

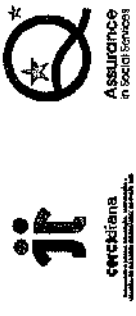
Cercidiana

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

Relatório de Atividades e Contas 2018

Handwritten signatures and initials in the top right corner of the page.

L. F. Breda
A. J. Breda
L. F. Breda



Índice

1 – Nota introdutória..... 4

2 – Enquadramento Organizacional..... 7

2.1 – Órgãos sociais..... 7

2.2 – A Organização..... 8

2.2.1 – Apresentação 8

2.2.2 – Missão, Visão e Valores..... 9

2.2.3 – Oferta de serviços..... 10

3 – Relatório de atividades por setor

Capítulo 1 – Conselho de Administração/ Qualidade..... 12

Capítulo 2 – Intervenção Precoce na Infância..... 21

Capítulo 3 – Lar Residencial..... 33

Capítulo 4 – Centro de Atividades Ocupacionais..... 45

Capítulo 5 – Formação e Emprego..... 61

Capítulo 6 – Comunicação e Imagem..... 71

4 – Considerações Finais..... 77

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



4.1 – Proposta de aplicação de resultados..... 79



1-Nota Introdutória

O presente relatório pretende traçar uma análise e avaliação da execução do Plano de Atividades e Orçamento referentes ao ano de 2018, com o propósito de poder comunicar os resultados obtidos à Assembleia Geral, bem como à comunidade em geral. É ainda objectivo deste documento, demonstrar as ações realizadas na Organização que procuraram garantir as condições de sustentabilidade a curto, médio e longo prazo, e necessárias para a execução das atividades que concorrem para o cumprimento da sua missão. Assim, para a elaboração do presente relatório foram reunidas as informações fornecidas pelos diferentes setores da Organização, com particular enfoque para os dados relativos ao grau de execução das atividades planeadas.

Para facilitar a leitura e enquadramento, os resultados apresentados foram agrupados em cinco eixos de intervenção estratégicos:

Eixo 1 – Qualidade

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



Handwritten signatures and initials at the top of the page.

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 torna-se possível acompanhar a evolução das necessidades e possíveis respostas, o que permite atrair novas parcerias e fontes de financiamento. Pretende-se, portanto, aumentar a visibilidade da Cercidiana e serviços por si prestados a fim de alcançar o reconhecimento da sua qualidade.

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

2.1 - Orgãos sociais a 31 de dezembro de 2018

Assembleia-Geral

Presidente: Bruno Filipe da Silva Freixial Serranito

Vice-presidente: Maria José Fonte Santa Nepomuceno

Secretária: Manuela da Conceição Chaleta Marques Ribeiro

Conselho de Administração

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: Ciddália Maria Rosa Marques

Suplente: Agostinha Conceição Grilo Paquete

Conselho Fiscal

Presidente: Roseli Aparecida Condeças de Carvalho Cahanovich

Secretária: Mara Lúcia Pereira Paulo

Relator: Jofre José Trindade Antunes

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.

Apoia crianças, jovens e adultos com deficiência e/ou incapacidade, bem como com problemas de ordem psicológica, social e de inserção na comunidade, tendo em conta a defesa dos seus interesses individuais e de cidadania, na promoção do direito à igualdade de oportunidades.

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

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

Missão
Prestar serviços de qualidade, nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores, satisfaçam as necessidades dos nossos clientes.
Visão
A Cercidiana pretende ser reconhecida e validada pela sociedade como uma organização exemplar na implementação dos seus serviços de modo a constituir-se como um referencial de excelência.
Valores
<u>Respeito e Dignidade</u> – Assumir um conjunto de práticas profissionais que garantam a consideração e apreço pelos Clientes e sua integridade
<u>Responsabilidade</u> – Ter como dever central, o sentido de dar respostas e/ou garantias aos Clientes da Cercidiana
<u>Humanismo Centrado na Pessoa</u> – Assumir que as pessoas são a referência principal das ações
<u>Solidariedade e Cooperação</u> – Trabalhar com o objetivo de orientar para a entreadjudada, autonomia, independência, liberdade e responsabilidade
<u>Dedicação</u> – Considerar que as ações da Cercidiana, só serão úteis se desempenhadas com interesse e empenho
<u>Flexibilidade</u> – Ajustar as ações e atitudes às diversas situações
<u>Determinação</u> – Adotar atitudes persistentes na prossecução dos objetivos da Cercidiana

Li
De-Eds
Luz
A



Inovação – Executar as ações de forma inédita e personalizada

Qualidade – Procurar o melhor bem-estar dos Clientes e Colaboradores

2.2.3. – Oferta de Serviços

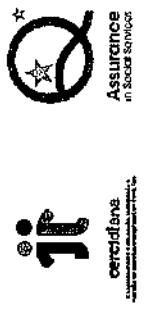
A Cercidiana disponibilizou em 2018 os seguintes serviços:

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 de horta/cultura/jardinagem, a atividade de doçaria, a atividade de desmontagem de relés, as atividades expressivas e criativas.

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 a Administração Regional de Saúde, o Ministério da Educação e Instituto de Solidariedade e Segurança Social intervindo com uma metodologia inovadora, assumindo a família como elemento fulcral na eficácia da intervenção. O trabalho é desenvolvido em contexto natural de vida e de acordo com as necessidades identificadas, ou seja o local onde a criança está, seja o seu próprio domicílio, a ama, a creche, ou jardim-de-infância. Este serviço tem como finalidade antever problemáticas conducentes à aquisição de uma deficiência ou dificuldade mais limitativa ou dar-se início a uma terapêutica em tempo útil no diagnóstico de deficiências confirmadas.

