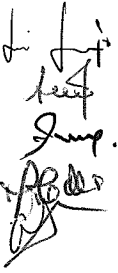


**Cerdiana – Cooperativa para a Educação, Reabilitação e  
Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL.**



# Relatório de Atividades


## 2020

(3 maio 2021)

*Handwritten signatures and initials:*  
di fuf  
AEP  
Imp.  
Aedes  
Y

## Índice

1	Nota Introdutória -----	3
2	Desempenho Organizacional -----	4
3	Desempenho por Setor -----	7
4	Desempenho no Âmbito da Gestão da Qualidade -----	19
5	Desempenho no Âmbito da Comunicação e Imagem-----	22
6	Indicador Global de Desempenho -----	23
7	Considerações Finais e Proposta de Aplicação de Resultados ----	24



## 1-Nota Introdutória

O presente relatório procura analisar e avaliar a execução do Plano de Atividades e Orçamento referentes ao ano de 2020, com o propósito de poder comunicar os resultados obtidos à Assembleia Geral, assim como à comunidade em geral.

É ainda objetivo 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. Deste modo, a elaboração do presente documento é uma oportunidade única ao longo de todo o ano, para se poder refletir de forma mais aprofundada acerca do caminho traçado anteriormente, a qualidade e os desafios da sua execução, permitindo assim retirar daqui não só as lições, mas também os indicadores que nos levam aos ajustes necessários para permitir planear os próximos passos.

Para a elaboração do presente relatório foram reunidas as informações fornecidas pelos diferentes setores da Organização, nomeadamente com base nos dados relativos ao grau de execução das atividades planeadas no ano anterior.

Os dados aqui apresentados estão estruturados em torno de cinco diferentes níveis de desempenho (Desempenho Organizacional, Desempenho por Setor, Desempenho no Âmbito da Gestão da Qualidade, Desempenho no Âmbito da Comunicação e Imagem e, Indicador Global de Desempenho) assim como das opções estratégias traçadas em cada um desses níveis de desempenho.

## 2- Desempenho Organizacional

*Handwritten notes:*  
Ligação  
de  
Jean  
Helder

Opção estratégica I	Consolidação das respostas sociais			
Objetivo 1	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Consolidar as respostas sociais existentes	Assegurar os protocolos existentes	Protocolos assegurados	100%	Meta atingida
	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação	Todos os definidos no SGQ	As definidas no SGQ	Meta atingida
Objetivo 2	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Reestruturar as respostas sociais existentes	Elaborar projeto para uma nova resposta de CAO	Elaboração do projeto	Projeto feito	Meta não atingida
	Apresentação do projeto aos potenciais promotores e/ou financiadores	Nº reuniões com potenciais promotores e/ou financiadores	1 Reuniões	Meta não atingida
Objetivo 3	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Criar novas respostas	Elaboração de projeto no âmbito do apoio residencial	Elaboração do projeto	Projeto feito	Meta não atingida
	Implementação do projeto CAARPD	Projeto implementado	Projeto implementado	Meta não atingida
	Apresentação dos projetos junto dos potenciais parceiros e/ou promotores	Nº reuniões com potenciais promotores e/ou financiadores	2 Reuniões	Meta não atingida

### Observações:

A Cercidiana está a desenvolver contactos com possíveis parceiros para a elaboração de um projeto para um novo CAO. Após a elaboração deste projeto será apresentado a potenciais promotores e/ou financiadores.

A Cercidiana iniciou contactos com o arquiteto para elaboração de um novo projeto para lar residencial, o qual poderá ser implementado nos terrenos que a CME nos apresentou.

A Cercidiana candidatou o projeto CAARPD ao PROCOOP e continua à espera de resposta.

Ainda não foram apresentados os projetos junto de potenciais parceiros e/ou promotores, pois ainda estão

em fase de execução do projeto.

