



**Cercidiana**

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

# Relatório de Atividades e Contas 2017

**Índice**

Convocatória da Assembleia Geral de 26/03/2018

**1 – Nota introdutória.....** 5

**2 – Enquadramento Organizacional.....** 8

2.1 – Orgãos sociais..... 8

2.2 – A Organização..... 9

2.2.1 – Apresentação ..... 9

2.2.2 – Missão, Visão e Valores..... 10

2.2.3 – Orientação para a Qualidade..... 11

2.2.4 – Oferta de serviços..... 12

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



2.2.5 – Recursos Humanos.....  
15

**3 – Relatório de atividades por setor**

Capítulo 1 – Direção/ Qualidade.....  
18

Capítulo 2 – Intervenção Precoce na Infância.....  
29

Capítulo 3 – Lar Residencial.....  
38

Capítulo 4 – Centro de Atividades Ocupacionais..... 50

Capítulo 5 – Formação e Emprego.....  
62

Capítulo 6 – Projeto “O Feijoeiro” – Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural..... 72

Capítulo 7 – Comunicação e Imagem.....  
80

**4 – Considerações Finais**.....  
84

*Handwritten signatures and scribbles at the top of the page.*



4.1 – Proposta de aplicação de resultados.....  
86



**CERCIFIANA**  
Associação para o Desenvolvimento e a Promoção da Agricultura

## CONVOCATÓRIA



**ASSURANCE**  
Assurance in Social Services



**CERCIFIANA**  
Associação para o Desenvolvimento e a Promoção da Agricultura



**ASSURANCE**  
Assurance in Social Services

AO abrigo do art. 25º, dos Estatutos da Cercifiana, convoco a Assembleia Geral Ordinária, para o dia 26 de março de 2018, na sede da Cooperativa, sítio na Quinta do Feijão, ao Espinheiro, em Évora, pelas 16h 00m, com a seguinte ordem de trabalhos:

Ponto Único: Leitura e Aprovação das Atas Anteriores;

Ponto Dois: Apresentação, discussão e votação do Balanço, Relatório e Contas do Ano de 2017 e respetivo parecer do Conselho Fiscal;

Não se encontrando reunidos à hora marcada o número de Cooperantes previsto nos Estatutos, a Assembleia reuniu uma hora mais tarde, de acordo com o art.º 28º dos mesmos Estatutos.

Évora, 21 de fevereiro de 2018

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

*Rui Filipe da Silva Freitas*

(Rui Filipe da Silva Freitas Freitas)

Sede: Quinta do Espinheiro, Município de Évora, Portugal. N.º 7004-000 Évora - Telef: 244 794 530 - Telex: 251 010 300  
 Rua do Jardim da Barba: Rua do Jardim da Barba, n.º 10 - 7004-002 Évora - Telef: 244 707 385 - Telex: 942 341 704  
 Unidade Operacional Casa das Pás: s.º do Sacoão, Rua Duarte de Meneses, n.º 1, 7005-471 Évora - Telef: 244 751 008 - Telex: 934 399 880  
 E-mail: cercifiana@cooperativa.com.pt

*Handwritten signatures and initials at the top left of the page.*



**cercidiana**  
Assurance  
in Social Services



**Assurance  
in Social Services**

## **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 2017 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 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:

### Fixo 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. 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 sustentabilidade da Cercidiana passa por uma qualificação de pessoas e processos, pela diversificação de fontes de financiamento e pela aposta, a médio prazo na renovação das instalações e equipamentos. Ao nível das infraestruturas, com exceção das afetas ao Lar Residencial, as mesmas encontram-se desajustadas das atuais necessidades dos clientes (em tipologia e qualidade) e requerem uma intervenção de carácter prioritário sob pena de deixarem de satisfazer os requisitos legais e os critérios de qualidade exigíveis.

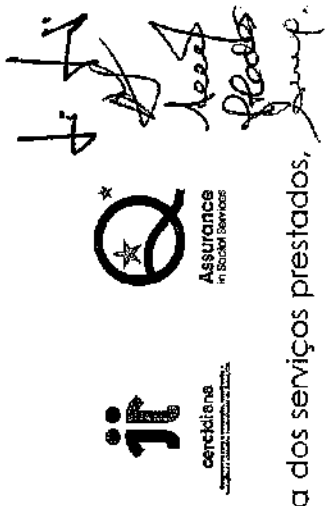
## Eixo 3 – Inovação

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.

## 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 Cercidiana, envolvendo-as em todos os aspetos relevantes das atividades. Com este envolvimento toma-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.

## Eixo 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.

## 2- Enquadramento institucional



Handwritten signatures and initials at the top of the page.



Assurance  
in Social Services



certificadora  
de serviços sociais

## **2.1 - Órgãos sociais a 31 de dezembro de 2017**

### **Assembleia-Geral**

Presidente: Bruno Filipe da Silva Freixial Serranito

Vice-presidente: Maria José Fonte Santa Nepomuceno

Secretária: Manuela da Conceição Chaleta Marques Ribeiro

### **Direção**

Presidente: Mara Sofia Ventura Modas

Vice-presidente: Luís Manuel Transmontano Laranjo

Tesoureira: Maria Amélia Gonçalves Garcia Carvalho Penedo Gabriel

Secretária: Ana Cristina Marques Gomes

Vogal: Maria Guilhermina da Costa Godinho

Suplente: Cidália Maria Rosa Marques

Suplente: Agostinha Conceição Grilo Paquete

### **Conselho Fiscal**

Presidente: Angélica Lucília Miranda Charro

Secretário: Jofre José Trindade Antunes

Relator: Mara Lúcia Pereira Paulo

## **2.2 – A Organização**

### **2.2.1 – Apresentação**

A CERCIDIANA – Cooperativa 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.

Apóia 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

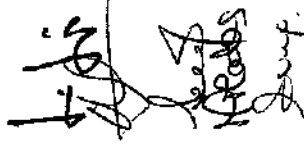
Solidariedade e Cooperação – Trabalhar com o objetivo de orientar para a entreadjada, autonomia, independência, liberdade e responsabilidade

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 (2012), 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 | Atribuição 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.   |
| Participação               | A Cercidiana procura promover a participação e inclusão dos/as seus/suas clientes a todos os  |

*Handwritten signatures and initials at the top of the page.*

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | níveis internos da organização e na comunidade.   |
| Orientação para o Cliente     | A Cercediana procura implementar processos com vista à melhoria da qualidade da 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 Cercediana assegura aos/as 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 Cercediana 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 Cercediana procura ir ao encontro das necessidades do mercado, utilizando os recursos de forma mais eficaz, desenvolvendo e melhorando os serviços. Valoriza o feed-back 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 Cercediana disponibilizou em 2017 os seguintes serviços:

##### 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 agro-pecuária.

#### LAR RESIDENCIAL

O setor mais novo da Cercidiana – Lar Residencial “Casa das Pites”, constituiu-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 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 o Ministério da Segurança Social, Ministério da 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-

*Handwritten signatures and initials at the top of the page.*



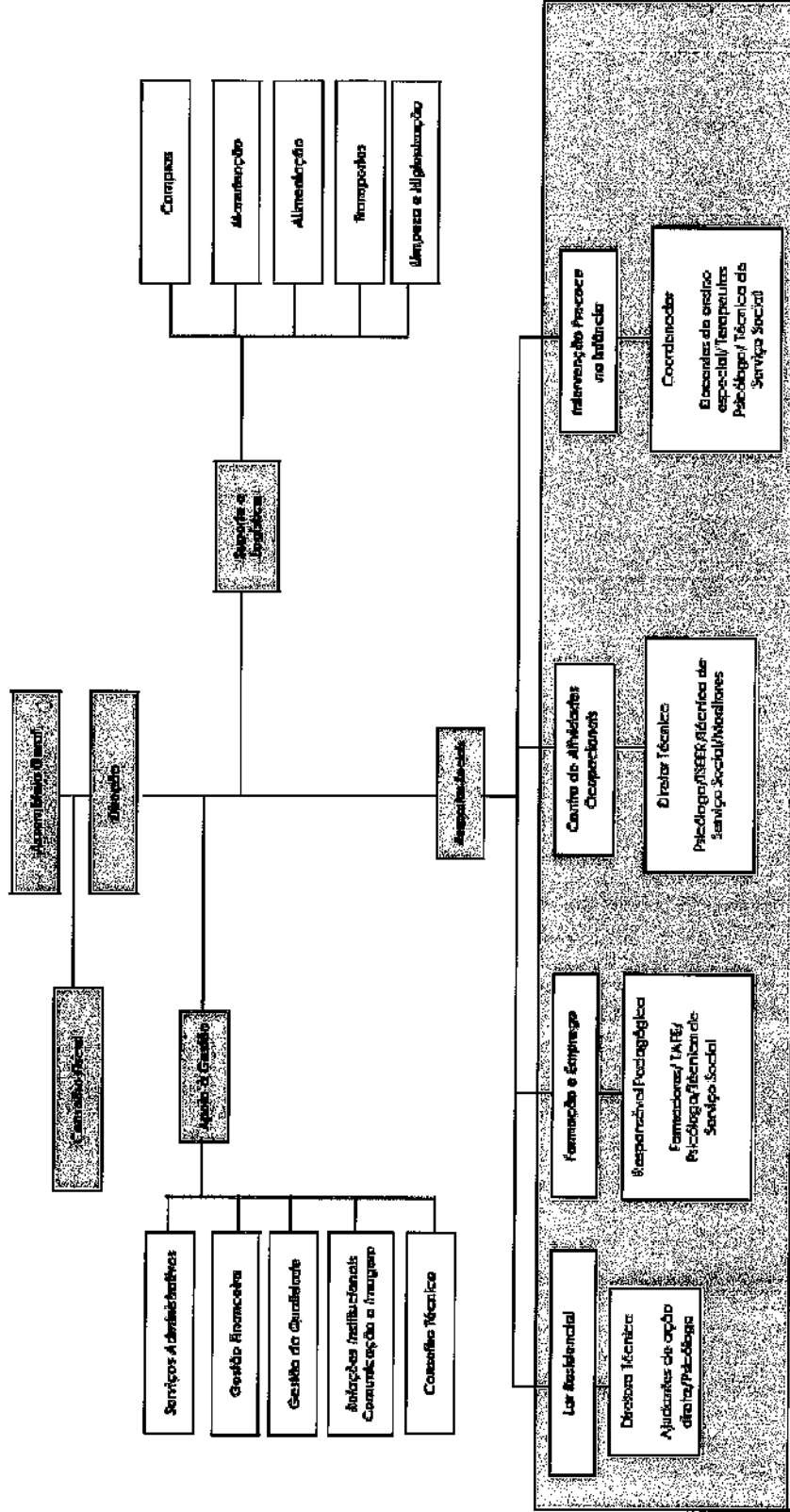
de-infância. Este serviço tem como finalidade antever problemáticas conducentes à aquisição de uma deficiência ou dificuldade mais limitativa ou dar-se início a uma terapêutica em tempo útil no diagnóstico de deficiências confirmadas.