O âmbito de atendimento da CERCIDIANA é, preferencialmente, o concelho de Évora.

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



Capítulo 1

Conselho de Administração/Qualidade

Lições aprendidas



1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Assegurar a qualidade dos serviços prestados

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações de melhoria
Adaptar o SGQ aos novos critérios do Modelo EQUASS 2018	Iniciar a Análise dos critérios EQUASS 2018	Gestora da qualidade Direção	Nº de critérios analisados/Nº total de critérios X100	40%	Meta não atingida	Procedeu-se à alteração da pessoa responsável pelo SGQ, situação que motivou o não cumprimento destas ações
	Rever processos e procedimentos iniciando o alinhamento com o novo modelo EQUASS 2018	Gestora da Qualidade Direção	Nº de Processos e procedimentos revistos	5	Meta não atingida	

1.1 Objetivo Estratégico: Assegurar a qualidade dos serviços prestados

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/ Ações de melhoria
Cumprir o Plano anual de Atividades	Implementar os objetivos previstos no Plano anual de atividades	Direção	Nº objetivos cumpridos/ Nº total de objetivos definidos x 100	60%	Meta atingida 44/70x100 62,86%	
Avaliar a satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de satisfação das partes interessadas	Gestora da Qualidade	Taxa de satisfação das partes interessadas	70%	Meta não atingida	Procedeu-se à alteração da pessoa responsável pelo SGQ, situação que motivou o não cumprimento destas ações
Implementar o Plano de melhoria	Implementar as ações de melhoria inscritas no Plano de melhoria	Direção Gestora da Qualidade	Nº de ações de melhoria implementadas/Nº total de ações de melhoriaX100	70%	Meta não atingida	

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



Assurance
in Social Services



certificação
em Serviços Sociais

1.1 Objetivo Estratégico: Assegurar a qualidade dos serviços prestados

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/ Ações de melhoria
Promover a formação contínua dos colaboradores	Implementar o Plano de formação	Direção	Nº de horas por colaborador em ações de formação/Nº de horas previstas no plano de formaçãoX100	50%	Meta atingida 50/35x100= 143%	
Avaliar o desempenho profissional dos colaboradores	Implementar o procedimento de avaliação de desempenho	Direção	Procedimento implementado	100%	Meta não atingida	Está a proceder-se à reformulação do procedimento por não se encontrar adequado à realidade da Cercidiana

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



1.2. Objetivo Estratégico - Renovar o parque automóvel

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/ Ações de Melhoria
Melhorar as condições do parque automóvel	Encontrar financiamento para aquisição de viaturas	Gestora Financeira Direção	Nº de viaturas adquiridas	1	Meta atingida Foi adquirida 1 carrinha de 9 lugares	

3. Eixo de Intervenção

Inovação

3.1 Objetivo Estratégico – Promover respostas inovadoras adaptadas a novas realidades

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/ Ações de Melhoria
Desenvolver novos projetos de inovação	Apresentar candidaturas a projetos inovadores aquando da abertura de financiamento	Direção/ Gestora Financeira	Nº de candidaturas aprovadas	1	Meta atingida Foram apresentadas e aprovadas as candidaturas ao INR e ao Portugal 2020 Total 3 candidaturas	

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

5. Eixo de Intervenção

Estruturas e equipamentos

5.1 Objetivo Estratégico - Requalificar os espaços e equipamentos existentes.

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de manutenção	Meta	Resultados	Observações/ Ações de Melhoria
Reabilitar o Edifício do Rossio de São Brás	Aprovação dos projetos de especialidade na Câmara Municipal de Évora	Direção	Projetos aprovados	100%	Meta atingida	
	Candidatura do projeto de arquitetura a financiamento público	Direção	Candidatura aprovada	100%	Meta atingida	
	Implementação das obras de requalificação	Direção	Conclusão da obra	100%	Meta não atingida	Obs.: a implementação das obras de requalificação está prevista para o ano de 2019

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



Assurance
et Social Services



Certidiane
Assurance et Social Services

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações Melhorias
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100		6/10x100= 60%	
Nível Global de Satisfação		Não foi realizada a avaliação da satisfação	

Outras Informações Relevantes

Capítulo 2

Intervenção Precoce na Infância



Li
Recebes
Maf
D

1. Eixo de Intervenção

Reabilitação, Habilitação e Inclusão

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

Objetivo Operacional	Ação/Aktividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver atividades que promovam o desenvolvimento da criança e capacitação da família	Avaliação, intervenção direta/indireta e acompanhamento em vigilância 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/ Cercidiana Conselho de Administração da Cercidiana	Nº de crianças /famílias intervencionadas	80 crianças/famílias	114 crianças/famílias apoiadas	Objectivo atingido: 142,5%

1.2 Objetivo Estratégico: Minimizar carências alimentares 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" Distribuir cabazes de bens alimentares a famílias carenciadas	Coordenador (a) da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana Prof. de Educação Moral Religiosa do Agrupamento n.º 4 André de Gouveia/ Conde Vilalva	N.º de famílias abrangidas pelo projecto	25 famílias	23 famílias	Objetivo não atingido: 92% 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.
	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 Conselho de Administração da Cercidiana	N.º de famílias/ instituições	10 Famílias apoiadas	10 Famílias apoiadas.	Objetivo atingido: 100%