Opção estratégica II		Requalificação das estruturas e da marca Cercidiana		
Objetivo 4	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Requalificar as estruturas físicas e melhorar os espaços	Apresentação de propostas para Quinta do Feijão	Proposta apresentada	100%	Meta não atingida
	Apresentação pedidos de apoio para melhoria do exterior do Lar Residencial	Pedido obtido	100%	<b>Meta atingida</b> Foi elaborado pedido à Generali mas não obtivemos resposta devido à pandemia Covid19
	Colocação do elevador nas escadas do Lar Residencial	Aquisição equipamento	Equipamento a funcionar	Meta não atingida
Objetivo 5	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Renovar a frota automóvel	Apresentação de candidatura à frota solidária do Montepio	Candidatura apresentada	Candidatura aprovada	Foi apresenta candidatura mas não fomos contemplados
	Apresentação de candidatura ao Fundo Socorro Social	Candidatura apresentada	Candidatura aprovada	Não foi apresentada candidatura devido á pandemia do Covid 19
Objetivo 6	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Promover e dinamizar a imagem e a marca Cercidiana	Implementação dos novos email da organização	Novos emails implementados	100%	Meta não atingida
	Atualizar os folhetos informativos	Folhetos atualizados	100%	Meta não atingida
	Implementação do novo site da Cercidiana	Site em funcionamento	100%	<b>Meta atingida</b>
<b>Observações:</b>				

Neste momento ainda não foram apresentadas propostas para a Quinta do Feijão, devido à necessidade de ter sido colocadas as atividades de CAO no espaço da Quinta durante o decurso das obras de requalificação e remodelação do Rossio.

Está em curso a renovação dos emails dos colaboradores da Cercidiana.

Opção estratégica IV		Reforçar a sustentabilidade financeira		
Objetivo 8	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Reforçar o autofinanciamento	Fazer um diagnóstico que ajude a definir uma nova área que contribua para a sustentabilidade da Cercidiana	Diagnóstico elaborado	100%	Meta atingida
Objetivo 9	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Estruturar o futuro	Realizar evento solidário	Realização do evento	100%	Não foi realizado nenhum evento devido à pandemia do Covid19
	Realização de diversas atividades no âmbito da Campanha do Pirlampo Mágico	Realização de atividades	1	A Campanha foi cancelada a nível nacional devido à pandemia Covid19
	Desenvolver parcerias com os diversos serviços da comunidade	Nº parcerias estabelecidas	2	Meta não atingida

**Observações:**

Não foram desenvolvidas parcerias com os diversos serviços da comunidade, devido à pandemia covid19, pois houve necessidade de reformulação das atividades da Cercidiana.

### 3- Desempenho por Setor

*Diário  
de  
Trabalho  
de  
Janeiro  
de  
2020*

Setor: C.A.O.				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Promover a participação dos clientes na avaliação e elaboração dos respetivos Planos de desenvolvimento individuais	n.º de clientes que participam na avaliação e elaboração do PDI/ n.º de clientes selecionados X100	100%	julho/set.	<b>Meta não atingida</b> O CAO suspendeu as atividades presenciais no dia 16 de março de 2020 ao abrigo do Decreto-lei 10-A/2020 de 13 de março. A reabertura e retoma das atividades presenciais aconteceu no dia 1 de junho de 2020. Nessa altura muitos dos clientes permaneceram ainda em casa com as famílias regressando de forma gradual ao longo do ano. Esta situação não permitiu que em tempo útil a maioria dos clientes com capacidade para participar na avaliação dos planos individuais o pudesse fazer de forma mais ativa. Apesar desta situação, para a elaboração dos PDi's, foram tidas em consideração as necessidades expectativas dos clientes em relação às atividades a frequentar.
Promover a Participação dos pais/significativos na avaliação e elaboração dos Planos de desenvolvimento individuais	n.º de significativos que participam na avaliação e elaboração do PDI/ n.º total de significativos X100	75%	set./out.	<b>Meta atingida 85%</b> Habitualmente a participação dos pais/significativos na avaliação e elaboração dos Planos de desenvolvimento individuais é realizada através de reunião presencial com os mesmos. Em 2020