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



## Organograma de Gestão organizacional



## Relação de Recursos Humanos a 31 de dez de 2017





certifiçãõ  
de qualifiçãõ



Assurance  
in Social Services

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

| Função   | Nº | Observações  |
|--|----|--|
| Escriturária de 2ª   | 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 e final em Abril de 2017 |
| Diretor Técnico do CAO   | 1  |  |
| Diretora Técnica do Lar Residencial  | 1  |  |
| 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/ TAFE | 1  |  |
| Formadora de Formação de base  | 1  |  |
| Função   | Nº | Observações  |
| Formador/a de reabilitação Profissional  | 4  |  |

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



|   |   |  |
|---|---|--|
| Monitor/a de CAO  | 7 |  |
| Auxiliar de Monitor CAO   | 1 | Contrato através da medida Contrato Emprego iniciado em maio de 2017 |
| TSEER - Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação (CAO)            | 1 |  |
| Ajudante de ação Direta (Lar residencial)                                     | 4 |  |
| Ajudante de Ação Direta (Lar Residencial)/ Coordenadora dos Serviços de Apoio | 1 |  |
| Fisioterapeuta (PI)   | 1 |  |
| Terapeuta da Fala (PI)  | 2 | Prestação de serviços  |
| Psicóloga do CAO e Lar Residencial  | 1 |  |
| Técnica de Serviço Social da IPI  | 1 |  |
| <b>Total de Colaboradores/as efetivos/as no quadro de pessoal</b>             |   | <b>31</b>  |

# Capítulo 1

## Direção/Qualidade



*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



Assurance  
in Social Services



certificação  
em serviços sociais

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                | Indicadores de monitorização   | Meta   | Resultados          | Observações/Ações de melhoria   |
|---|---|----------------------------|--|--|---------------------|---|
| Renovar a Certificação Equass Assurance (2017-2019) | Preparar a realização da auditoria externa evidenciando o cumprimento dos indicadores do referencial Equass Assurance | GQ (Gestor/a da Qualidade) | Nº de indicadores cumpridos e evidenciados/<br>Nº total de indicadores | 100% de indicadores cumpridos e evidenciados | A Meta foi cumprida | A revisão dos indicadores foi realizada nas reuniões da EQC (Equipa da Qualidade da Cercidiana). Em 2017 foram realizadas 20 reuniões de trabalho. A revisão dos indicadores ficou registada na Ata de revisão do SGQ e elaborada pela EQC e aprovada pela Direção. |
|   | Solicitar e realizar auditoria externa  | GQ+DCD                     | Resultados da auditoria externa  | Certificado renovado                         | A meta foi cumprida | O certificado foi renovado até 6 de março de 2020.  |



certificadora  
de sistemas de gestão de qualidade



Assurance  
in Stake Services

*Handwritten signatures and initials.*

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

| Objetivo Operacional      | Ação/Atividade                               | Responsável | Indicadores de Monitorização                         | Meta                                 | Resultados              | Observações/Ações de Melhoria  |
|---------------------------|--|-------------|--|--------------------------------------|-------------------------|--|
| Proceder à Revisão do SGQ | Rever processos e Procedimentos              | GQ          | Nº de processos e procedimentos revistos             | 4 processos e procedimentos revistos | A meta foi superada     | Em 2017 foram revistos os seguintes processos e procedimentos do SGQ:<br>- PD14 – Avaliação de desempenho;<br>- PD28 – Prevenção de abusos e maus tratos;<br>PD11 – Recrutamento e seleção;<br>PD12 – Admissão e Acolhimento;<br>PD01 – Gestão de reclamações;<br>PD02 – Avaliação da satisfação<br>Processos do Lar residencial<br>Processos do CAO |
|                           | Rever documentos estruturantes do SGQ        | GQ+DCD      | Nº de documentos revistos                            | 5 documentos estruturantes revistos  | A meta não foi atingida | Em 2017 foram revistos os seguintes documentos estruturantes:<br>- Manual de acolhimento de novos colaboradores<br>- Manual de funções   |
| Monitorizar o SGQ         | Analisar os indicadores dos processos do SGQ | GQ          | Nº de indicadores analisados/Nº total de indicadores | 100% de indicadores analisados       | A meta não foi atingida | Não foi possível realizar a medição dos indicadores dos processos. Os mesmos deverão ser revistos de modo a verificar a sua adequação às necessidades do SGQ.  |



Associação de Investidores em Social Services



Assurance in Social Services

*Handwritten signatures and names: Tiziana, Leandra, Gláucia*

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade   | Responsável | Indicadores de Monitorização  | Meta  | Resultados                          | Observações/Ações de Melhoria   |
|---|--|-------------|---|---|-------------------------------------|---|
| Monitorizar os resultados e impacto da prestação dos serviços | Analisar e responder a reclamações, sugestões e elogios das partes interessadas<br>Implementar ações corretivas decorrentes de reclamações | GQ+DCD      | Nº de reclamações respondidas/Nº total de reclamações apresentadas  | 100% de reclamações respondidas                                     | A meta foi atingida.                | Durante o ano de 2017 foram registadas um total de 6 reclamações. Todas foram analisadas e encaminhadas. Não se registaram sugestões ou elogios.  |
| Garantir a satisfação das partes interessadas                 | Realizar a avaliação da satisfação das partes interessadas   | GQ          | Nº de ações corretivas implementadas/Nº total de reclamações que requerem ações corretivas<br>% de avaliação da satisfação positiva | 100% de ações corretivas implementadas<br>80% de avaliação positiva | A meta foi atingida<br><b>96,6%</b> | As reclamações apresentadas em 2017 foram solucionadas sem que fosse necessária a implementação de ações corretivas.<br>Em 2017 a EQC procedeu à revisão e alteração do PD02 Avaliação da Satisfação assim como dos questionários de avaliação da satisfação. Não foi aplicado o questionário à comunidade. |



certificadora  
Associação Brasileira de Instituições de Crédito e Financeiras S.A.