Li
 de redes
 de
 Rui



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	"O Estendal" – Projeto de aquisição de bens usados (vestuário, calçado, têxteis, material didático e de puericultura, etc...)	Representantes das ELI's nº1 e 2 de Évora	Quantidade de bens adquiridos pelas famílias	80 artigos adquiridos	320 artigos	Objetivo atingido: 400%

1.4-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
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 Conselho de Administração da Cercidiana	Registos das doações recebidas às 1.ºs segundas-feiras de cada mês.	10 doações	20 doações	Objetivo atingido: 200%

2. Eixo de Intervenção:

Qualidade

2.1 Objetivo Estratégico: Monitorização do SGQ

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meia	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Testar a fiabilidade do sistema	- Revisão dos processos	Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/Cercidiana	- Nº processos revistos/ Nº processos	- Nº processos revistos/ Nº processos		Não foi realizada a revisão dos processos.
	- Monitorização dos processos	Conselho de Administração da Cercidiana	- Indicadores dos processos	Indicadores dos processos		- Ver final do documento
Avaliar o grau de satisfação das famílias apoiadas	Aplicação de questionários de avaliação da satisfação às famílias apoiadas pela ELI n.º	Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/Cercidiana	Resultados da análise dos dados recolhidos	Avaliação positiva $\geq 70\%$		Não foi realizada a avaliação do grau de satisfação

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

	1 de Évora/Cercidiana	Conselho de Administração da Cercidiana				
--	-----------------------	---	--	--	--	--

2.2- Objetivo Estratégico: Metodologia de Intervenção

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
<p>Reger a metodologia de trabalho desenvolvida pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana, de acordo com os princípios emanados pela Subcomissão Regional do Alentejo</p>	<p>Cumprir as diretrizes emanadas pela estrutura SNIPI e a metodologia de trabalho definida no manual "Práticas recomendadas em intervenção Precoce - Um guia para profissionais".</p>	<p>Coordenador(a) da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana</p>	<p>Construção do processo de acordo com o índice definido pela estrutura SNIPI</p>	<p>- 100% taxa de execução</p>	<p>102 processos SNIPI e vigilância</p>	<p>Objetivo atingido: 100%</p>

Handwritten notes:
 H. F. Cabes
 10/06/2018
 10/06/2018

Realizar os 1.ºs contactos de todas as crianças referenciadas à ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	Assegurar no prazo de 10 dias úteis o 1.º contacto com os significativos das crianças referenciadas à ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	Coordenador(a) da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	- n.º de 1.ºs contactos realizados/ n.º de crianças referenciadas	- 80% taxa de execução	- 49 1.ºs contactos realizados no prazo de 10 dias úteis	Objetivo atingido: 100%
Elaborar o Plano Individual de Intervenção Precoce (PIIP)	Definir com todos os intervenientes e participantes objetivos que promovam o desenvolvimento biopsicossocial da criança/família.	Coordenador(a) da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	- n.º de PIIP's preenchidos/ n.º de crianças em acompanhamento	- 80% taxa de execução	114 crianças com PIIP	Objetivo atingido: 100%
Assegurar o cumprimento dos objetivos estipulados no PIIP	Cumprir os objetivos estipulados no PIIP, no prazo definido para o efeito	Coordenador(a) da ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana	- N.º de objetivos alcançados (≥ 3)/ n.º de objetivos definidos	- 60% taxa de execução	456 objetivos alcançados/ 684 objetivos definidos	Objetivo atingido: 66,6%

2.3 Objetivo Estratégico: Articulação e funcionamento da equipa

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Cumprir o plano mensal de reuniões de equipa	Realização de 5 reuniões mensais de equipa	Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/ Cercidiana	Reunião realizadas/Reuniões previstas	- 90% taxa de execução	54 reuniões realizadas/50 reuniões previstas	Objetivo atingido: 108%

3. Eixo de Intervenção:

Inovação

3.1 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
Desenvolver junto da comunidade, actividades lúdicas e de lazer	Passeio para crianças/famílias identificadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana.	Coordenador(a) da ELI nº1 de Évora/Cercidiana Conselho de Administração da Cercidiana	Nº de inscrições realizadas	20 crianças e familiares		A atividade prevista não foi realizada, devido à ausência de uma organização atempada, motivada pelo volume de trabalho inerente ao serviço.

Capítulo 3

Lar Residencial



Handwritten signatures and text:
L. F. de Lacerda
L. F. de Lacerda
L. F. de Lacerda

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	Elaboração de enfeites para a decoração do lar residencial na época do Natal	Diretora Técnica	Enfeites para a decoração do lar criados	Enfeites de Natal criados	Meta atingida Foram criados os enfeites para a decoração do lar residencial na época do Natal	
	Colaboração na elaboração de trabalhos para a venda de Natal		Nº de trabalhos realizados/Nº de trabalhos previstos x100	70%	Meta atingida $30/30 \times 100 = 100\%$	

Handwritten signature: L. Lopes

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Comemoração de todas as datas festivas	Celebração do dia de reis	Diretora Técnica	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100	80%	Meta atingida 5/6x100=83%	A atividade da comemoração da páscoa não foi realizada devido as condições atmosféricas.
	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					
			Nº aniversários comemorados	100%	Meta atingida Foram comemorados todos os aniversários dos clientes	



certificação
em
gestão de pessoas



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

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%	Meta atingida 75/102x100= 74%	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					
	Atividades de Expressão Plástica/Trabalhos Manuais					
	Atividades de Culinária					
	Atividades para utilização do computador e dos tablets					
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%	Meta atingida 1/1x100= 100%	