				devido à situação de pandemia e alteração das regras no funcionamento do CAO foi necessário substituir a reunião presencial por contactos telefónicos. Deste modo as avaliações e contribuições das famílias para a elaboração dos planos de desenvolvimento individuais foram recebidas por essa via.
Elaborar os Planos de desenvolvimento individuais	n.º de clientes com PDI elaborado/ n.º total de clientes X100	100%	set./out.	<b>Meta não atingida 86,8%</b> Também devido à situação de pandemia e alteração na frequência do CAO de alguns clientes não foi possível a elaboração do PDI para a sua totalidade em tempo útil.
Cumprir com os Planos de Desenvolvimento individuais	n.º de objetivos trabalhados/ n.º total de objetivos definidos X 100	70%	Ao longo do ano	<b>Meta não atingida 69,13%</b> Devido às alterações no funcionamento do CAO não foi possível atingir a meta planeada.
Assegurar a continuidade de clientes integrados em ASU	n.º de clientes integrados em ASU	Manter pelo menos 3 clientes em ASU	Ao longo do ano	<b>Meta atingida</b> Foi assegurada a continuidade de 4 clientes em ASU até ao dia 13 de março. Apesar de após a reabertura do CAO a 1 de junho de 2020 não ter sido possível o regresso desses clientes aos locais na comunidade onde desenvolviam as ASU devido às restrições impostas pela conjuntura de pandemia, consideramos que a meta para esta atividade foi atingida.



Setor: CAO				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Participar em encontros desportivos	n.º de encontros desportivos	Pelo menos 4	Ao longo do ano	<b>Meta atingida</b> Até ao dia 13 de março verificou-se a participação em 5 encontros desportivos.
Realizar apresentações das peças de teatro do grupo de teatro da Cercidiana na Comunidade	n.º de apresentações realizadas na comunidade	Pelo menos 2 apresentações	A definir	<b>Meta não atingida</b> A meta não foi atingida dadas as restrições impostas pela conjuntura de pandemia não sendo possíveis apresentações na comunidade. Após a reabertura do CAO no dia 1 junho de 2020 a atividade de CAO de expressão dramática foi suspensa por impossibilidade de reunir todos os clientes que pertencem ao grupo de teatro da Cercidiana e pela própria natureza da atividade que não permite o distanciamento físico imposto pelas regras para proteção contra um possível contágio pelo Coronavírus.
Realizar reunião geral de pais/ significativos	Reunião realizada/ reunião não realizada	Reunião realizada	A definir	<b>Não realizado</b> Esta reunião seria realizada em formato presencial pelo que dadas as restrições impostas pela conjuntura de pandemia não foi possível realizá-la. A Equipa técnica do CAO manteve no entanto ao longo do ano o contacto regular com as famílias por vias não presenciais de modo a esclarecer possíveis dúvidas, transmitir informações e prestar-lhes o apoio necessário.
Convidar os pais/significativos a participar em atividades da Cercidiana ou do CAO	Convites enviados	Convite à participação em pelo menos 2 atividades	Ao longo do ano	<b>Meta não atingida</b> Até ao dia 13 de março os pais/significativos foram convidados a participar apenas numa atividade da Cercidiana. Após essa data, devido às restrições provocadas pela pandemia não foi possível receber presencialmente os pais/significativos em

				atividades do CAO ou da Cercidiana.
Promover a comemoração de diferentes dias festivos	n.º de comemorações	Pelo menos 4	Nas datas definidas	<b>Meta atingida</b> Foi promovida a comemoração de 5 dias festivos ao longo do ano adaptando a forma de comemoração de modo a cumprir com as regras sanitárias.
Promover passeios e atividades de lazer na comunidade	n.º de passeios e atividades de lazer	Pelo menos 3	A definir	<b>Meta atingida</b> Até ao dia 13 de março foram promovidos 3 passeios e atividades de lazer na comunidade. Após essa data, devido às restrições provocadas pela pandemia não foram organizados novos passeios ou atividades de lazer na comunidade.
Expor na comunidade trabalhos dos clientes elaborados nas atividades de CAO	Nº de exposições realizadas	Pelo menos 1	Ao longo do ano	<b>Meta não atingida</b> A meta não foi atingida pelos mesmos motivos relacionados com as restrições impostas pela conjuntura de pandemia.

### Observações

Decorrente da situação inesperada que se instalou com a pandemia no início de 2020 o CAO suspendeu as atividades presenciais no dia 16 de março desse ano. Esta suspensão foi decretada pelo Decreto-lei 10-A/2020 de 13 de março que estabeleceu medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus - COVID 19. Os clientes do CAO permaneceram em casa com os pais/responsáveis desde essa data até à data de reabertura do CAO. A Equipa Técnica do CAO manteve o contacto regular com estes clientes e suas famílias/responsáveis de modo a realizar o seu acompanhamento e identificar possíveis necessidades. Durante o período de encerramento do CAO os monitores de CAO asseguraram o horário diurno no Lar residencial promovendo as atividades ocupacionais para os 12 clientes que residem no local. Três técnicos de CAO e Lar integraram essas equipas de modo a assegurarem também atividades a estes clientes. Os restantes técnicos e diretores técnicos desenvolveram as suas funções maioritariamente em regime de teletrabalho.