Assurance  
in Social Services

*Handwritten signatures and initials*

| Objetivo Operacional            | Ação/Atividade  | Responsável | Injeçãõ de melhoria  | Meta                                   | Resultados   | Observações/Ações de Melhoria   |
|---------------------------------|---|-------------|--|--|--|---|
| Implementar o Plano de melhoria | Implementar as ações de melhoria inscritas no Plano de melhoria | GQ          | Nº de ações de melhoria implementadas/<br>Nº total de ações de melhoria inscritas no plano de melhoria | 90% de ações de melhoria implementadas | A meta não foi atingida<br>22/30X100=<br><b>73,33%</b> | O resultado situou-se abaixo da meta estabelecida o que poderá significar que a mesma foi ambiciosa devendo ser revista. Apesar do resultado ficar abaixo do estabelecido considera-se que foi positivo pois a maioria das ações propostas foram implementadas. |

**1.3 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 os colaboradores | Diretores Técnicos<br>Direção | Nº de horas por colaborador em ações de formação | 30 horas | A meta não foi atingida | Em 2017 foi entregue uma candidatura à medida Cheque Formação do IEEP pela Empresa Primegroup para proporcionar 50 horas de formação para todos os colaboradores da Cercidiana. A candidatura foi aprovada em finais de 2017 para iniciar em 2018. |

**1.4 Objeto Estratégico – Renovar o parque automóvel**

| Objetivo Operacional                   | Ação/Atividade        | Responsável                   | Indicadores de monitorização | Meta      | Resultados              | Observações/Ações de Melhoria  |
|--|-----------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------|-------------------------|--|
| Melhorar condições do parque automóvel | Adquirir um autocarro | Gestora Financeira<br>Direção | Entrega da viatura           | 1 viatura | A meta não foi atingida | Foi dado início ao processo para aquisição de 1 autocarro com pedidos de orçamento |

**2. Eixo de Intervenção**



Sustentabilidade

2.1 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 balançete trimestral                      | Direção Gestora Financeira | Taxa de respostas sociais com saldo positivo | Maior ou igual a 0%     | Não foi realizado balançete trimestral | Para o ano de 2017 a Direção em funções e a Gestora Financeira definiram outras prioridades considerando que o balançete trimestral não seria realizado. |
| Aumentar as receitas internas                                 | Realizar novas parcerias, eventos e novos projetos | Gestora Financeira DRICI   | Receitas                                     | Superior ou igual a 20% | A meta foi atingida                    | No ano de 2016 foi considerado o valor de 5243,78 euros de receitas tendo este valor em 2017 aumentado em mais de 20%: 7420,13 euros.                    |

### 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  |
|------------------------------------|---|--|------------------------------|------------------------|---------------------|--|
| Candidatar a projetos pouco usuais | Apresentar candidaturas a projetos inovadores quando abrirem candidaturas | Coordenadora do Gabinete de novos projetos | Nº de candidaturas aprovadas | Superior ou igual a 0% | A meta foi cumprida | Em 2017 foi apresentada uma Candidatura ao Prémio Fidelidade 2017 para material informático e programa informático para o SGQ. |

### 4. Eixo de Intervenção



Cerceda, S.A.  
CALLE DE LAS FUENTES, 100 - 28010 MADRID, ESPAÑA



Assurance  
in Social Solutions

*Handwritten signatures and initials at the top of the page.*

Comunicação

#### 4.1 Objeto estratégico: Elaborar um Plano de Marketing e comunicação

| Objetivo Operacional                          | Ação/Atividade   | Responsável | Indicadores de monitorização | Meta | Resultados          | Observações/Ações de Melhoria |
|---|--|-------------|------------------------------|------|---------------------|-------------------------------|
| Reforçar a imagem da Cercidiana na comunidade | Participar em ações com visibilidade para a Cercidiana | DRICI       | Nº de ações promocionais     | 10   | A meta foi cumprida |                               |

## 5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

### 5.1 Objeto 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 da Quinta do Feijão<br>Direção | Projetos Rurais executados<br>Nº de ações promocionais | 1    | A meta não foi atingida | Não foram executados projetos rurais  |
| 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                                     | Nº de intervenções em equipamentos                     | 1    |                         | Os projectos de arquitectura e especialidades encontram-se para aprovação pela Câmara Municipal de Évora. |

### Análise Global de Resultados

| Indicador/Descrição   | Meta             | Resultado                | Observações/Ações Melhorias                           |
|---|------------------|--------------------------|---|
| <b>Taxa de execução Global do Plano de atividades</b> (Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos X 100)   | Não foi definida | <b>51/83x100= 61%</b>    |   |
| <b>Nível Global de Satisfação (colaboradores)</b>   | 80%              | <b>85%</b>               |   |
| <b>Nível Global de Satisfação (Entidades financiadoras)</b>   | Não foi definida | <b>100%</b>              |   |
| <b>Nível Global de Satisfação (Parceiros)</b>   | Não foi definida | <b>100%</b>              |   |
| <b>Nível Global de satisfação (significativos)</b>  | Não foi definida | <b>100%</b>              |   |
| <b>Nível global de satisfação (clientes)</b>  | Não foi definida | <b>98%</b>               |   |
| <b>Nível Global de Satisfação (Comunidade)</b>  | Não foi definida | <b>0</b>                 | Em 2017 o questionário à Comunidade não foi aplicado. |
| <b>Taxa de Implementação do Plano de melhoria</b> (Nº de ações de melhoria implementadas/ nº total de ações de melhoria inseridas em plano de melhoria X 100) | 90%              | <b>22/30x100= 73,33%</b> |   |



## 1. Eixo de Intervenção

Reabilitação, Habilitação e Inclusão

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

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade  | 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(a) da ELI nº1 de Évora/<br>Cercidiana<br><br>Direção da Cercidiana | Nº de crianças /famílias intervencionadas | 80 crianças/famílias | 126 crianças/famílias apoiadas | Objetivo superado: 157,5%     |

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

| Objetivo Operacional                            | Ação/Atividade  | Responsável  | Indicadores de monitorização            | Meta        | Resultados  | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|---|--|---|-------------|-------------|--|
| Recolher e distribuir bens alimentares e outros | Projeto "Eu Dou"<br>Distribuir cabazes de bens alimentares a famílias carenciadas | Coordenador (a) da ELI nº1 de Évora/<br>Cercifana<br><br>Prof. de Educação Moral<br>Religiosa do Agrupamento n.º 4<br>André de Gouveia/<br>Conde Vilalva | Nº de famílias abrangidas pelo projecto | 30 famílias | 24 famílias | Objetivo não atingido: 80%<br><br>A entrega de bens alimentares foi inferior ao expectável pelos responsáveis do projecto, pelo que houve necessidade de atribuir cabazes com maior quantidade de alimentos às famílias mais carenciadas, reduzindo assim o número de famílias beneficiadas. |



*Handwritten signatures and initials*

| Objetivo Operacional                            | Ação/Atividade   | Responsável  | Indicadores de monitorização                      | Meta                     | Resultados                                | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|--|--|---|--------------------------|---|--|
| 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 (a) da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana<br>Direção da Cercidiana | Nº de diplomas entregues às famílias/instituições | 10 Famílias/instituições | 15 Famílias/instituições fizeram doações. | Objetivo atingido: 150%<br>O objetivo foi largamente superado, atendendo a que foram feitas inúmeras doações. No entanto continua a não existir indicador de medida.<br>Ação de melhoria: Construção de comprovativo de doação |

### 1.3-Objetivo Estratégico: Promover a articulação família/comunidade

| Objetivo Operacional                                  | Ação/Atividade  | Responsável                                | Indicadores de monitorização                 | Meta                  | Resultados  | Observações/Ações de Melhoria |
|---|---|--|--|-----------------------|-------------|-------------------------------|
| Facilitar a aquisição de bens necessários às famílias | "O Estendal" – Projeto de aquisição de bens usados (vestuário, calçado, têxteis, material didático e de puericultura, etc...) | Representante das ELI's n.º 1 e 2 de Évora | Quantidade de bens adquiridos pelas famílias | 80 artigos adquiridos | 350 artigos | Objetivo atingido: 437,5%     |

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

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade  | Responsável   | Indicadores de monitorização                       | Meta                      | Resultados                | Observações/Ações de Melhoria   |
|---|---|---|--|---------------------------|---------------------------|---|
| Recolher roupa, material puericultura, brinquedos e mobiliário. | Envolvimento das famílias nas iniciativas: Angariação de vestuário, material de puericultura, estimulação, etc. | Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana<br><br>Direção da Cercidiana | Nº de diplomas entregues às famílias/ instituições | 10 Famílias/ instituições | 15 Famílias/ instituições | Objetivo atingido: 150%<br><br>No entanto continua a não existir indicador de medida.<br><br>Ação de melhoria: Construção de comprovativo de doação |

## 2. Eixo de Intervenção:

Qualidade

### 2.1 Objetivo Estratégico: Monitorização do SGQ

| Objetivo Operacional            | Ação/Atividade        | Responsável  | Indicadores de monitorização   | Meta  | Resultados | Observações/Ações de Melhoria  |
|---------------------------------|-----------------------|--|--|---|------------|--|
| Testar a fiabilidade do sistema | Revisão dos processos | Coordenador(a) da ELI<br>n.º de Évora/<br>Cercidiana | - Nº processos revistos/ Nº processos<br><br>- Indicadores dos processos | - 100% taxa execução<br><br>- A que está definida nos processos |            | Não foi realizada a revisão dos processos face à inexistência de alterações aos mesmos. Dado que durante o ano de 2018, se procederá à alteração de documentos que constam do processo, prevê-se que a sua revisão possa ocorrer durante este ano civil. |

### 3. Eixo de Intervenção:

Inovação

#### 3.1 Objetivo Estratégico: Aumentar o nível de participação das famílias da [P] e instituições, na vida da Cercidiana

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável                                      | Indicadores de monitorização | Meta                     | Resultados                  | Observações/Ações de Melhoria  |
|--|--|--|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--|
| Desenvolver junto da comunidade, atividades lúdicas e de lazer | Realização de um piquenique, com o envolvimento da comunidade/famílias acompanhadas pela ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana.<br><br>- Passeio à praia, para crianças/famílias identificadas pela ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana. | Coordenador(a) da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana | N.º de inscrições realizadas | 50 crianças e familiares | 10 crianças e 11 familiares | A atividade prevista não foi realizada, atendendo a que na data prevista para o evento e solicitada à CME, o Parque Infantil do Jardim Público de Évora, encontrava-se em remodelações, inviabilizando, deste modo a realização do evento. |
|  |  |  |                              | 15 crianças e familiares |                             | Objetivo atingido: 146,6%  |