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



1. Eixo de Intervenção

Qualidade



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

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de menção	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Participação e envolvimento dos clientes na organização e no planeamento de atividades a desenvolver no lar	Reuniões de trabalho mensais com os clientes	Susana Guerreiro	Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas x100	70%	Meta atingida 10/11x100= 90%	A Dra. Susana Guerreiro deixou de fazer parte da equipa técnica do lar residencial, sendo as reuniões asseguradas pelo Dr. Jofre Antunes, que voltou a fazer parte da equipa técnica do lar residencial.
	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%	Meta atingida 75/102x100= 74%	

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Avaliar a satisfação dos clientes	Preenchimento do questionário de avaliação da satisfação	Diretora Técnica e Gestora da Qualidade	Questionários de avaliação preenchidos	85%	Meta não atingida Não foram preenchidos os questionários de avaliação da satisfação	Aplicar os questionários de avaliação no próximo ano
Promover o envolvimento de todos os colaboradores na organização e planeamento das atividades e serviços de lar	Reuniões mensais com os colaboradores do lar de forma a avaliar os serviços prestados e planejar as atividades Dinamização de atividades lúdico recreativas com os clientes de acordo com a planificação estabelecida	Diretora técnica Diretora técnica	Nº de reuniões realizadas ao longo do ano/Nº de reuniões previstas x100 Nº de atividades realizadas/Nº de atividades planeadas x100	80% 70%	Meta atingida 9/11 = 82%	

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%	Meta não atingida Não foram aplicados os questionários de avaliação da satisfação aos clientes	Aplicar os questionários de avaliação da satisfação no próximo ano
Desenvolver uma intervenção centrada no cliente baseada no modelo de qualidade de vida	Elaboração/Implementação/Avaliação/Revisão dos Planos de Desenvolvimento Individual dos clientes	Diretora Técnica	Nº de clientes com PDI's revistos e avaliados Nº de objectivos atingidos/nº de objectivos definidos x100	100% 70%	Meta atingida Foram elaborados/Implementados/avaliados e revistos todos os PDI dos clientes Meta atingida 66/94 x 100 = 70%	

jicertificação
in social servicesAssurance
in social services

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	Susana Guerreiro	Quadro mensal avaliado e revisto	70%	Meta atingida O quadro mensal foi avaliado e revisto com os clientes e com as colaboradoras	Esta atividades ficou a ser da responsabilidade do Dr. Joffre Antunes devido à Dra. Susana Guerreiro ter começado a fazer parte da equipa técnica do CAO.
Dinamização de atividades ao fim de semana e tempos livres dos clientes	Elaboração do quadro de atividades mensal dinamizado pelas colaboradoras	Susana Guerreiro	Quadro mensal elaborado	70%	Meta atingida O quadro de atividades é elaborado mensalmente com as atividades para os fins de semana e tempos livres dos clientes	

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.3. Objetivo Estratégico: Desenvolvimento de Atividades Sócio-Culturais

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%	Meta não atingida	Esta atividade não foi desenvolvido devido ao CAO não ter encerrado para férias e os clientes se encontrarem a frequentar o CAO.
	Realização de um fim de semana a neve	Susana Guerreiro	Fim de semana realizado	50%	Meta não atingida Não foi realizado o fim de semana	
Assegurar a todos os clientes uma colónia de férias	"Férias na Praia" - colónia de férias	Diretora Técnica	Colónia de férias realizada	100%	Meta atingida Foi realizada a colónia de férias em Agosto	Esta colónia "Férias na Praia" foi realizada com o financiamento do INR pelo projecto nº 290/2018.

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 ações 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 ações frequentadas pelo colaborador/Nº ações previstas x100	60%	Meta atingida 2/2x100=100%	Foram desenvolvidas duas ações de formação para os colaboradores da Cercidiana.
Avaiiar a satisfação dos colaboradores	Preenchimento do questionário de avaliação da satisfação	Diretora técnica e Gestora da Qualidade	Taxa de satisfação dos colaboradores	80%	Meta não atingida Não foi aplicado o questionário de avaliação da satisfação	Aplicar o questionário de avaliação da satisfação aos colaboradores no próximo ano.



certificadora
de Gestão e Serviços



Assurance
e Social Services

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

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%	Meta atingida Jantar de natal realizado	
Promover o envolvimento dos significativos na definição do PDI do cliente	Participar na elaboração e avaliação do PDI	Diretora Técnica	Reunião com os significativos	50%	Meta atingida Foram realizadas 5 reuniões com os significativos das 6 reuniões previstas.	

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



Assurance
Social Services



Certificação
Social

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações Melhorias
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não foi definida	$13/17 \times 100 = 76\%$	
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos realizados x 100	Não foi definida	$12/17 \times 100 = 70\%$	
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	Não foi aplicado o questionário de avaliação	Aplicar o questionário de avaliação da satisfação no próximo ano

Outras informações Relevantes

Capítulo 4

Centro de Atividades Ocupacionais



Handwritten signatures and initials in the top right corner.



Associação
de Seguros
e Previdência
Sociedade Anônima



Assurance
A Good Start

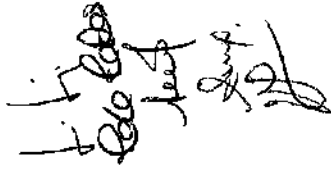
Handwritten signatures and initials at the top of the page.