A reabertura do CAO aconteceu no dia 1 de junho de 2020. A partir dessa data foram implementadas novas regras e alterações ao funcionamento da Resposta de acordo com o Plano de Contingência para a reabertura do CAO da Cercidiana. Este Plano foi elaborado com base no Guião Orientador da resposta social CAO do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e orientações da Direção Geral de Saúde. Os Clientes do Lar residencial permaneceram a tempo inteiro e até ao final do ano no Lar residencial com o acompanhamento dos monitores e técnicos de CAO. O CAO adaptou-se para dar resposta aos seus clientes e famílias nesta difícil conjuntura que se instalou e veio para ficar durante todo o ano de 2020.

As alterações ao funcionamento do CAO e novas regras que foram implementadas e se mantiveram até ao final de 2020 de modo a proteger ao máximo os nossos clientes, colaboradores e famílias/responsáveis acabaram por condicionar fortemente a realização de várias das atividades planeadas para o ano de 2020 refletindo-se nos resultados apresentados no presente relatório de atividades.

*Handwritten signature*



*Handwritten signature*

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não definida.	5/12x100= 41,66%
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Não definida.	13/13x100=100%
Nível Global de Satisfação (Clientes)	70%	Não realizado
Nível Global de Satisfação (Significativos)	70%	Não realizado
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	Não realizado
<b>Observações:</b>		

Setor: Lar Residencial				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Comemoração de épocas festivas	Nº de comemorações realizadas/Nº de comemorações previstas x100	80%	janeiro a dezembro	6/6 x100%= 100% <b>Meta atingida</b>
Comemoração dos aniversários dos clientes	Nº de aniversários comemorados	100%	janeiro a dezembro	12 Aniversários comemorados <b>Meta atingida</b>
Desenvolvimento de atividades de lazer, culturais e desportivas	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100	70%	janeiro a dezembro	75/100x100= 75% <b>Meta atingida</b>

Colaboração na elaboração de trabalhos para vendas ao longo do ano	Nº de trabalhos elaborados/Nº de trabalhos previstosx100	70%	janeiro a dezembro	2/5x100%= 40% <b>Meta não atingida</b>
Participação dos clientes nos eventos promovidos pela comunidade e que se adequam às suas necessidades e expetativas	Nº de eventos que participaram de acordo com as suas necessidades e expetativas/Nº de eventos que são convidadosx100	60%	janeiro a dezembro	Não foi realizada esta atividade devido ao confinamento do Covid 19. <b>Meta não atingida</b>
Desenvolvimento das atividades de vida diária do cliente	Monitorização do Plano de desenvolvimento Individual	60%	janeiro a dezembro	100% <b>Meta atingida</b>
Promover reuniões mensais com os clientes	Nº de reuniões promovidas/Nº de reuniões planeadas x100	70%	janeiro a dezembro	2/11x100%= 18% <b>Meta não atingida</b>
Promover reuniões mensais com os colaboradores do lar residencial	Nº de reuniões promovidas/Nº de reuniões planeadas x100	80%	janeiro a dezembro	2/11 x100%= 18%
Elaboração dos Planos de Desenvolvimento Individual	Nº de clientes com PDI elaborado/Nº total de clientes x 100	100%	setembro outubro	12/12 x 100%= 100% <b>Meta atingida</b>
Participação dos significativos na elaboração e avaliação do Plano de desenvolvimento individual	Reuniões com os significativos	50%	setembro	3/4 x100%=75% <b>Meta atingida</b>
Participação dos clientes na elaboração e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual	Reuniões com os clientes	50%	setembro	7/7 x100%= 100% <b>Meta atingida</b>
Avaliação dos Planos de Desenvolvimento Individual	Nº de objetivos atingidos/Nº de objetivos definidos x100	70%	junho a julho	336/766x100%= 44% <b>Meta não</b>