1. Eixo de Intervenção:

Comunicação

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

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade   | Responsável                                   | Indicadores de monitorização | Meta      | Resultados | Observações/Ações de Melhoria   |
|---|--|---|------------------------------|-----------|------------|---|
| Divulgar os serviços da IPI e/ou sessões temáticas sobre desenvolvimento infantil | Sessões informativas em instituições educativas do concelho de Évora                                     | Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/Cercidiana | Nº de sessões realizadas     | 2 sessões | 3 sessões  | Objetivo superado: 150 %  |
| Promover o conhecimento interdisciplinar entre os técnicos da equipa.             | Sessões de heteroformação para divulgação de conceitos interdisciplinares da ELI nº1 de Évora/Cercidiana | Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/Cercidiana | Nº de sessões realizadas     | 5 sessões | 2 sessões  | A redução do número de docentes na equipa e o consequente aumento do número de crianças/famílias afetadas a cada profissional, originou uma sobrecarga sobre os Técnicos o que inviabilizou a realização de mais sessões. |

*Handwritten signatures and initials at the top of the page.*



**it**  
Instituto de Investimentos e Tesouraria



**Assurance**  
in Social Services

**Análise Global de Resultados**

| Indicador/Descrição                                 | Meta   | Resultado                                    | Observações/Ações/Melhoria |
|---|--|--|----------------------------|
| Grau de execução dos objetivos previstos no PIP     | 60%  | 78,54%                                       |                            |
| % de 1.ºs contactos efetuados no período de 30 dias | 70%  | 100%   |                            |
| Nível Global de Satisfação (Clientes)               | NA   | NA   |                            |
| Nível Global de Satisfação (Significativos)         | Não há meta quantificada   | 100% (15% Satisfaz e 85% Satisfaz Bem)       |                            |
| Nível Global de Satisfação (Colaboradores)          | Não há indicador criado pelo que considerámos a questão "Desempenho global da Organização" | 100% (25% Satisfeito e 75% Muito Satisfeito) |                            |

**Outras informações Relevantes**

*Light*  
*de*  
*Alto*  
*de*



# 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 | <p>Criação de enfeites para a decoração do lar residencial nas várias épocas festivas</p> | <p>Diretora Técnica</p> | <p>Enfeites para a decoração do lar criados</p>                  | <p>60%</p> | <p>Foram criados os enfeites para a decoração do lar residência nas várias épocas festivas</p> |                               |
|  | <p>Colaboração na elaboração de trabalhos para a venda de Natal</p>                       |                         | <p>Nº de trabalhos realizados/Nº de trabalhos previstos x100</p> | <p>70%</p> | <p>42/50x100= 84%</p>  |                               |



| Objetivo Operacional                                    | Ação/Atividade   | Responsável      | Indicadores de manifestação                                 | Meta | Resultados   | Observações/Ações de Melhoria |                  |                             |      |  |  |
|---|--|------------------|---|------|--------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------|------|--|--|
| Reforçar o sentimento de identidade e pertença ao grupo | Celebração do dia de reis                                      | Diretora Técnica | Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100 | 80%  | 6/6x100=100% |                               |                  |                             |      |  |  |
|   | Festa de Carnaval  |                  |   |      |              |                               |                  |                             |      |  |  |
|   | Comemoração da Páscoa com um Pic-Nic na barragem               |                  |   |      |              |                               |                  |                             |      |  |  |
|   | Comemoração do S. Martinho 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                        |                  |   |      |              |                               |                  |                             |      |  |  |
|   |  |                  |   |      |              |                               | Diretora Técnica | Nº aniversários comemorados | 100% | Foram comemorados todos os aniversários dos clientes |  |



**certificadora**  
de investimentos e estudos econômicos



**Assurance**  
in Social Services

*Handwritten signatures and initials*

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável      | Indicadores de monitorização  | Meta | Resultados                    | Observações/Ações de Melhoria   |
|--|--|------------------|---|------|-------------------------------|---|
| Incentivar a participação dos clientes nas atividades que são disponibilizadas | Caminhadas na ecopista/passeios no exterior  | Diretora Técnica | Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100   | 70%  | 27/40<br>x100=67,5%           | Não foram realizadas algumas caminhadas devido a condições atmosféricas e devido a falta de recursos humanos para fazer o acompanhamento. |
|  | Dinamização de jogos com os clientes   |                  |   |      |                               |   |
| Participação dos clientes nos eventos da comunidade                            | Atividades de Expressão Plástica/Trabalhos Manuais   | Diretora Técnica | Ateliers criados  | 60%  | Não foram criados os ateliers | Deverão ser dinamizadas atividades de acordo com os interesses e expectativas dos clientes  |
|  | Criação de "Ateliers" de acordo com os interesses e expectativas dos clientes                    |                  |   |      |                               |   |
| Participação dos clientes nos eventos da comunidade                            | Atividades promovidas pela comunidade que se adequem as necessidades e expectativas dos clientes | Diretora Técnica | Nº de atividades que participaram/Nº de atividades promovidas pela comunidade que se adequam as necessidades e expectativas dos clientes x100 | 60%  | 3/4= 75%                      |   |

## 1. Eixo de Intervenção

Qualidade

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

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade                               | Responsável   | Indicadores de monitorização  | Meta | Resultados    | Observações/Ações de Melhoria   |
|---|--|---------------|---|------|---------------|---|
| Promover o envolvimento de todos os clientes na organização e no planeamento de atividades a desenvolver no lar | Reuniões de trabalho mensais com os clientes | Jofre Antunes | Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas x100 | 70%  | 5/11x100= 45% | O Dr. Jofre deixou de ser responsável pela atividade por ser nomeado director técnico do CAO. Ficou responsável pela atividade a Dra. Susana Guerreiro. Devido à acumulação de algumas funções não foram concretizadas durante alguns meses a reunião com os clientes. Deverão ser calendarizadas no início do ano as reuniões. |

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade   | Responsável      | Indicadores de monitorização  | Meta | Resultados                                    | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|--|------------------|---|------|---|--|
| Participação e envolvimento dos clientes na organização e no planeamento de atividades a desenvolver no lar     | Assegurar o planeamento e a participação dos clientes nas atividades no quadro semanal de atividades.                      | Diretora Técnica | Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100             | 70%  | 10/13x100=<br>77%                             |  |
| 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 planear as atividades              | Diretora técnica | Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas x100 | 80%  | 9/11 = 81%                                    |  |
|   | Criação e dinamização de "ateliers" para os clientes de acordo com as expectativas e motivações pessoais dos colaboradores | Diretora técnica | "Ateliers" criados e dinamizados  | 70%  | Não foram criados e dinamizados os "ateliers" | Não foram criados "ateliers" mas foram dinamizadas algumas atividades de acordo com as expectativas e motivações pessoais dos colaboradores. Deverão ser dinamizadas atividades de acordo com as expectativas e motivações dos colaboradores e dos clientes. |

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável      | Indicadores de monitorização  | Meta            | Resultados  | Observações/Ações de Melhoria |
|--|--|------------------|---|-----------------|---|-------------------------------|
| 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 contribuam para o seu bem estar | Diretora Técnica | Nº de clientes satisfeitos com o serviço  | 80%             | 100%  |                               |
| 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<br><br>Nº de objetivos atingidos/nº de objetivos definidos x100 | 100%<br><br>70% | Foram revistos e avaliados todos os PDI dos clientes<br><br>113/151x100=<br>75% |                               |

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade  | Responsável      | Indicadores de monitorização  | Meta | Resultados  | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|---|------------------|---|------|---|--------------------------------|
| Promover atividades 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 | Quadro mensal avaliado e revisto  | 70%  | O quadro mensal foi avaliado e revisto  |                                |
| Dinamização de atividades ao fim de semana e tempos livres dos clientes   | Dinamização pelas colaboradoras de atividades de fim de semana e tempos livres dos clientes | Diretora Técnica | Nº de atividades realizadas pelas colaboradoras/Nº de atividades planeadas x100 | 60%  | 27/40x100= 67%  |                                |
| Dinamização de atividades ao fim de semana e tempos livres dos clientes   | Avaliação e revisão do quadro de atividades mensal dinamizado pelas colaboradoras           | Diretora Técnica | Quadro mensal avaliado e revisto  | 70%  | Foi avaliado e revisto o quadro mensal de acordo com as motivações e expectativas das colaboradoras | Deverá ser mudado o indicador. |

