance
in Stock Services

Associação de Investidores
Associação de Investidores
Associação de Investidores
Associação de Investidores

<u>realizadas</u> : 10	Falta de transporte: 1 Faltas dos clientes: 3
Atividades Aquáticas: 82% <u>Nº sessões previstas</u> : 11 <u>Nº sessões realizadas</u> : 9 <u>Nº sessões não realizadas</u> : 2	<u>Sessões não realizadas/atividades aquáticas</u> : Falta do responsável pela atividade: 2
Natação: 77% <u>Nº sessões previstas</u> : 9 <u>Nº sessões realizadas</u> : 7 <u>Nº sessões não realizadas</u> : 2	<u>Sessões não realizadas/natação</u> : Falta do responsável pela atividade: 1 Participação dos clientes noutras atividades: 1 Nota: os dados recolhidos referem-se ao período de

Atividades Aquáticas/Natação	João Messenário
------------------------------	-----------------

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
<p>Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes – <u>Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social</u></p>	<p>Competências Sociais</p>	<p>Jofre Antunes</p> <p>Sónia Semião/Susana Guerreiro</p>	<p>Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100</p>	<p>70%</p>	<p>84% Nº sessões previstas: 57 Nº sessões realizadas: 48 Nº sessões não realizadas: 9</p>	<p>Sessões não realizadas:</p> <p>Falta do responsável pela atividade: 1 Falta do responsável por frequência de formação: 2 Atribuição de outras tarefas ao responsável: 3 Participação dos clientes noutras atividades: 3</p> <p>Sessões não realizadas:</p> <p>Falta do responsável pela atividade: 1 Atribuição de outras tarefas ao responsável: 2 Participação dos clientes noutras atividades: 1</p> <p>Sessões não realizadas:</p>
					<p>G1: 88% Nº sessões previstas: 33 Nº sessões realizadas: 29 Nº sessões não realizadas: 4</p>	<p>G2: 57%</p>



Associação de Assistência à Criança Deficiente

Assistência Social
Assistência
Assistência Social

	<p><u>Nº sessões previstas:</u> 35</p> <p><u>Nº sessões realizadas:</u> 20</p> <p><u>Nº sessões não realizadas:</u> 15</p>	<p>Falta do responsável pela atividade: 1</p> <p>Falta do responsável por frequência de formação: 1</p> <p>Atribuição de outras tarefas ao responsável: 13</p>
<p>Grupo de autorrepresentação</p> <p>Jofre Antunes</p>	<p>83%</p> <p><u>Nº sessões previstas:</u> 37</p> <p><u>Nº sessões realizadas:</u> 30</p> <p><u>Nº sessões não realizadas:</u> 7</p>	<p><u>Sessões não realizadas:</u></p> <p>Falta do responsável pela atividade: 2</p> <p>Atribuição de outras tarefas ao responsável: 3</p> <p>Participação dos clientes noutras atividades: 2</p>

Assurance

Promover a inserção dos clientes na comunidade	Inserir os clientes em ASU em estruturas da comunidade	Diretora Técnica (DT) DT Comunicação	Taxa de inserção dos clientes em ASU em estruturas da comunidade: N.º de clientes inseridos / N.º de clientes interessados x 100	70%	33%	Foi feito o levantamento de 3 potenciais casos para inserção em estruturas da comunidade, estando um cliente inserido em ASU.
	Elaborar um plano de atividades socioculturais	Diretora Técnica (DT)	Execução do plano: Plano executado/plano não executado	Plano executado	Plano executado	



Cercidãna
Associação de Desenvolvimento Comunitário

Assurances in Sport Services
Handwritten signatures and text: "Assurances", "Este País", "Qualidade", "F. J. J."

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover a inserção dos clientes na comunidade	Realizar apresentações das peças do grupo de teatro da Cercidãna na comunidade	Susana Guerreiro	N.º de apresentações na comunidade realizadas	Realização de, pelo menos, 5 apresentações	Realização de 2 apresentações	
	Participar em encontros desportivos	Sónia Semião	N.º de participações em encontros desportivos	Participação em pelo menos 5 encontros	Participação em 5 encontros desportivos	
Promover a participação dos clientes na dinâmica da organização	Realização de reuniões mensais com os clientes	Diretora Técnica (DT)	Taxa de execução de reuniões: N.º de reuniões realizadas/N.º de reuniões previstas x100	80%	Não foram realizadas reuniões	