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

1.1 Objetivo Estratégico: Intervir com base no planejamento 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	Participação dos clientes, significativos e responsáveis pelas atividades na elaboração e avaliação dos respetivos Planos de Desenvolvimento Individuais.	Responsável de processo	N.º de clientes que participaram na elaboração e avaliação do seu PDI/N.º de clientes selecionados para participarem na elaboração e avaliação do seu PDI x 100	80%	Meta atingida 19/19x100= 100%	Obs.: Os clientes selecionados foram aqueles que demonstram capacidade para participar na avaliação e elaboração do seu PDI.
	<u>Nota:</u> A participação dos clientes e significativos faz-se através de entrevistas para a avaliação do PDI e levantamento de necessidades e expectativas. Faz-se também através da aplicação do questionário de avaliação das atividades. Faz-se ainda através da avaliação pelos responsáveis das atividades, dos objetivos do PDI, a partir da respetiva grelha de avaliação.		N.º de significativos que participaram na elaboração e avaliação do PDI/N.º total de significativos do CAO x 100		Meta não atingida 21/29x100= 72,4%	Obs.: Todos os pais/significativos foram convocados para participar na elaboração e avaliação do PDI. Verifica-se que 8 deles não compareceram nas reuniões convocadas para esse fim por motivos pessoais.





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	Elaboração e implementação dos Planos de Desenvolvimento individuais	Diretor Técnico	N.º de clientes com PDI elaborado	100%	Meta atingida – todos os clientes têm PDI elaborado e implementado 40/40x100=100%	



certificação
em sistemas de gestão da qualidade



ASSOCIAÇÃO
NACIONAL DE EMPRESAS DE QUALIDADE

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

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

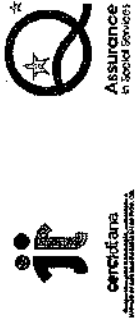
Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Desenvolver atividades que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes	Oficina de cerâmica	Monitora de cerâmica	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100	70%	Meta atingida 214/294x100= 73%	Obs.: as sessões não realizadas justificam-se por participação da monitora em formação para os colaboradores; faltas da monitora por acidente de trabalho, consultas da monitora.
	Oficina de tecelagem	Monitora de tecelagem			Meta atingida 240/288x100= 83,33%	Obs.: as sessões não realizadas justificam-se por férias da monitora, participação da monitora em formação para os colaboradores, baixa médica da monitora, saídas ao exterior com clientes.
	Oficina de carpintaria	Monitora de carpintaria			Meta atingida 219/250x100= 87,6%	Obs.: as sessões não realizadas justificam-se por participação da monitora nos ensaios extraordinários de peça de teatro do grupo de teatro; passeios e festas dos clientes; faltas da monitora.

Handwritten signatures and notes at the top of the page.

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	Oficina de desmontagem de bobines	Monitora de desmontagem de bobines	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100	70%	Meta atingida $270/297 \times 100 = 91\%$	Obs.: as sessões não realizadas justificam-se por participação da monitora em formação para os colaboradores; consultas e compensação de horas extra da monitora.
	Horticultura/jardinagem	Monitor de horticultura/jardinagem			Meta não atingida $152/444 \times 100 = 34,2\%$	Obs.: as sessões não realizadas justificam-se por participação do monitor em formação para os colaboradores, baixa médica do monitor, Consultas.

L. F. Soares
Luís F. Soares



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	Doçaria	Monitora de doçaria	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100		Meta atingida $297/364 \times 100 = 82\%$	Obs.: as sessões não realizadas justificam-se por participação da monitora em formação para colaboradores; consultas, baixa médica e compensação de horas da monitora.
	Oficina do som	Monitora de Atividades expressivas e criativas		70%	Meta atingida $34/38 \times 100 = 89\%$	Obs.: as 24 sessões não realizadas justificam-se por ausência de elementos do grupo.
	Atividades expressivas e criativas				Meta atingida $283/303 \times 100 = 93\%$	Obs.: as 20 sessões não realizadas justificam-se por participação da monitora em formação para os colaboradores.



certificadora
de qualidade



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and initials.

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	Snoezelen	TSEER	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100	70%	Meta atingida 27/33x100=82%	Obs.: não foram realizadas 6 sessões por motivos de falta de todos os clientes; falta da técnica para realização de exames; participação na semana do desporto da APCE; sessão do projeto "Danças"; participação da técnica na reunião da AFE - sobre projeto "Futebol para todos"
	Psicomotricidade				Meta atingida 29/33x100=88%	Obs.: não foram realizadas 4 sessões por motivos de participação na festa de carnaval dos clientes; falta do monitor que acompanha a atividade; falta do motorista; pavilhão cedido para outra atividade

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	Hidroterapia	TSEER	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100		Meta atingida 11/11x100=100%	Obs.: A taxa de execução apresentada diz respeito ao período de outubro a dezembro. No período de janeiro a junho a atividade não foi realizada por falta de espaço físico (tanque da ARAASS não funcionou por falta de telhado)
	Futebol			70%	Meta atingida 29/34x100=85%	Obs.: Não foram realizadas 5 sessões: 1 por falta de motorista; 1 por falta da técnica por consulta médica; 1 por realização da festa de natal; 1 por preparativos para o espetáculo do grupo de teatro
	Equitação terapêutica				Meta não atingida 12/27x100=44%	Obs.: Não foram realizadas 13 sessões: 4 por participação em torneios de futebol; 5 por falta da técnica por motivo de consulta médica; 1 por falta de motorista; 1 por impedimento por parte da GNR; 1 por realização de passeio à Ovibeja; 1 por participação no Desafio pela saúde.