## 1. Eixo de Intervenção

Qualidade

### 1.3. Objetivo Estratégico: Desenvolvimento de Atividades

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável      | Indicadores de monitorização   | Meta | Resultados                        | Observações/Ações de Melhoria |
|--|--|------------------|--|------|-----------------------------------|-------------------------------|
| Promover momentos de lazer aos clientes  | Assegurar a todos os clientes passeios e atividades durante o período de férias em que permaneçam no lar residencial | Diretora Técnica | Nº de atividades/passeios realizados/Nº de atividades/passeios previstos x100          | 90%  | 8/8 x 100= 100%                   |                               |
| Assegurar a todos os clientes uma colónia de férias  | Colónia de férias  | Diretora Técnica | Colónia de férias realizada  | 100% | Foi realizada a colónia de férias |                               |
| 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 | Nº de atividades em que participaram/Nº de atividades promovidas pela organização x100 | 60%  | 5/5x100= 100%                     |                               |

### 1. Eixo de Intervenção

Qualidade

#### 1.4. Objetivo Estratégico: Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores

| Objetivo Operacional                                       | Ação/Atividade  | Responsável                | Indicadores de monitorização  | Meta | Resultados | Observações/Ações de Melhoria   |
|--|---|----------------------------|---|------|------------|---|
| Desenvolver e aprofundar as competências dos colaboradores | Desenvolver acções de formação de modo a promover a capacitação de colaboradores e tendo como objectivo a promoção de qualidade de vida dos cliente | Direção e Diretora Técnica | Nº de acções frequentadas pelo colaborador/Nº acções previstas x100 | 60%  |            | Deverão ser desenvolvidas acções de formação de acordo com as necessidades e expectativas dos colaboradores |
| Avaliar a satisfação dos colaboradores                     | Preenchimento do questionário de avaliação da satisfação  | Direção e Diretora técnica | Taxa de satisfação dos colaboradores                                | 80%  | 80%        |   |



#### 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 monitorização | Meta | Resultados                | Observações/Ações de Melhoria |
|--|--|------------------|------------------------------|------|---------------------------|-------------------------------|
| Promover a aproximação dos significativos do lar à organização | Jantar de Natal do lar com os significativos | Diretora Técnica | Jantar de Natal realizado    | 100% | Jantar de natal realizado |                               |

#### Análise Global de Resultados

*Handwritten signatures and notes:*  
H.L.  
M. S.  
F. S.  
Simp.

| Indicador/Descrizione   | Meta             | Risultato        | Osservazioni/Azioni Miglioria |
|---|------------------|------------------|-------------------------------|
| N° obiettivi atingidos/ N° total de objetivos definidos x 100           | Não foi definida | 14/18x100= 77,7% |                               |
| N° objetivos relacionados com PJ/ N° total de objetivos Itacardos x 100 | Não foi definida | 11/18x100= 61%   |                               |
| Nível Global de Satisfação (Clientes)                                   | 80%              | 100%             |                               |
| Nível Global de Satisfação (Significativos)                             | Não foi definida | 100%             |                               |
| Nível Global de Satisfação (Colaboradores)                              | 80%              | 80%              |                               |

**Outras Informações Relevantes**

|  |
|--|
|  |
|--|

4/1/17  
Assurance  
Social Services  
Dunne



# Capítulo 4

## Centro de Atividades Ocupacionais

## 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         | 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 pelas atividades, dos objetivos do PDI, a partir da respetiva grelha de avaliação.</p> | Gestor de caso (GC) | <p><b>Taxa de participação dos clientes na elaboração e avaliação do seu PDI:</b></p> <p>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> | <b>80%</b> | Meta não atingida. | <p>Obs.: os questionários de avaliação das atividades não foram aplicados, no entanto, foi recolhida informação nos momentos de avaliação junto dos significativos e responsáveis pelas atividades.</p> |

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 Mensuração  | Meta | Resultados   | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|--|---------------------|--|------|--|--|
| Desenvolver uma intervenção centrada no cliente e orientada pelo modelo de qualidade de vida.   | Elaboração e Implementação dos Planos de Desenvolvimento Individuais | Gestor de caso (GC) | N.º de clientes com PDI elaborado  | 100% | 40/40x100 = 100%   |  |
|   | Oficina de Cerâmica  | Mara Paulo          | Taxa de Execução da atividade:<br>N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 | 70%  | 246/288x100 = 85,4%  | Obs.: algumas sessões não se realizaram por motivos pessoais; de consulta médica; dia de aniversário; dias de férias e baixa médica. |
| Oficina de Tecelagem  | Rosária Dias   | 290/302x100 = 96%   |  |      | Obs.: algumas sessões não se realizaram por compensação de horas; férias e participação em outros eventos. |  |
| Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes – <u>Atividades Ocupacionais/Atividades Socialmente Úteis</u> | Oficina do Som   | Elisabete Serra     |  |      | 38/41x100 = 92,6%  | Obs.: por lapso, estas atividades não ficaram inscritas no Plano Atividades 2017.  |
|   | Atividades Expressivas e Criativas                                   |                     |  |      | 282/320x100 = 88,1%  | Obs 2.: algumas sessões não se realizaram por participação em outros eventos; férias; dia de aniversário e panfes.                   |



certificação  
de qualidade



Assurance  
in Social Services

Handwritten signatures and initials: tjk, leaf, Abbas, dent.

**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 atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes – <u>Atividades Ocupacionais/Atividades Socialmente Úteis</u> | Oficina de Carpintaria            | Jacinta Espingardeiro            | <b>Taxa de Execução da atividade:</b><br>N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 | <b>70%</b> | 325/351x100<br>= 92.5% | Obs.: algumas sessões não se realizaram por motivos pessoais; doença; festas e saídas.                                  |
|   | Oficina de desmontagem de bobines | Almerinda Falcato/Alice Ferreira |   |            | 285/294x100<br>= 96.9% |   |
|   | Doçaria                           | Alice Ferreira                   |   |            | 285/298x100<br>= 95.6% |   |
|   | Agropecuária                      | Francisco Pucarinho              |   |            | 168/470x100<br>= 35.7% | Obs.: algumas sessões não se realizaram por baixa médica do monitor (Janeiro a Junho de 2017) e por períodos de férias. |

**1.1 - Objeto 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 atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes<br>– <u>Atividades Lúdico-terapêuticas/desportivas</u> | Snoezelen        | Sónia<br>Semião    | <b>Taxa de Execução da atividade:</b><br>N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 | <b>70%</b> | 18/23x100 = 78.2% | Obs.: algumas sessões não se realizaram por falta de transporte; participação em outros eventos; assistência à família e falta de condições da sala.   |
|  | Psicomotricidade |                    |   |            | 28/32x100 = 87.5% | Obs.: algumas sessões não se realizaram por falta de transporte; participação em outros eventos e assistência à família.   |
|  | Hidroterapia     |                    |   |            | 36/62x100 = 58%   | Obs.: não realizadas porque:<br>16 - avaria do tanque terapêutico/falta de água; 4 - por doença/assistência família/consultas; 3 - por participação em outros eventos; 2 - por falta de pessoal na Instituição e 1 - falta dos clientes. |
|  | Natação          | João<br>Messenário |   |            | 31/33x100 = 93.9% | Obs.: algumas sessões não se realizaram por não haver transporte e participação em outros eventos.   |

**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 atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes - <u>Atividades Lúdico-terapêuticas/desportivas</u> | Atividade Aquática    | Sónia Semião/<br>João<br>Messenário | <b>Taxa de Execução da atividade:</b><br>N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 | <b>70%</b> | 31/35x100 = 88.5% | Obs.: algumas sessões não se realizaram por falta dos monitores; assistência à família; clientes sem equipamento e falta do monitor João Messenário.<br>Obs.2: de Janeiro a Abril a atividade foi só para as raparigas, o monitor do baineário masculino esteve de baixa. |
|   | Futebol               |                                     |   |            | 30/32x100 = 93.7% |   |
|   | Expressão Dramática   | Susana<br>Guerreiro                 |   |            | 23/25x100 = 92%   | Obs.: Período Janeiro/Junho 2017; não se realizaram 2 sessões por não haver transporte disponível.  |
|   | Equitação Terapêutica | Sónia Semião                        |   |            | 9/10x100 = 90%    | Obs.: Período Outubro/Dezembro 2017; não se realizou uma sessão por não haver transporte disponível.  |
|   |                       |                                     |   |            |                   | 19/29x100 = 65.5%   |





certificadora  
de qualidade



Assurance  
in Social Services

*Handwritten signatures: f.b.s., Acar, Rees, Gump*

**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 atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes – Atividades de <u>Desenvolvimento Pessoal e Social</u> | Competências Sociais        | Susana Guerreiro              | <b>Taxa de Execução da atividade:</b><br>N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100 | <b>70%</b> | G1:<br>$20/23 \times 100 = 86.9\%$ | Obs.: Período Janeiro/Junho 2017; não se realizaram 3 sessões: 2 por impossibilidade da pessoa responsável (consultas; doença) e 1 por acompanhamento de cliente a consulta médica. |
|   | Aptidões Sociais            | Sónia Semião/Susana Guerreiro |   |            | G1:<br>$20/21 \times 100 = 95.2\%$ | Obs.: Período Janeiro/Junho 2017; não se realizou 1 sessão por impossibilidade da pessoa responsável (consultas; doença).   |
|   | Grupo de auto-representação | Jofre Antunes                 |   |            | G2:<br>$30/38 \times 100 = 78.9\%$ | Obs.: algumas sessões não se realizaram por participação em outros eventos; feriado nacional; tolerância de ponto; férias e formação.   |