Handwritten signature

3. Eixo de Intervenção

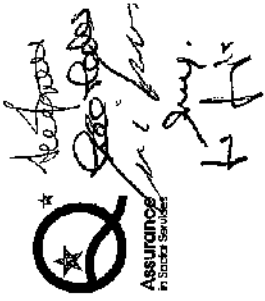
Inovação

3.1 Objetivo Estratégico: Criar novas atividades

Objetivo Operacional	Acção/Intervenção	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Diversificação da oferta de atividades	Diversificar a oferta a nível das atividades ocupacionais/atividades socialmente úteis	Diretora Técnica (DT)	Taxa de execução das atividades: N.º de atividades executadas/n.º de atividades previstas x 100	60%		Foi apenas implementada uma nova atividade ocupacional durante o ano de 2016, a atividade de doceria
	Diversificar a oferta a nível das atividades lúdico-terapêuticas					
	Diversificar a oferta a nível das atividades de Desenvolvimento pessoal e social					



certifiens
Associação Brasileira de Normas Técnicas



4. Eixo de Intervenção

Comunicação e Imagem

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

Objetivo Operacional	Ação / Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meio	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Realizar ações com os significativos	Convívio de Famílias	Diretora Técnica (DT)	Realização do Convívio de Famílias: Convívio realizado/convívio não realizado	Convívio realizado	Convívio não realizado	
	Realização de reuniões gerais com os significativos. <i>Nota: Estas reuniões têm como objetivo dar conhecimento das atividades desenvolvidas e projetos, bem como para recolha de opiniões e sugestões.</i>		N.º de reuniões realizadas anualmente	Realização de pelo menos duas reuniões.	Não realizadas	

Assurance

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Aumentar o grau de satisfação dos significativos	Reformular o questionário de avaliação da satisfação	Equipa Técnica	Reformulação do questionário	Questionário reformulado	Questionário não reformulado	
	Avaliação do grau de satisfação dos significativos	Diretora Técnica (DT)	Grau de satisfação dos significativos: N.º de significativos satisfeitos com o serviço/N.º de significativos que respondem ao questionário x 100	80%	90%	

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações/Melhoria
Nº objetivos atingidos / Nº total de objetivos definidos x 100	Meta não foi definida	4 / 9 x 100 = 44,4%	
Nº objetivos relacionados com N/ Nº total de objetivos traçados x 100	Meta não foi definida		
Nível Global de Satisfação (Clientes)	50%	100% (44% satisfeito / 56% muito satisfeito)	
Nível Global de Satisfação (Significativos)	Meta não foi definida	90% (42% satisfeito / 11% muito satisfeito / 37% totalmente satisfeito)	
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	0%	

Outras Informações Relevantes

Capítulo 5

Formação e Emprego

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: desenvolvimento das atividades formativas com base num modelo centrado na pessoa

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Implementar a candidatura	Desenvolvimento da atividade formativa para PCDI	Responsável Pedagógica	- nº ações formativas	-70% Ações aprovadas	-100% Ações candidatas aprovadas	Foram aprovadas todas as ações candidatas
			- nº formandos	-60% do nº de formandos aprovados	-100% do nº de formandos aprovados	Na candidatura considerou-se 1 formando para cada ação.
			- Volume de formação	-60% Volume de formação		Este indicador não pode ser avaliado*
			- Avaliação da satisfação	-80% de avaliação positiva	95% Avaliação positiva dos formandos	

Handwritten signature

Proceder à planificação e avaliação das atividades do setor	Elaborar o Plano de Atividades do Setor	Responsável Pedagógica	Apresentação do Plano de Atividades	Concretização do Plano	Plano de atividades elaborado	**5 Formandos não certificados
	Elaborar o relatório de atividades do setor	Responsável Pedagógica	Apresentação do relatório de atividades	Concretização do relatório de atividades	Relatório elaborado	
Adequação da oferta formativa	Aumentar a oferta formativa através da abertura de abertura novas áreas formativas	Responsável Pedagógica	Apresentação da proposta formativa	2 Novas áreas formativas	1 Área nova "Empregadas de Mesa"	Foram candidatados 2 cursos novos mas não foram aceites porque não somos acreditados nessas áreas.
Proporcionar momentos para a	Realizar reuniões com os clientes nos	Responsável Pedagógica	Nº de reuniões realizadas/nº de	100%	3 Reuniões de formandos	As reuniões foram realizadas consoante a necessidade – Para