H. Soares
Leaf
Rui



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 aquáticas/natação	Técnico - G. D. S ^o António	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100	70%	Meta atingida 66/73x100=90,4%	Obs.: não foram realizadas 7 sessões por motivos de falta do técnico; tolerâncias de ponto na Cercidiana; fecho das piscinas municipais por greve; apresentação da peça de teatro da Cercidiana "O Gato malhado e a Andorinha Sinhá"; participação dos clientes da Cercidiana em passeio à Ovibeja.
	Competências sociais	Psicóloga			Meta não atingida 47/73x100=65%	Obs.: não foram realizadas 26 sessões por motivos de ausência da responsável pela atividade (faltas/férias/formação); necessidade da responsável assegurar outras atividades/tarefas. (a taxa de execução da atividade foi contabilizada tendo em conta os períodos de janeiro a junho e outubro a dezembro. Os dados referem-se ao sarnatório dos grupos 1 e grupo 2)

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	Expressão dramática	Psicóloga/TSEER/ Monitara	Taxa de Execução da atividade: N.º de sessões realizadas/N.º de sessões previstas X 100	70%	Meta atingida 28/37x100=76% (a taxa de execução foi contabilizada tendo em conta os períodos de janeiro a junho e outubro a dezembro.)	Obs.: não foram realizadas 9 sessões por ausência das responsáveis pela atividade(faltas/férias/Formação); necessidade das responsáveis assegurarem outras atividades /tarefas; Problemas com o transporte da Instituição; falta de chave do pavilhão onde se realiza a atividade.
	Projecto "Danças"	Psicóloga/TSEER/ Monitara	Projecto executado	100%	Meta atingida O projecto foi realizado	Obs: O projecto nº 393/2018 "Danças" foi financiado pelo INR

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 participação dos clientes na dinâmica da organização	Realização de reuniões bianuais com os clientes.	Diretor Técnico	Taxa de execução de reuniões: N.º de reuniões realizadas/N.º de reuniões previstas x 100	100%	Meta não atingida	Obs.: estas reuniões não foram realizadas.
Aumentar o grau de satisfação dos clientes	Avaliação do grau de satisfação dos clientes.	Diretor Técnico	Grau de satisfação dos clientes: N.º de clientes satisfeitos com o serviço/N.º de clientes que respondem ao questionário x 100	70%	Meta não atingida	Obs.: Em 2018 não foi realizado o procedimento de avaliação da satisfação. O questionário deverá ser aplicado em 2019

Li. Li. Reservas
 Assis. Assis. Assis.
 Assis. Assis. Assis.



Assurance
 in Social Services



certificação
 de qualidade

3 - Eixo de Intervenção

Inovação

3.1 **Objetivo Estratégico:** Criar novas formas de participação efetiva dos significativos/famílias.

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Envolver significativos na vida da Organização.	Encontro Anual dos Significativos/Famílias do C.A.O.	Diretor Técnico	Encontro realizado/Encontro não realizado.	Encontro realizado	Meta atingida. O encontro foi realizado no dia 28 de novembro de 2018 com a participação de 15 pais/familiares	

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



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	N.º de reuniões realizadas anualmente.	Realização de pelo menos uma reunião.	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.
Aumentar o grau de satisfação dos significativos	Avaliação do grau de satisfação dos significativos.	Diretor Técnico	Grau de satisfação dos significativos: N.º de significativos satisfeitos com o serviço/N.º de significativos que respondem ao questionário x 100.	70%	Meta não atingida	Obs.: Em 2018 não foi realizado o procedimento de avaliação da satisfação. Deverá em 2019n aplicar-se o questionário de avaliação da satisfação

L.F.

 Recebido

 de

 [Signature]

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações Melhorias
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Meta não definida	5/8x 100=62.5%	
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Meta não definida	4/6x100=66%	
Nível Global de Satisfação	70%	Meta não atingida	Em 2018 o procedimento de avaliação da satisfação não foi realizado. Os questionários de avaliação da satisfação deverão ser aplicados em 2019

Outras Informações Relevantes

Capítulo 5

Formação e Emprego



Handwritten signatures and initials, including 'L.F.', 'L.F.', and 'L.F.'.



certifiens
Assurance
in Social Services



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

1. Eixo de Intervenção

Qualidade

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

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Aumentar as parcerias no setor	Elaborar o Dossier das Entidades Parceiras do setor da formação profissional	Responsável pedagógica	Dossier elaborado	100%	Meta não atingida Não foi elaborado	O setor da formação não irá ter continuidade após o término do PO - POISE-03-4229-FSE-000118.
Estabelecer parcerias facilitadoras da intervenção	Assinaturas de protocolos	Responsável pedagógica	Nº de protocolos assinados	15	Meta atingida 17	
Renovar a acreditação da DGERT	Revisão do Dossier e Processos	Responsável Pedagógica	Manual Revisito	100%	Meta não atingida Não foram realizadas revisões	
Rever o manual do formando	Revisão do manual do formando	Responsável Pedagógica	Manual Revisito	100%	Meta não atingida O manual Não foi revisto	O setor da formação não irá ter continuidade após o término do PO - POISE-03-4229-FSE-000118.