Elaboração do plano de atividades de fim-de-semanas e feriados	Plano de atividades elaborado	100%	janeiro a dezembro	4/12x100%= 33%  <b>Meta não atingida</b>  Foram sendo realizadas atividades mas não estavam planeadas
Jantar de Natal com os significativos dos clientes	Jantar de Natal realizado	100%	dezembro	Não foi realizado o jantar devido ao confinamento do Covid19  <b>Meta não atingida</b>
Acompanhamento a consultas/procedimentos clínicos	Registo de consultas e idas á unidade de saúde/hospital	100%	janeiro a dezembro	100%  <b>Meta atingida</b>
Prestar cuidados necessários aos clientes para que contribuam para o seu bem estar	Questionário de avaliação dos clientes	80%	janeiro a dezembro	
Facilitação e dinamização de grupos de autoajuda ou grupos de intervenção psicológica.	Nº reuniões realizadas/Nº reuniões previstas x100	80%	Janeiro a Junho/Setembro a Dezembro.	6/20=30%  <b>Meta não atingida</b>

**Observações:**

A partir de Março de 2020 os clientes ficaram confinados no lar residencial, não podendo realizar atividades no exterior, nem foi possível realizar atividades de grupo no espaço do lar residencial. Daí o número elevado de metas não atingidas.

A nível de plano de desenvolvimento pessoal não foram desenvolvidas as atividades de CAO a partir de Março de 2020 devido ao confinamento do Covid 19. Deverão também ser revistos o número de objetivos definidos a nível de CAO.

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
---------------------------	------	-----------

Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não foi definida	8/17x100= 47%
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Não foi definida	7/17x100=41%
Nível Global de Satisfação (Clientes)	80%	Não realizado
Nível Global de Satisfação (Significativos)	Não foi definida	Não realizado
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	Não realizado
<b>Observações:</b>		

Setor: IP				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
<b>Intervenção direta com a criança/família nas modalidades de apoio: apoio educativo, apoio psicológico, apoio social, actividades psicomotoras, apoio em terapia da fala, apoio em fisioterapia.</b>	Nº de crianças /famílias intervencionadas	80 crianças/ famílias	Janeiro a Dezembro	Total de crianças/ famílias acompanhada: 117  <b>Objetivo superado</b>
<b>Realização de sessões de formação interna para divulgação de conceitos interdisciplinares da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana.</b>  Sessões: - Estimulação sensório-motor  - <b>Importância do</b>	N.º de sessões realizadas	1 sessão	Janeiro a Dezembro	Total de sessões: 0  Objetivo não atingido

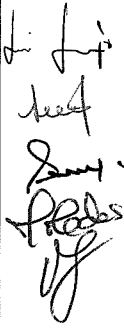
<p><b>brincar</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Promover o conhecimento interdisciplinar entre os técnicos da equipa</p>				
<p><b>Frequência de ações de formação na área da intervenção precoce promovidas pelo SNIPI ou outras entidades cujas formações tenham impacto direto no trabalho desenvolvido, pela ELI no âmbito da IP.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Desenvolver as competências dos elementos que constituem a ELI N.º1 de Évora/Cercidiana, de forma a melhorar o seu desempenho na Intervenção Precoce.</p>	<p>N.º de ações frequentadas pelos Técnicos</p>	<p>4 ações de formação</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Total de ações de formação frequentadas: 14</p> <p><b>Objetivo superado</b></p>
<p><b>Aquisição de material pedagógico e de avaliação, que promova a melhoria da Intervenção da ELI.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Aumentar a qualidade da Intervenção.</p>	<p>Quantidade de novo material adquirido.</p>	<p>4 novos materiais</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Total de novos materiais pedagógicos adquiridos: 6</p> <p><b>Objetivo superado</b></p>
<p><b>Aplicação de questionários de avaliação da satisfação às famílias apoiadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Avaliar o grau de satisfação das famílias apoiadas</p>	<p>Índice de Satisfação das famílias.</p>	<p>85% de famílias satisfeitas</p>	<p>Último trimestre de 2020</p>	<p>Total de questionários aplicados: 0</p> <p><b>Objetivo não superado</b></p>
<p><b>Realização de sessões temáticas sobre desenvolvimento infantil, desenvolvidas em instituições educativas do concelho de Évora.</b></p> <p><b>Tema:</b> A Importância do Brincar</p> <p><b>Objetivo:</b> Divulgar os serviços da IPI junto da comunidade educativa</p>	<p>N.º de sessões realizadas</p>	<p>1 sessão</p>	<p>Janeiro a Dezembro</p>	<p>Total de sessões realizadas: 0</p> <p><b>Objetivo não superado</b></p>

*Handwritten signatures and initials:*  
 H. H. H.  
 M. A.  
 J. P.  
 P. S.  
 J. J.