promoção pessoal e social dos clientes	diferentes contextos da sua atividade formativa	Responsável Pedagógica	reuniões previstas				o Plano de Melhoria considerar o que está planeado para 2017.
Acompanhar o desenvolvimento do processo de formação dos clientes	Realizar reuniões de discussão de caso e avaliação das aprendizagens	Responsável Pedagógica	Nº de reuniões realizadas/nº de reuniões previstas	100%	Realizaram-se reuniões semanais da Equipa de Intervenção para Integração	- Criar folha de registo para contabilizar as reuniões da Equipa de il. - Considerar as reuniões de avaliação e acompanhamento da equipa técnico-pedagógica (registos)	
Inserir os clientes na comunidade	Estabelecer parcerias que garantam a empregabilidade	Responsável Pedagógica	Nº formandos/empregados	≥50%	- 1 Parceria nova – "restaurante a Parreirinha" - 1 voluntario junta freguesia Sra. da Saúde - 1 ASU - 1 CEI CMMourão - 1 restaurante	Continuar a aumentar as Parceiras	

1.2 Objetivo Estratégico: desenvolvimento das atividades não formativas

Objetivo Operacional	Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de melhoria
Promover a participação dos clientes e colaboradores em atividades e iniciativas na comunidade	Participar em iniciativas de entidades da comunidade e/ou da Comunitária na Comunidade	Responsável Pedagógica	Nº de atividades participadas/nº de atividades previstas	80%	<p>12. Atividades:</p> <p>1. arranjo da sala dos formandos</p> <p>2. participação no Grupo "Bate do Lado"</p> <p>3. caminhada do Pirlampo</p> <p>4. carnaval</p> <p>5. Visita à Feira Medieval</p> <p>6. Passeio à praia</p> <p>7. projeto INCLUARTE</p>	<p>- Transitiva para 2017</p> <p>- Atividade não formativa</p> <p>- Pirlampo</p> <p>- Atividade na comunidade</p> <p>- Visita no âmbito Formação de base</p> <p>- Atividade lúdica</p> <p>- Parceria Sr. Joaquim Tavares e apoio Joaquim Sertório</p>

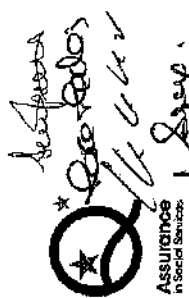
locais de integração em formação prática em contexto de trabalho	entidades no âmbito das diferentes áreas formativas		atividades previstas			técnico-pedagógica aquando da transição para FPCT.
--	---	--	----------------------	--	--	--

1.3. Objetivo Estratégico: melhorar a qualificação profissional dos colaboradores

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover, de acordo com o levantamento de necessidades, a melhoria dos conhecimentos dos colaboradores	Aumentar os níveis de satisfação dos colaboradores Participar noutras ações de formação de caráter interno ou externo	Responsável Pedagógica	Taxa de satisfação dos colaboradores Nº de horas por colaborador em ações de formação	80% 30 h/ colaborador	Formação Interna: 3 h/ colaborador- Saúde Mental Formação Externa: 2 colaboradores seminário	



Cencelians



<p>Metlentejo – "Saúde mental no Alentejo" - 7hx2</p>	<p>1 Colaborador: formação- "Saúde Mental- conceitos e desenvolvimen to de competencias práticas. EAPN -7h</p>	<p>1 Colaborador – formação combate a incêndios ARMF -8h</p>	<p>2 Colaboradores "Sexualidade</p>

Assunção

					<p>na deficiência quebrando tabus e mitos" APCE 7h</p> <hr/> <p>1 Colaborador – seminário longevidade, oportunidade e desafio – ASTE – 6h</p> <hr/> <p>1 colaborador workshop "Negocio dos Bolos" - 3h</p>	
--	--	--	--	--	--	--



certidiana
 Instituto Tecnológico de Aeronáutica



Assurance
 in Smart Services

Assurance
 in Smart Services
 F. S. S. S.