**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   |
|---|---|----------------------|--|--|---|---|
| Promover a inserção dos clientes na comunidade                  | Realizar apresentações das peças do grupo de teatro da Cercidiana na comunidade | Susana Guerreiro     | N.º de apresentações realizadas na comunidade  | Realização de, pelo menos, 5 apresentações | Meta não atingida.                      | Ação de melhoria: a equipa necessita de um tempo indireto específico para as atividades – conjugar nos horários que os tempos indiretos coincidam.  |
|   | Participar em encontros desportivos   | Sónia Semião         | N.º de participações em encontros desportivos  | Participação em pelo menos 5 encontros     | Participação em pelo menos 9 encontros. |   |
| Promover a participação dos clientes na dinâmica da organização | Realização de reuniões mensais com os clientes                                  | Diretor Técnico (DT) | Taxa de execução de reuniões:<br>N.º de reuniões realizadas/N.º de reuniões previstas x100 | 70%  | Meta não atingida.                      | Obs.: estas reuniões não foram realizadas. Importa constituir um grupo de clientes logo no início do ano.<br>Ficou definido, no Plano Atividades 2018, a realização de reuniões bianuais com os clientes. |

**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  |
|--|--|--|--|------|--|--|
| Promover a Inserção dos clientes na comunidade | Inserir os clientes em ASU em estruturas da comunidade | Diretor Técnico (DT)<br>DT Comunicação | <b>Taxa de inserção dos clientes em ASU em estruturas da comunidade:</b><br>N.º de clientes inseridos/<br>N.º de clientes interessados x 100 | 70%  | $2/3 \times 100 = 66,6\%$                  | Obs.: perspetivamos a entrada de mais clientes em ASU, durante este ano ainda.   |
| Aumentar o grau de satisfação dos clientes     | Avaliação do grau de satisfação dos clientes           | Diretor Técnico (DT)                   | <b>Grau de satisfação dos clientes:</b><br>N.º de clientes satisfeitos com o serviço/N.º de clientes que respondem ao questionário x 100     |      | Muito Satisfeito: 60%;<br>Satisfeito: 40%. | Obs.: foram entregues dezasseis questionários e devolvidos, até ao momento, dez. |

### 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                                |
|--|--|----------------------|------------------------------|--|------------|--|
| Diversificação da oferta de atividades | Diversificar a oferta a nível das atividades sociais úteis       | Diretor Técnico (DT) | Nº de atividades criadas     | 2 a 3 novas ASU                            | 2          | Obs.: novos protocolos com Café das Tâmaras e Diário do Sul. |
|  | Diversificar a oferta a nível das atividades lúdico-terapêuticas |                      |                              | 1 a 2 novas atividades lúdico-terapêuticas | 1          | Obs.: Estimulação Cognitiva – Susana Guerreiro.              |



certifiiana  
CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE



Assurance  
in Social Services

*Handwritten signatures and initials: Liti, Leal, Robbs, Demp.*

#### 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   | Meta                                | Resultados        | Observações/Ações de Melhoria  |
|--|---|----------------------|--|-------------------------------------|-------------------|--|
| Realizar ações com os significativos             | Realização de reuniões individuais com os significativos. | Diretor Técnico (DT) | <b>N.º de reuniões realizadas anualmente</b>   | Realização de pelo menos 2 reuniões | Meta atingida.    | Obs.: foram realizadas, ao longo do ano, diversas reuniões individuais aquando dos momentos avaliativos e sempre que houve necessidade por alguma das partes. Ficou definido, no Plano Atividades 2018, a realização do Encontro Anual dos Significativos CAO. |
| Aumentar o grau de satisfação dos significativos | Avaliação do grau de satisfação dos significativos        |                      | <b>Grau de satisfação dos significativos:</b><br>Nº de significativos satisfeitos com o serviço/<br>Nº de significativos que responderam ao questionário x 100 | <b>70%</b>                          | Satisfeitos: 100% | Obs.: foram entregues trinta e cinco questionários e devolvidos, até ao momento, treze, sendo que, um foi anulado.   |

## Análise Global de Resultados

| Indicador/Definição   | Meta          | Resultado  | Observações/Ações<br>Melhoria |
|---|---------------|--|-------------------------------|
| Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100         | Não definida. | 10/14x100 = 71%  |                               |
| Nº objetivos relacionados com PIV Nº total de objetivos ligados x 100 | Não definida. | 11/14x100 = 79%  |                               |
| Nível Global de Satisfação (Clientes)                                 | 70%           | Satisfeitos = 40%<br>Muito Satisfeitos = 60%   |                               |
| Nível Global de Satisfação (Significativos)                           | 70%           | Satisfeitos = 100%   |                               |
| Nível Global de Satisfação (Colaboradores)                            | 80%           | Nada satisfeito = 0%<br>Pouco satisfeito = 30%<br>Satisfeito = 60%<br>Muito Satisfeito = 10% |                               |

### Outras Informações Relevantes

**Nota 1:** A atividade de Informática não foi inscrita no Plano de Atividades 2017. Teve início em Outubro 2017. Taxa de execução da atividade: 16/20x100 = 80%. Algumas sessões não foram realizadas por motivo de férias.




**Nota 2:** A atividade de Estimulação Cognitiva não foi inscrita no Plano de Atividades 2017. Teve início em Outubro 2017. Taxa de execução da atividade: 8/10x100 = 80%. Não se realizaram 2 sessões por ausência da técnica responsável devido a formação e motivos de saúde.

*Handwritten signatures and text:*  
Tij  
Lee  
Hedob  
Jung



# Capítulo 5

## Formação e Emprego



**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  | Ação/Atividade                                       | Responsável | Indicadores de monitorização                            | Meta  | Resultados      | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|--|-------------|---|---|-----------------|--|
| Implementar metodologia centrada na pessoa através dos Planos de Formação Individuais | Revisão dos procedimentos e implementação dos planos | RP          | Taxa de execução dos Planos de formação 100% executados | 100% dos planos                             | 97%             | A candidatura ao POISE refira a validade dos anteriores PIF's e exige que todos os formandos se enquadrem em Referenciais - passando a ser 1 formando /1 referencial assim num universo de 65 formandos (PAI) 2 formandos não têm referenciais . |
| Implementar sistema de avaliação formativo/sumativo                                   | Revisão dos procedimentos da avaliação da satisfação | RP          | Taxa de execução dos planos 100% revistos               | Taxa de execução o dos planos 100% revistos | 100% dos planos |  |



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

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável | Indicadores de monitorização   | Meta                | Resultados | Observações/Ações de Melhoria   |
|--|--|-------------|--|---------------------|------------|---|
| Aumentar em 50% as parcerias no setor                          | Criar para cada formando uma entidade parceira "à priori"  | RP          | Nº de formandos admitidos<br>_____x100<br><br>Nº de formandos em formação em FCT | 50% parcerias novas | 42%        | O indicador de monitorização está um pouco desajustado pese embora todos os formandos admitidos cumpram carga horaria em formação em FCT. |
| Melhorar a formação contínua nos colaboradores todos do setor. | -Formação na área dos comportamentos de risco<br>-Formação centrada na pessoa<br>-Avaliação da formação para PCDI<br>-Formação em igualdade de oportunidades | RP          | Nº de formações planeadas<br>_____x100<br><br>Nº de formações realizadas         | 70%                 | 75%        | Não foram organizadas ações de formação internas<br><br>3 colaboradores realizaram formação por iniciativa própria: 5 ações de formação   |

## 2. Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

### 2.1 Objetivo Estratégico: "Garantir uma gestão sólida e aumentar a eficiência orçamental"

| Objetivo Operacional                   | Ação/Atividade  | Responsável | Indicadores de monitorização  | Meta | Resultados | Observações/Ações de Melhoria  |
|--|---|-------------|---|------|------------|--|
| Manter o custo/hora/formando candidato | Desenvolver atividade formativa candidatada:<br>-Formação inicial<br>-Formação Contínua | RP          | Nº de formandos admitidos<br>-----X100<br>Nº formandos candidatados | 80%  | 55%        | A atividade formativa mereceu um ajuste em julho procedendo-se à revisão do nº de candidatos passando estes em 2017 para 65 (PAI)<br><br>2017 frequentaram as ações 36 formandos. – Formação inicial<br><br>Formação Contínua retirada da Candidatura – por dificuldades de recrutamento – mínimo 6 formandos /turma |

**2.2 Objetivo Estratégico: "Aumentar as receitas internas"**

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável | Indicadores de monitorização   | Meta | Resultados | Observações/Ações de Melhoria  |
|--|--|-------------|--|------|------------|--|
| Elaborar um plano de divulgação dos produtos/ serviços da formação               | Atividades e serviços nas várias áreas formativas      | RP          | Receita<br>_____x100<br>Despesa  | 100% |            | Foram divulgados os serviços nas redes sociais e através de distribuição de flyers nos vários serviços da comunidade e nas diversas atividades desenvolvidas. O indicador de monitorização não corresponde ao objetivo definido pelo que se considera que a meta foi <u>parcialmente</u> atingida. |
| Promover ateliers com as escolas/jardins-de-infância nas várias áreas formativas | Atividades desenvolvidas pelos formadores/as na quinta | RP          | Receita<br>_____x100<br>Despesa<br>Visitas planeadas<br>_____X100<br>Visitas efetuadas | 60%  | 0          | Não foram desenvolvidas atividades   |