<p><b>Recolha e distribuição de bens alimentares e outros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto "Eu Dou" – Distribuição de cabazes de bens alimentares a famílias identificadas.</li> <li>• Distribuição de bens alimentares, puericultura, vestuário, brinquedos e produtos de higiene doados à ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana.</li> <li>• O Estendal" – Projeto de aquisição de bens usados (vestuário, calçado, têxteis, material didático e de puericultura, etc.).</li> <li>• Envolvimento das famílias nas iniciativas: angariação de vestuário, material de puericultura, estimulação, etc. e respetiva distribuição.</li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Ajudar a melhorar as condições de vida das famílias na comunidade</p>	<p>N.º de famílias apoiadas</p> <p>N.º de famílias apoiadas</p> <p>Grau de Satisfação das famílias</p> <p>N.º de famílias/instituições envolvidas</p>	<p>25 famílias apoiadas</p> <p>10 famílias apoiadas</p> <p>70% de famílias satisfeitas (Aplicação de um questionário)</p> <p>10 famílias/Instituições</p>	<p>Novembro a Dezembro de 2020</p> <p>Janeiro a Dezembro</p> <p>Janeiro a Junho e de Outubro a Dezembro de 2020</p> <p>Janeiro a Dezembro de 2020</p>	<p>Total de famílias apoiadas pelo Projeto "Eu dou": 0</p> <p><b>Objetivo não superado</b></p> <p>Total de famílias apoiadas: 14</p> <p><b>Objetivo superado</b></p> <p>Total de famílias satisfeitas: Desconhecido</p> <p><b>Objetivo não superado</b></p> <p>Total de famílias satisfeitas: Desconhecido</p> <p><b>Objetivo não superado</b></p>	<p><i>Handwritten signatures and initials: "di fát", "mf", "Jany", "P. Caldas", "JF"</i></p>
<p><b>Desenvolver uma atividade lúdica para crianças/famílias identificadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana.</b></p>	<p>Grau de satisfação das famílias</p>	<p>70% de famílias satisfeitas (Aplicação de um questionário)</p>	<p>Entre abril e junho de 2020</p>	<p>Total de famílias satisfeitas: Não realizado</p> <p><b>Objetivo não</b></p>	



<b>Objetivo:</b> Promover momentos de lazer junto da comunidade				<b>superado</b>	
<b>Realização de reuniões com as equipas da EMAEI dos agrupamentos para preparar a transição das crianças apoiadas pela ELI, para o 1º Ciclo.</b>	Nº de reuniões com os agrupamentos	4 reuniões	Entre Maio e junho de 2020	Total de reuniões realizadas: 9 <b>Objetivo superado</b>	
<b>Realização de reuniões de transição de processos, com os docentes de 1º ano.</b>	Nº de reuniões realizadas/ N.º de casos transitados	100%	Entre Setembro e Outubro de 2020	Total de reuniões realizadas: 9 <b>Objetivo superado</b>	
<b>Objetivo:</b> Promover a articulação com os Agrupamentos de Escola					
<b>Participação nas reuniões de Concelhia</b>	Nº de reuniões assistidas/ N.º de reuniões realizadas	100%	Janeiro a Dezembro	Total de reuniões realizadas: 4	
<b>Participação nas reuniões da CLASE</b>	N.º de reuniões assistidas/ N.º de reuniões realizadas	80%		<b>Objetivo superado</b>	
<b>Objetivo:</b> Promover a articulação entre os parceiros					
<b>Observações:</b>					

<b>Outros Indicadores do SGQ</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
Grau de execução dos objetivos previstos no PIIP	60%	0,00%
% de 1.º s 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	0,00%



Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	Não há indicador criado pelo que considerámos a questão "Desempenho global da Organização"	0,00% 
---	--	-----------