1.4. Objetivo Estratégico: Aumentar a proximidade dos significativos

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover o envolvimento dos significativos no processo de formação e integração dos clientes	Realizar reuniões individuais com os significativos (avaliação, momento da passagem para a FPCT)	Responsável Pedagógica	Reuniões realizadas	Reuniões com 75% dos significativos	4 reuniões com 4 significativos	Apenas estes se justificaram as reuniões aquando da sua passagem para FPCT

2. Eixo de Intervenção

inovação

2.1 Objetivo Estratégico: criar novas atividades

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Trabalhar com outros públicos	Elaborar candidaturas a projetos de financiamento	Responsável Pedagógica	Candidaturas apresentadas	Submeter as candidaturas	-----	Foram transitados projetos para o Plano de Atividades de 2017.

Assurance

	(sempre que se verificar que se acordo com a nossa estratégia de intervenção)						
--	---	--	--	--	--	--	--

3. Eixo de Intervenção

Comunicação

3.1 Objetivo Estratégico: Divulgar a oferta formativa

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover e divulgar a oferta formativa para 2016	Realizar ações de divulgação em entidades da comunidade	Responsável Pedagógica	Nº de ações realizadas	3	- divulgação no Facebook - foram enviados 40 emails para entidades locais	

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações Melhorias
Nº de projetos realizados / Nº total de objetivos definidos x 100	A Meta não foi definida	21/41x100=51,21%	
Nº de projetos relacionados com Pl. Nº total de objetivos realizados x 100	A meta não foi definida		Sem dados para avaliação
Nível Global de Satisfação (Clientes)	50%	95% (36% satisfeitos/ 59% muito satisfeitos)	
Nível Global de Satisfação (Beneficiários)	A Meta não foi definida	100%	
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	33%	

Outras informações Relevantes

*Porque o volume de formação previsto foi para 1 ano e o candidato foi para 3 anos. A candidatura foi elaborada com dados previstos até ao final do ano de 2018. Outro aspeto pertinente que influencia a informação aqui contida foi o facto de nos primeiros 3 meses a Formação Profissional ter sido financiada por uma Resolução de Conselho de Ministros, assim a Candidatura ao POI SE inicia-se em abril de 2016. A Candidatura foi apresentada para um universo de 91 formandos, para uma média anual de 35 formandos. Estes números não estão fechados, a Candidatura encontra-se ainda sobe avaliação (PR), é necessário proceder a um Pedido de Alteração (PA) e Pedido de Saldo para se ajustar realidades.

**os certificados não foram aceites- foram convertidos em Declarações de Frequência.

Capítulo 6

“Feijoeiro” - Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural



certidãna
Associação de Assistência
Social Santa Rosa



Assurance
in Social Services

*
Assurance
in Social Services
Associação de Assistência
Social Santa Rosa
Associação de Assistência
Social Santa Rosa

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Fazer parte SGQ com base nos critérios EQUASS. (Vertente rural e vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de mensuração	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Definição dos processos e procedimentos após reformulação do projeto	Definir os processos Definir os procedimentos	Coordenadora e GQ	Processos definidos Procedimentos definidos	≥ 1 ≥ 1	Não foram obtidos resultados.	As ações não foram realizadas uma vez que o projeto "O Feijoeiro" não foi reformulado.

1.2 Objetivo Estratégico: Prestar serviços de Qualidade. (Vertente rural e vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de mensuração	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Avaliar o nível de satisfação dos participantes/clientes envolvidos nas ações do projeto.	Preenchimento de formulários de avaliação de satisfação.	Coordenadora	Taxa de satisfação.	≥ 90%	Não foram obtidos resultados.	Não foram desenvolvidas ações no âmbito do projeto "O Feijoeiro".

1.3 Objetivo Estratégico: Estabelecer novas parcerias e recuperar parcerias anteriores. (Vertente rural e vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Envolver os clientes na comunidade.	Realização de ações que envolvam a comunidade e parceiros. Estabelecimento de protocolos.	Coordenadora DI da Comunicação	Taxa do n.º de clientes envolvidos. N.º de protocolos recuperados. N.º de protocolos novos.	≥ 80% 2 ≥ 3	Não foram obtidos resultados. Não foram obtidos resultados.	Não foram desenvolvidas ações no âmbito do projeto "O Feijoeiro". Não foram desenvolvidas ações no âmbito do projeto "O Feijoeiro".