### 3.Eixo de Intervenção

Inovação

#### 3.1 Objetivo Estratégico: "Candidatar a projetos pouco usuais"

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade   | Responsável | Indicadores de monitorização   | Meta  | Resultados | Observações/Ações de Melhoria              |
|--|--|-------------|--|---|------------|--|
| Candidatar o projeto SONHARTE para formandos com vocação artística | Elaborar uma candidatura no âmbito da arte com vista à promoção da saúde mental. | RP          | Elaborar a candidatura e submetê-la sempre que se encontrarem oportunidades    | Candidatura elaborada   | 0          | Não surgiram oportunidades de candidaturas |
| Criar novos projetos   | Elaborar um projeto de voluntariado na área das expressões (ex: dança)           | RP          | Elaborar a candidatura ao banco de voluntariado da Fundação Eugénio D. Almeida | 1 Candidatura executada e implementada                            | 0          | Não foi elaborada candidatura              |
| Organizar um Encontro de Formandos                                 | Acampamento na Quinta do feijão  | RP          | Nº de formandos convidados<br>____ X100<br>Nº de formandos participantes       | Participação de 50 formandos / 5 centros de formação profissional | 0          | A atividade não se realizou                |

#### 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  |
|---|--|-------------|--|------|------------|--|
| Melhorar a divulgação da atividade formativa nos eventos, Facebook e site da Cercidiana | <p>Elaborar novos folhetos e material de divulgação da atividade formativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Folheto com oferta formativa</li> <li>-Cartaz divulgação setor</li> <li>-Cartazes dos eventos do setor</li> <li>-Manual do Formando</li> </ul> | RP          | <p>Nº de produtos novos previstos _____X100</p> <p>Nº de produtos novos produzidos</p> | 100% | 100%       | <p>-Foram elaborados novos folhetos com informação atualizada, que foram impressos à medida das necessidades.</p> <p>-Foi divulgada via Facebook a oferta formativa 50 x</p> <p>- Foi impresso um cartaz com as regras do POISE para a feira de S. João.</p> |

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

| Objetivo Operacional  | Ação/Aktividade  | Responsável | Indicadores de monitorização   | Meta | Resultados | Observações/Ações de Melhoria            |
|---|--|-------------|--|------|------------|--|
| Melhorar o envolvimento dos formandos na atividade da cooperativa | Organizar pelo menos 4 reuniões gerais de formandos: eleição do representante. | RP          | Nº de reuniões previstas<br><br>Nº de reuniões realizadas<br>_____X100 | 100% | 50%        | Foram realizadas 2 reuniões de formandos |



certificadora  
de qualidade  
em serviços de educação superior



Assurance  
in Social Services

*Handwritten signatures and text:*  
L. J. F.  
F. S. S.  
A. S. S.  
S. S. S.

### 5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

#### 5.1 Objetivo Estratégico:

| Objetivo Operacional                    | Ação/Atividade                                   | Responsável | Indicadores de monitorização          | Meta | Resultados | Observações/Ações de Melhoria |
|---|--|-------------|---------------------------------------|------|------------|-------------------------------|
| Implementar o uso da sala dos formandos | Criar regras e horário para a sala dos formandos | RP          | Avaliação da satisfação dos formandos | 80%  | 92%        |                               |
| Melhorar a sala dos formandos           | Decorar a sala dos formandos                     | RP          | Avaliação da satisfação dos formandos | 80%  | 92%        |                               |

**Análise Global de Resultados**

| Indicador/Descrição  | Meta          | Resultado      | Observações/Ações Melhorias                                 |
|--|---------------|----------------|---|
| Nº objetivos atingidos / Nº total de objetivos definidos x 100         | Não definida. | 6/15x100 = 40% |   |
| Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100 |               |                | Não tem definido PI mas sim um referencial para cada curso. |
| Nível Global de Satisfação (Clientes)                                  | Não definida  | 92%            |   |
| Nível Global de Satisfação (Significativos)                            | Não definida  | 100%           |   |
| Nível Global de Satisfação (Colaboradores)                             | Não definida  | 75%            |   |

**Outras Informações Relevantes**

O setor ameaça condições de sustentabilidade. Em Julho de 2017 foi pedida uma Alteração à candidatura de modo a diminuir-se o número de formandos candidatados e consequentemente as metas contratualizadas. Em sede deste pedido foi decidido extinguirem-se 4 cursos. Ficou também decidida a remoção da candidatura à Formação Contínua pela evidente dificuldade ao nível do recrutamento, cuja alçada depende duma entidade externa e coincidentemente constituindo-se também parte interessada.



*Handwritten signatures and initials:*  
H.K.  
L.S.  
Alcides  
Grip.



# Capítulo 6

# “Feijoeiro” - Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural

Vermente Rural e Vermente Educacional/Comunidade

*Handwritten signature and initials*



Assurance  
Social Services



Instituto de Tecnologia  
de São Paulo

### 1. Eixo de Intervenção

Qualidade

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

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade           | Responsável       | Indicadores de monitorização | Meta | Resultados        | Observações/Ações de Melhoria                 |
|--|--------------------------|-------------------|------------------------------|------|-------------------|---|
| Definição dos processos e procedimentos após reformulação do projeto | Definir os processos     | Coordenadora e GQ | Processos definidos          | ≥ 1  | Meta não cumprida | As ações planificadas não foram desenvolvidas |
|  | Definir os procedimentos |                   | Procedimentos definidos      | ≥ 1  |                   |   |

#### 1.2 Objetivo Estratégico: Prestar serviços de Qualidade.

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade   | Responsável  | Indicadores de monitorização | 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% | Meta não cumprida | Não se desenvolveu qualquer ação do projeto. |

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

**ji**

certificadora  
de qualidade



Assurance  
in Social Services

*Handwritten signatures and initials: "LH", "A. S.", "A. S.", "A. S."*

| 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. | Coordenadora<br>DT da Comunicação            | Taxa do n.º clientes envolvidos.                           | ≥ 80%    | Meta não cumprida | Não se realizou qualquer ação  |
|                                     | Estabelecimento de protocolos.                             | Direção<br>Coordenadora<br>DT da Comunicação | N.º de protocolos recuperados.<br>N.º de protocolos novos. | 2<br>≥ 3 | Meta não cumprida | Não foram revisitos protocolos de parceria nem se estabeleceram novos. |

**Verificar Rurais e Verificar Educacional/Comunitária**

## 2. Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

### 2.1 Objetivo Estratégico: Contribuir para a sustentabilidade do projeto.

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade  | Responsável             | Indicadores de monitorização | Meta                   | Resultados        | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|---|-------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------|--|
| Definir uma equipa de trabalho  | Nomeação de colaboradores da Cercidiana e outros para formar uma equipa de trabalho | Direção                 | Nº de elementos da Equipa    | ≥ 3                    | Meta não cumprida | A Direção não nomeou colaboradores da Cercidiana para formar uma Equipa de trabalho. |
| Definir plano de sustentabilidade técnica, financeira e social - ambas as vertentes do projeto. | Elaboração do plano.  | Coordenadora<br>Direção | Projeto/plano definido.      | Projeto/plano definido | Meta não cumprida | Não foi definido plano estratégico para o projeto "O Feijoeiro".                     |

Vertente Educacional/Comunitária

### 3. Eixo de Intervenção

Inovação

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

| Objetivo Operacional  | Ação/Atividade  | Responsável  | Indicadores de monitorização                        | Meta  | Resultados        | Observações/Ações de Melhoria  |
|---|---|--------------|---|-------|-------------------|--|
| 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 | Taxa de satisfação dos clientes e outros envolvidos | ≥ 90% | Meta não cumprida | Não se desenvolveram sessões regulares uma vez que não foi definido um horário fixo para que as sessões se concretizassem. |

**Vertente Educacional/Comunitária**

**4. Eixo de Intervenção**

Comunicação e Imagem

**4.1 Objetivo Estratégico: Divulgar o projeto/ações.**

| Objetivo Operacional | Ação/Atividade                      | Responsável   | Indicadores de Implementação                 | Meta                | Resultados           | Observações/Ações de Melhoria                |
|----------------------|-------------------------------------|---|--|---------------------|----------------------|--|
| Divulgar o projeto.  | Elaboração do plano de comunicação. | Coordenadora<br>DT Relações<br>Institucionais,<br>Comunicação<br>e Imagem | Plano elaborado<br>/ plano não<br>elaborado. | Plano<br>elaborado. | Meta não<br>cumprida | O plano de comunicação não foi<br>elaborado. |