1.2. Objetivo Estratégico: "aumentar o nível de satisfação dos colaboradores, formandos e parceiros"

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores	Preenchimento do questionário de satisfação dos colaboradores	Responsável Pedagógica + Conselho de Administração	Taxa de satisfação dos colaboradores	50%	Meta não atingida	Não foi realizada avaliação
Avaliar o grau de satisfação dos formandos	Preenchimento do questionário de satisfação dos formandos	Responsável Pedagógica	Taxa de satisfação dos formandos	85%	Meta não atingida	Não foi realizada avaliação
Avaliar o grau de satisfação dos parceiros	Preenchimento do questionário de satisfação dos parceiros	Responsável Pedagógica	Taxa de satisfação dos parceiros	80%	Meta não atingida	Não foi realizada avaliação

Associação de Assistência à Saúde da Criança



2.Eixo de Intervenção

Sustentabilidade

2.2. 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	Desenvolver a atividade formativa candidatada	Responsável Pedagógica	Nº de formandos admitidos/nº de formandos candidatados X100	65%	<p>Meta atingida 100%</p> <p>6 Formandos admitidos em 2018 a 6 vagas previstas para 2018.</p> <p>16 Formandos transitados de 2016 e 2017, entre os quais 6</p>	<p>Foram apresentados 4 Pedidos de Alteração, decorrente da avaliação efetuada à situação no final do ano de 2017, em março, junho e dezembro de 2018. Nesta conformidade foram apresentadas propostas de redução de cursos por 2 vezes, bem como das metas contratualizadas (n.º de participantes).</p> <p>Foram removidos da candidatura para 2018, 5 cursos de Assistente familiar e de Apoio à Comunidade e 6 de Ajudante de Serviços de Restauração. O motivo que nos levou a esta decisão foi a evidência da impossibilidade da sua execução até ao final do projeto, pois não obtivemos candidatos para o preenchimento</p>



credifans



Assurance in Social Services

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

Monitorizar a candidatura	Admissão, acolhimento e contratualização dos formandos	Responsável Pedagógica	Nº de formandos	6	6 Meta atingida	desistiram.	das vagas em tempo útil.
	Manter o volume de formação contratualizado na candidatura	Responsável Pedagógica	Volume de formação	100%	Meta atingida 100%		<p>Nos Pedidos de Alteração 1 e 2 (março e junho de 2018) foram alterados o número de cursos de 65 para 54 e do volume de formação de 98354 para 90815.</p> <p>As dificuldades de cumprimento ao candidatado relacionaram-se em grande parte pela falta de formandos principalmente porque o processo de recrutamento sendo este externo à CERCIDIANA apresentou-se complicado e moroso o que influenciou bastante o volume de formação.</p>

Handwritten signatures and initials at the top of the page.



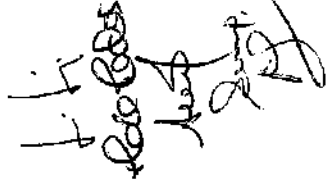
Avaliar a intervenção formativa com referência entre o previsto em candidatura e o executado no final do ano	No final do ano certificar 65% dos formandos	Responsável Pedagógica		Taxa de certificação	65%		Meta atingida 100%	Os pedidos de Alteração à candidatura foram aceites o volume de formação foi reduzido mantendo o candidato.	Todos os formandos foram certificados incluindo os desistentes segundo o Despacho n.º 8376-B/2015, de 30 de julho, com as alterações introduzidas pelo Despacho n.º 9251/2016, de 20 de julho.
--	--	------------------------	--	----------------------	-----	--	--------------------	---	--

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
Elaboração de um projeto extra formativo complementar à Formação de Base	Criar e implementar uma atividade de expressão plástica	Responsável Pedagógica	Elaboração do projeto e sua implementação	7 sessões da atividade	Meta não atingida	O projeto não foi criado. Não se reuniram as condições para a sua implementação uma vez que houve a tomada de decisão da extinção do setor.



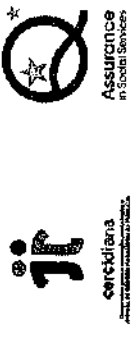
4. Eixo de Intervenção

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
Criar um plano de divulgação da atividade formativa	Criação e implementação do plano	Responsável Pedagógica	Plano de divulgação criado e implementado	100%	Meta não atingida	O plano não foi criado. A divulgação das ações não ocorreu pois não houve lugar a nova candidatura.
Informar os formandos sobre a avaliação da formação	Calendarizar ações com os formandos de a apresentar-lhes os resultados da avaliação da formação	Responsável Pedagógica	Nº de ações realizadas / nº de ações previstas X 100	80%	Meta atingida	Não foram realizadas procedimentos de avaliação da formação
Aumentar o nº de "likes" e partilhas relativas a ações/atividades	Publicação de fotos no Facebook das atividades/ações que se justificarem	Responsável Pedagógica Diretora das	Nº de "likes" e partilhas	1500	Meta não atingida 160	1 publicação de formandas no posto de trabalho

li
f
fca
heart
D



relacionadas com o setor da formação e emprego		relações institucionais, comunicação e Imagem				
--	--	---	--	--	--	--



Cercofama
Associação de Empresas de Seguros de Vida do Brasil



Assurance
in Social Security

Handwritten signatures and names: L. H., E. P. P., A. S., R. J.

Análise Global de Resultados

Indicador/Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações Melhorias
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100		5/14 = 35%	Resultado esperado quando se perspetiva a inviabilidade do setor.
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos realizados x 100			
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)			

Outras Informações Relevantes

Aspectos considerados positivos que merecem o reporte formal e também informal respeitante à formação Profissional na Cercidiana: A Formação Profissional deu início no ano de 1991 e cessa a sua atividade em 2018, muitos rapazes e raparigas com deficiência passaram por esta oportunidade. Acreditamos que terá sido um tempo de mudança nas suas vidas com uma promessa anunciada. Para uns terá sido positiva, a experiência e a oportunidade; para outros não mais que um adiamento às vicissitudes das suas condições.