1.4 Objetivo Estratégico: Realizar ações já consolidadas. (Vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Promover a inclusão da pessoa com deficiência.	Organizar e realizar o IX Festival de Expressões. Organizar e realizar o XII Encontro de Gerações.	Coordenadora DI CAO	Taxa do n.º de clientes envolvidos. Taxa do n.º de clientes envolvidos.	≥ 90% 100%	Não foram obtidos resultados. Não foram obtidos resultados.	A Direção decidiu não realizar o Festival de Expressões. Não se verificaram condições para realizar a iniciativa nomeadamente, disponibilidade por parte dos

elementos da equipa.

2. Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

2.1 Objeto Estratégico: Contribuir para a sustentabilidade do projeto. (Vertente rural e vertente educacional/comunitária.)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitorização	Meio	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Explorar a estufa e outros espaços rurais de modo a vender os produtos - vertente rural.	Produção de produtos de hortofloricultura e aromáticas/medicinal s.	Francisco Pucarinho Coordenadora	Volume de vendas.	(A definir)	A meta não foi definida.	A estufa não foi recuperada e assim não foi possível explorá-la.
Definir plano de sustentabilidade técnica, financeira e social - ambas as vertentes do projeto.	Elaboração do plano.	Coordenadora Gestora Financeira	Projeto/plano definido.	Projeto/plano definido	Não foram obtidos resultados.	A ação não foi desenvolvida uma vez que não se verificou disponibilidade de recursos humanos para tal.
Elaborar candidaturas.	Pesquisa de possíveis medidas/programas de apoio.	Coordenadora do Gabinete de Novos Projetos	N.º de medidas de apoio possíveis de candidaturas.	≥ 1	1 (Pequenos Investimentos na Exploração)	Em comunicação Interna n.º2184 de dia 8 de julho de 2016, a Direção e a Responsável do Gabinete de Novos Projetos, foram informados

Neu Ferrer

	Coordenadora							
Elaboração de candidaturas a medidas de apoio, para o projeto e/ou ações definidas no plano do projeto "O Feijoeiro".	Coordenadora do Gabinete de Novos Projetos	N.º de medidas de apoio às quais foi candidatado o projeto "O Feijoeiro".	≥ 1	Não foram obtidos resultados.	O projeto "O Feijoeiro" não foi candidatado a nenhuma medida de apoio.			

3. Eixo de Intervenção

Inovação

3.1 Objetivo Estratégico: Consolidar o projeto musical "Bate ao Lado". [Vertente educacional/comunitária]

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Contribuir para a promoção do Bem-Estar dos nossos clientes.	Construção de instrumentos musicais.	Coordenadora Augusto Graça.	Taxa de satisfação dos clientes e outros envolvidos.	≥ 90%	Não foram obtidos resultados.	A Direção não envolveu a coordenadora nestas ações.

Definir um plano de ação.	Plano definido / plano não definido.	Plano definido.	O plano não foi definido.
---------------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------------

3.2 Objetivo Estratégico: Criar um Jardim Sensorial / Interpretativo / Educativo num percurso definido na Quinta do Feijão.
(Vertente rural e vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação / Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Contribuir para a promoção da Qualidade de Vida dos nossos clientes e comunidade em geral.	Elaboração de candidatura/pesquisa de medidas de apoio.	Coordenadora do Gabinete de Novos Projetos.	Taxa de satisfação dos clientes e outros envolvidos.	≥ 90%	Não foram obtidos resultados.	Estas ações não foram desenvolvidas.
	Desenvolvimento do projeto/ação.	Coordenadora Sónia Semão	Plano definido / plano não definido	Plano definido.	O plano não foi definido.	

3.3 Objetivo Estratégico: Criação da Marca "Mimos do Feijoeiro". (Vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Produzir produtos com um novo design nas várias áreas de intervenção da Cerçidiana e que vão de encontro aos princípios do projeto "O Feijoeiro".	Estabelecer parceria com a Universidade de Évora.	Direção Coordenadora	Parceria estabelecida/parceria não estabelecida.	Parceria estabelecida.	Parceria não estabelecida.	A ação não foi desenvolvida.
	Criação da marca.	Direção Conselho Técnico	A marca criada.	Marca criada	Não foram obtidos resultados.	A ação não foi desenvolvida.
Definir novos produtos nas áreas de restauração, cerâmica, carpintaria e tacelagem.		Direção Conselho Técnico	N.º de novos produtos	≥ 5	Não foram obtidos resultados.	A ação não foi desenvolvida.