**Vertente Rural e Vertente Educacional/Comunitária**



certidiana  
Assurance  
In Social Services



Assurance  
In Social Services

## 5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

### 5.1 Objetivo Estratégico: Ordenamento do espaço Quinta do Feijão tendo em conta ambas as vertentes.

| Objetivo Operacional   | Ação/Atividade  | Responsável             | Indicadores de monitorização  | Meta   | 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.<br>Ações de limpeza da Quinta e espaços aí existentes, envolvendo o máximo de colaboradores e utentes possíveis. | Direção<br>Coordenadora | Projeto, plano elaborado / projeto não elaborado.<br>N.º De ações realizadas<br>N.º pessoas envolvidas<br>N.º resíduos não reutilizáveis existentes na Quinta | Projeto/Plano elaborado.<br>≥ 3<br>≥ 20<br>0 | Meta não cumprida<br>1<br>11 | O plano de ordenamento e o plano de intervenção para a Quinta do Feijão não foram elaborados.<br>Foi realizada a limpeza do pavilhão dos asininos com os utentes do CAO e formando da área de agropecuária e dessa limpeza resultou a entrega de materiais ferrosos, no valor de 45€. |

## Análise Global de Resultados

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



| Indicador/Descrição  | Meta                    | Resultado  | Observações/Ações Melhorias |
|--|-------------------------|------------|-----------------------------|
| Nº objetivos atingidos / Nº total de objetivos definidos x 100 | A Meta não foi definida | 0/8x100= 0 |                             |

**Outras Informações Relevantes**

O projeto "O Feijoeiro" (Projeto de Educação Ambiental e Mundo Rural) foi diariamente desenvolvido uma vez que a sua vertente rural está associada ao espaço da Quinta do Feijão e a todas as ações/atividades diárias af desenvolvidas, com os utentes da área agropecuária.

No entanto, "O Feijoeiro" deixou de ser considerado um projeto prioritário tal como estava definido e deste modo, ficou-se a aguardar que fosse redefinido tecnicamente.



# Capítulo 7

## Comunicação e Imagem



Life Lead Reads Run

## 1. Eixo de Intervenção

Comunicação

### 1.1 Objetivo Estratégico:

| Objetivo Operacional              | Ação/Atividade                            | Responsável | Indicadores de monitorização              | Meta | Resultados              | Observações/Ações de Melhoria                                   |
|-----------------------------------|---|-------------|---|------|-------------------------|---|
| Atualizar o facebook semanalmente | Visualizar diariamente                    | DRICI       | 50 likes por publicação                   | 50%  | 70 likes ou mais        | Alterar a meta  |
|                                   | Responder e publicar assuntos pertinentes | DRICI       | N.º de respostas e publicações realizadas | 50%  | Respostas atempadas     | Alterar a meta  |
|                                   | Aumentar o n.º de amigos                  | DRICI       | N.º de amigos                             | 80%  | 2000 amigos             | Continuar a fazer amigos para chegar ao maior número de pessoas |
| Atualizar o site da Instituição   | Publicar eventos e notícias pertinentes   | DRICI       | 2 publicações por mês                     | 50%  | A meta não foi cumprida | A Direção pretende criar novo site                              |



Operacional



Assurance  
in Brazil Services

*Handwritten signatures and initials*

| Objetivo Operacional                          | Ação/Atividade                        | Responsável  | Indicadores de monitorização | Meta | Resultados                              | Observações/Ações de melhoria                           |
|---|---------------------------------------|--------------|------------------------------|------|---|---|
| Lançar Newsletter                             | Publicar bimensal                     | DRICI        | Newsletter publicada         | 100% | Foi entregue mas a direção não publicou | A Direção pretende publicar a newsletter noutra formato |
| Comemoração de datas festivas                 | Festa de natal                        | DRICI/Equipa | Evento realizado             | 80%  | Evento realizado                        |   |
|   | Festa de carnaval                     | DRICI/Equipa | Evento realizado             | 80%  | Evento realizado                        |   |
|   | Outros eventos                        | DRICI/Equipa | Evento realizado             | 80%  | Caminhada de natal/150 participantes    | Voltar a realizar este evento                           |
| Melhorar a comunicação interna                | Enviar e-mail com informação          | DRICI        | Envio de e-mail              | 80%  | A meta foi cumprida                     | Alterar a meta  |
|   | Afixar informação escrita em placards | DRICI        | Informação afixada           | 80%  | A meta foi cumprida                     | Alterar a meta  |
| Assegurar a divulgação da comunicação externa | Divulgar informação                   | DRICI        | Informação divulgada         | 80%  | A meta foi cumprida                     | Alterar a meta  |

### Análise Global de Resultados

| Indicador/Descrição  | Meta             | Resultado   | Observações/Ações Melhorias |
|--|------------------|-------------|-----------------------------|
| Nº objetivos atingidos / Nº total de objetivos definidos x 100 | Não foi definida | 4/6X100=66% |                             |

### Outras Informações Relevantes

Proponho a alteração de metas, para que os resultados tenham uma leitura mais fácil.

ti by  
deaf  
fflores  
Jamp.



#### 4 – Considerações Finais

Na sequência da execução do plano de atividades de 2016, o ano de 2017 trouxe a necessidade de uma reflexão profunda sobre o estado atual da Cercidiana, através de uma leitura e análise da sustentabilidade da mesma e decisões sobre o caminho e modelos de operacionalização para o futuro.

O ano de 2017 trouxe uma maior estabilização (e já esperada) ao sector do CAO, uma vez que as rotinas e atividades desenvolvidas em torno do polo do Rossio, encontraram o seu equilíbrio, graças ao envolvimento de todos os colaboradores deste setor. De destacar ainda que este ano, foi igualmente um ano onde o ambicioso e tão aguardado projeto de re-qualificação do edifício do Rossio, viu avanços significativos (nomeadamente através da aprovação do seu projeto pela Câmara Municipal de Évora e submissão dos projetos de especialidade), esperando-se que esteja em condições de ser candidatável a fundos para a sua recuperação já no ano de 2018. Acreditamos que a re-qualificação deste importante edifício da Cercidiana, trará uma melhoria substancial ao nível da qualidade, conforto e segurança para todos os colaboradores e sobretudo para os clientes.

Quanto aos setores de Lar Residencial e Intervenção Precoce, é importante destacar que, com o esforço e sentido de missão de todos os intervenientes, foi possível manter a capacidade de execução e assegurar um serviço de qualidade junto dos seus clientes, mesmo em condições por vezes adversas.

Em relação ao setor de Formação e Emprego, o ano de 2017 trouxe aqueles que foram possivelmente os maiores desafios da sua existência. As alterações aos quadros de financiamento e sobretudo às regras de recrutamento, as dificuldades de aprovação dos referenciais de formação, trouxeram a este setor, e consequentemente a toda a organização, uma situação financeira considerada insustentável pelo que a direção teve de tomar duas decisões incrivelmente difíceis: em primeiro lugar, a reestruturação da oferta formativa, onde houve a necessidade de fazer um ajuste de aproximação à realidade, através do corte de duas ofertas formativas (e consequente procura de reintegração na organização dos formadores e técnicos de acompanhamento diretamente afetados por este corte), e o reajuste do número de formandos esperados nos restantes cursos que se mantiveram em funcionamento; e em segundo lugar, a decisão de não recandidatura ao próximo quadro de Formação, pela extrema dificuldade de recrutamento de formandos, e consequente diminuição do financiamento, ao ponto de comprometer de forma grave a sustentabilidade deste setor. É ainda de louvar o sentido de missão que, nos mais difíceis condições de funcionamento, os colaboradores deste setor souberam manter, de modo a não comprometer a qualidade das formações em que estão envolvidos.


Num Balanço global sobre a implementação do Plano de Atividades elaborado para 2017, os resultados obtidos apontam para uma Taxa de execução global das atividades previstas de 61%. Apesar de ser um valor positivo acaba por refletir as dificuldades e incertezas das quais se revestiu o ano de 2017.

A gestão da Cercidiana está sempre em constante evolução, fruto dos modelos de financiamento que são obtidos, das oportunidades criadas e também daqueles que são perdidas. O ano de 2017 mostrou-se particularmente difícil pela constatação muito evidente de insustentabilidade de um dos seus setores, obrigando a que a estrutura de toda a organização tivesse de ser

repensada para o futuro. É assim imperativo que a Cercediana encontre rapidamente a sua escala possível, dentro dos quadros de financiamento que tem neste momento ao seu alcance. Toda e qualquer tentativa de redimensionamento, deverá ser cuidadosamente avaliada de modo a que, por um lado, não perca oportunidades importantes que lhe permitam crescer, mas por outro lado, sobretudo de modo evitar comprometer a sustentabilidade financeira, o que acarreta inevitáveis consequências para colaboradores e clientes. É com base nestes constrangimentos, que todos os envolvidos na organização procuramos um equilíbrio ténue que permita construir a Cercediana do futuro.

#### 4.1 – Proposta de aplicação de resultados

Em termos financeiros em 2017 a Cercediana realizou um resultado líquido negativo no valor de 47.843,32 euros propondo-se que o mesmo seja transferido para a conta de Resultados Transitados.

A Direção  
  
Ana Cristina Marques Gomes  
Para saber venho todos  
Para Anaézia Gonçalves Soares, CARVALHO Fernando Gabriel