A última candidatura – (2016-2018) – 54 formandos; resultaram 9 integrações laborais; 4 integrações no CAO; 16 desistiram; os restantes estão em casa e/ou integraram novos percursos formativos.

ti
Lore-Loss
just
just





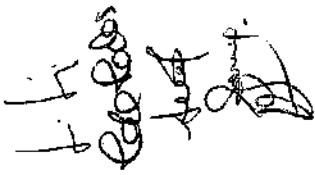
ASSUNCO
Associação de Escolas Sociais



INSTITUTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL
INSTITUTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Capítulo 6

Comunicação e Imagem

4. Eixo de Intervenção

Comunicação e Imagem

4.1 Objetivo Estratégico: Fortalecer a imagem da instituição

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Atualizar o facebook semanalmente	Publicar assuntos pertinentes;	Diretora das relações institucionais comunicação e imagem	N.º de publicações realizadas/N.º de publicações previstas x100	80%	800/400x100 = 100%	Passar a utilizar mais a outra página da Cercidiana (de "Like")
	Aumentar N.º de amigos				Meta atingida Chegamos ao limite de amigos	
Atualizar o site da instituição	Publicar eventos, notícias pertinentes	Diretora das relações institucionais comunicação e	2 publicações/mês	50%	Meta atingida, mais de 50%	Continuar a publicar assuntos pertinentes



Companhia
Saneamento de São Paulo



Assurance
Social Services

Handwritten signatures and initials at the top of the page.

Objetivo Operacional	Ação/Atividade	Responsável	Indicadores de monitorização	Meta	Resultados	Observações/Ações de Melhoria
Melhorar a comunicação interna	Enviar email com informação para os colaboradores	Diretora das relações institucionais, comunicação e imagem	Email's enviados	50%	Não foram enviados mail's, a informação é afixada internamente, para conhecimento dos colaboradores	
	Afixar informação escrita nos placard's		Informação afixada	80%	Meta atingida Toda a informação escrita foi afixada nos placard's	
Melhorar a comunicação externa	Divulgar a informação à comunidade	Diretora das relações institucionais, comunicação e imagem	Informação Divulgada	80%	80% Meta atingida Informação divulgada no Diário do Sul, Newsletter, site, Rádio telefonia,	

*Li
 Cole
 Ass
 Ass*

Análise Global de Resultados

Indicador/ Descrição	Meta	Resultado	Observações/Ações/Melhoria
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não foi quantificada	6/7X100=86%	Alterar metas

Outras Informações Relevantes

--

4 - Considerações Finais

É inegável que o ano que terminou, foi sem qualquer dúvida dos mais difíceis da história da Cercidiana. Um ano em que decisões incrivelmente difíceis foram tomadas. Um ano em que precisámos de, coletivamente, tomar consciência das fragilidades inerentes ao modelo em que operamos, em que necessitámos enfrentar essas mesmas fragilidades e tomar decisões para as minimizar, procurando ao mesmo tempo reverter alguns dos diagnósticos. Não podemos ignorar que neste momento a maior ameaça à sustentabilidade da Cercidiana é o modelo de financiamento e o seu desajuste face à atual folha de salários. As dependências que ao longo de 40 anos de vida nos habituámos a considerar "a norma", sem qualquer outra razão para além de "sempre foi assim". No entanto, é factual que este modelo de financiamento não permite a nossa subsistência a médio/longo prazo. A difícil decisão de extinção de um setor, tomada no decurso de 2018, procurou corrigir em parte esta situação, é importante reforçar que não a eliminou. Urge então encontrar medidas adicionais, no campo das receitas, que concorram de forma sustentável para o equilíbrio das contas. Graças à participação e empenho de todos, os primeiros passos foram tomados, com várias ideias neste momento a percorrerem o seu caminho para a materialização. No entanto, é com grande expectativa que encaramos os projetos futuros e é certamente para aí que todas as nossas atenções e ações estarão centradas.

Um dos projetos que maior impacto esperamos no futuro, é a renovação do pólo do Rossio, cujo financiamento foi conseguido durante o ano de 2018. Esperamos que a renovação deste edificado permita arrancar com um novo capítulo para a Cercidiana. Um capítulo onde Clientes, Colaboradores e Comunidade envolvente aprendam, trabalhem e convivam finalmente em instalações condignas para com os modelos de integração do século XXI. A proximidade deste edifício ao centro da cidade de

Évora, é ainda parte fundamental da estratégia para o futuro da Cercidiana ao promover uma verdadeira integração dos clientes no seio da comunidade. As possibilidades que se abrem com esta proximidade, e os potenciais benefícios para todos os Clientes e Comunidade envolvente, são demasiado grandes para não se definir esta estratégia como uma clara prioridade.

Com esta renovação de edificado pretendemos ainda que sirva de inspiração para todos, e sobretudo para a Cercidiana que queremos projetar para o futuro. Uma Cercidiana assente nos mesmos valores fundadores, mas que se renove a si própria com novas ideias, com novas metodologias e sobretudo com maior ambição. A inteligente combinação destes 3 factores permitirá seguramente para que a Organização se mantenha sempre relevante, e que cumpra a sua missão com a maior qualidade possível.

4.1 – Proposta de aplicação de resultados

Em termos financeiros em 2018 a Cercidiana realizou um resultado líquido negativo no valor de 334.493,73 euros propondo-se que o mesmo seja transferido para a conta de Resultados Transitados.

O Conselho de Administração

Helena Soares
Rua Castanheira Marques 60005

Fernando Soares

Teresa Anabela Pereira Soares
Rua da Lameira 60100