3.4 Objetivo Estratégico: Diversificar as respostas sociais. (Vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Definir um projeto na área do turismo.	Realização de documento com o projeto.	Conselho Técnico	Projeto definido/projeto não definido.	Projeto definido.	Projeto não definido.	A ação não foi desenvolvida.

					Coordenadora do Gabinete de Novos Projetos			
--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Eixo de Intervenção

Comunicação e Imagem

4.1 Objetivo Estratégico: Divulgar o projeto/ações. (Vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Divulgar o projeto.	Elaboração do plano de comunicação.	Coordenadora DT Relações Institucionais, Comunicação e Imagem	Plano elaborado / plano não elaborado.	Plano elaborado o.	Plano não elaborado.	A ação não foi desenvolvida.

5. Eixo de Intervenção

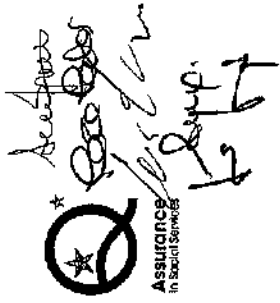
Estruturas e equipamentos

5.1 Objetivo Estratégico: Ordenamento do espaço Quinta do Feijão tendo em conta ambas as vertentes. [Vertente educacional/comunitária]

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meio	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Definição de plano de ordenamento para a Quinta do Feijão que defina também um plano de intervenção.	Elaboração de plano de ordenamento com plano de intervenção.	Direção Coordenadora	Projeto elaborado / projeto não elaborado.	Projeto/Plano elaborado	O Projeto/plano não foi elaborado.	A ação não foi desenvolvida.
	Ações de limpeza da Quinta e espaços afé existentes, envolvendo o máximo de colaboradores e utentes possíveis.	Conselho Técnico Coordenadora	N.º pessoas envolvidas N.º resíduos não reutilizáveis existentes na Quinta	≥ 20 0	Não foram obtidos resultados.	



certidiana
Associação Jit



5.2 Objetivo Estratégico: Assegurar a realização de visitas/ações. (Vertente educacional/comunitária)

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de Monitoramento	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Assegurar o n.º de visitantes/parceiros para o funcionamento do projeto "O Feijoeiro" na sua vertente educacional/comunitária.	Adquirir um autocarro ou estabelecer parceria que o garanta.	Direção Gestora financeira DT Relações Institucionais, Comunicação e Imagem	N.º de visitantes	≥ 100	Não foram obtidos resultados	A ação não foi desenvolvida.

Análise Global de Resultados

Índice de Orit. de Execução	Meta	Realizado	Observações / Ações Melhorias
N.º objetivos atingidos / N.º total de objetivos definidos x 100	A Meta não foi definida	0/14x100=0%	*

Outras Informações Relevantes

* O projeto "O Feijoeiro" não foi reformulado, assim como todas as ações que integram o mesmo.
 A falta de recursos humanos e recursos financeiros têm-se vindo a verificar como os maiores constrangimentos para a concretização dos objetivos deste projeto.
 Não se propõem ações de melhoria neste relatório de atividades uma vez que se aguarda a redefinição do projeto "O Feijoeiro".

Capítulo 7

Comunicação e Imagem

Assurance

1. Eixo de Intervenção

Comunicação

1.1 Objetivo Estratégico: Elaborar um Plano de Marketing e Comunicação

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meio	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Melhorar a comunicação interna	Elaborar procedimentos para melhorar a comunicação interna	Diretora técnica Relações Institucionais e Comunicação e Imagem	Elaborar um plano de comunicação interna	Circulação da informação interna	Foi criado um email por colaborador; Foram afixados todos os eventos em placards; Foi elaborado um plano de comunicação interna e externa (a anterior Direção não analisou e/ou implementou)	Implementar o Plano de comunicação interna



cercidiana
 Comunicação e Marketing



Assurance
 in Social Services

Assurance
Assurance
Assurance
Assurance

Assegurar a divulgação da comunicação para o exterior	Divulgar informação	Diretora técnica Relações institucionais e Comunicação e Imagem	N. de divulgações da informação para o exterior (Jornais, radios, cartazes, panfletos, FB, site, stackholders, significativos)	Chegar à comunidade	13 Publicações no Jornal; 7 anuncio radio; 10 cartazes; 50 Publ. FB 7 site	Lançamento de uma Newsletter
---	---------------------	--	--	---------------------	--	------------------------------

4.2 Objetivo Estratégico: Reforçar a imagem da Cercidiana na comunidade

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meio	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Dinamizar/divulgar vários eventos ao longo do ano	Realizar a Festa Natal Realizar a Festa Carnaval Participar em Feiras na comunidade Realizar	Diretora técnica Relações institucionais e Comunicação e Imagem	N. de participantes na Festa N. de participantes na Festa N. atividades	Chegar à comunidade	85 participantes 100 participantes 2 Feiras 3 iniciativas	

	<p>atividades lúdico – desportivas Pirampo Mágico</p> <p>Divulgar as ações do Projeto "Feijoeiro" Realizar o Festival Expressões Participar noutras atividades</p>		<p>N. de divulgações de eventos</p>		<p>Não se realizaram ações do Feijoeiro</p>	<p>Nota: Não houve atividades do Feijoeiro nem do Festival de Expressões</p>
--	--	--	-------------------------------------	--	---	--

4.3 Objetivo Estratégico: Comunicação com o exterior

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Áreas de Melhoria
Partilhar, divulgar e atualizar informação	Angariar mais amigos no facebook	Diretora técnica Relações Institucionais e Comunicação e Imagem	N. de amigos	1700 amigos	3233 amigos	Passarmos a Página de Like a Página de (Gosto)
		Diretora técnica				

Renovar o site da instituição	Ver o novo site online	Relações institucionais e Comunicação e Imagem	N. de amigos	Chegar ao maior número de pessoas	Visualizações da página	Formação nesta área
-------------------------------	------------------------	--	--------------	-----------------------------------	-------------------------	---------------------

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não foi quantificada	3/5X100=60%

Outras informações relevantes

4 – Considerações Finais

O ano de 2016 caracterizou-se por ser um ano de enorme complexidade para a Organização. As alterações no funcionamento interno da Organização, ao nível do organograma e mudanças de instalações, nomeadamente no setor do CAO, trouxeram um natural desequilíbrio no funcionamento de toda a estrutura. Atualmente, alguns dos desequilíbrios causados por estas alterações, estão ainda a ser avaliados e compensados através de medidas que procuram ir ao encontro de uma melhoria da qualidade de resposta.

Por outro lado, em 2016, a não estabilização do Portugal 2020, os sucessivos adiamentos na abertura de candidaturas, a ausência de implementação consistente e alterações de regras de funcionamento conduziu ao adiamento do início de algumas atividades, nomeadamente ao nível do setor da Formação e Emprego. Paralelamente, a alteração das regras de seleção dos formandos, obrigando a que estes passem pelo Centro de Recursos - num processo externo à nossa Organização - leva a que a quantidade de formandos que nos chegue seja substancialmente inferior ao das previsões estabelecidas na Candidatura que foi elaborada no âmbito do POI SE.

Quanto aos setores de Lar Residencial e Intervenção Precoce, estes mantiveram a capacidade de assegurar um serviço de qualidade junto dos seus clientes.

Num Balanço global sobre a implementação do Plano de Atividades elaborado para 2016, os resultados obtidos apontam para uma Taxa de execução global das atividades previstas de 55,39%. Apesar de ser um valor positivo acaba por refletir as dificuldades e incertezas das quais se revestiu o ano de 2016.

Apesar das alterações introduzidas pela Direção anterior ao nível da estrutura de funcionalidade da Organização mantêm-se ainda dificuldades que deverão continuar a ser alvo de preocupação e de ações de melhoria, nomeadamente:

- Ao nível dos recursos humanos com particular atenção sobre o aumento dos níveis de satisfação dos colaboradores, avaliação de desempenho, sua formação e desenvolvimento e valorização profissional.
- Ao nível da comunicação interna e externa da Organização.
- Ao nível do projeto "O Feijoeiro" que deverá ser repensado.
- Ao nível do setor da Formação e Emprego e sua sustentabilidade futura.
- Ao nível das infraestruturas.

Para estas áreas problemáticas estamos seguros que a Cercidiana será capaz de encontrar medidas de melhoria .

4.1 – Proposta de aplicação de resultados

Em termos financeiros em 2016 a Cercidiana realizou um resultado líquido negativo no valor de 27.781,80 euros propondo-se que o mesmo seja transferido para a conta de Resultados Transitados.

A Direcção

Luís António
Paulo
Luís António
Paulo Amador
Luís António