**Observações:** Aquando da análise do Plano de Atividades de 2020, para elaboração do presente relatório, constatou-se que alguns dos objetivos definidos não foram atingidos ou, simplesmente, não foi possível a sua execução. Este facto justifica-se por ter sido um ano atípico, condicionado pelo surgimento da Pandemia originada pela COVID 19, facto que condicionou toda a intervenção, bem como o Plano definido para a ELI n.º 1 de Évora/ CERCIDIANA. A Equipa, tal como os restantes setores da CERCIDIANA, viram temporariamente suspensas as suas atividades presenciais, por um período de cerca de 2 meses, tendo procedido ao reajuste da sua metodologia de intervenção. Também após o retorno do 1.º confinamento se mantiveram alguns constrangimentos à intervenção, tendo esta sido condicionada por vários fatores, entre os quais o maior - o "medo" de poder ser, cada um dos Técnicos, potencial veículo de propagação da doença. As limitações impostas pelos sucessivos Estados de Emergência decretados e pelas restrições inerentes aos mesmos, impediu a realização de reuniões presenciais, bem como todas as atividades planeadas para a mesma e a organização e participação em formações. Originou ainda ao encerramento temporário, mas por tempo ainda a definir, o Projeto "Estendal" motivo pelo qual não foi possível contabilizar com exatidão o número de famílias que beneficiaram daquela resposta ou o número de famílias que doaram bens ao projeto.

Também relativamente ao indicador Grau de execução dos objetivos previstos no PIIP há a referir que devido à situação da Pandemia não foi possível avaliar todos os objetivos definidos, com as famílias, pelo que a equipa assumiu a não contabilização deste indicador. Pelo mesmo motivo, não foi possível proceder à aplicação dos questionários de Avaliação da Satisfação pelo que não existem dados referentes a este indicador.



#### 4- Desempenho no Âmbito da Gestão da Qualidade

*Handwritten signature and initials*

Atividade	Indicador	Meta	Data	Resultados
Revisão sistema	Ata de revisão	100%	1º semestre	Ata revisão a 02/07/2020 <b>Meta atingida</b>
Auditoria Externa para renovação certificação	Certificação obtida	1	1º semestre	Certificação renovada a 07/05/2020 <b>Meta atingida</b>
Revisão e/ou atualização de processos no âmbito da GQ	Nº processos revistos e/ou atualizados	4	Anual	Foram revistos os seguintes processos: PC01, PC02, PC04 e PC14 <b>Meta atingida</b>
Revisão e/ou atualização de procedimentos no âmbito da GQ	Nº procedimentos revistos e/ou atualizados	4	Anual	Foram revistos os seguintes procedimentos: PD24, PD10, PD02 e PD07 <b>Meta atingida</b>
Revisão e/ou atualização de documentos do SGQ	Nº documentos revistos e/ou atualizados	1	Anual	Revisão iniciada do regulamento interno mas não concluída. <b>Meta não atingida</b>
Avaliação da satisfação	Todos os definidos no SGQ	As definidas no SGQ	2º semestre	Devido a todos os constrangimentos inerente ao COVID19 não foi possível fazer a avaliação da



				<b>Meta não atingida</b>
Avaliação de desempenho	Todos os definidos no SGQ	As definidas no SGQ	Anual	Não se aplicou <b>Meta não atingida</b>
Monitorização das ações, de acordo com o definido no SGQ	Todos os definidos nos processos	Definida no planeamento do SGQ	Anual	Todo o SGQ foi monitorizado antes da auditoria EQUASS <b>Meta atingida</b>

**Observações:**

Considerando que o ano de 2020 foi marcado pelo COVID19 que condicionou toda a intervenção, a execução do plano ainda conseguiu ser de 63%. No entanto, muito do trabalho foi condicionado pela pandemia e não se realizou.

Indicador/Descrição	Meta	Resultado
<b>Taxa de execução Global do Plano de atividades</b> (Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100)	Não foi definida	<b>63%</b> (5/8*100)
<b>Nível Global de Satisfação (colaboradores)</b>	80%	Não realizado
<b>Nível Global de Satisfação (Entidades financiadoras)</b>	Não foi definida	Não realizado
<b>Nível Global de Satisfação (Parceiros)</b>	Não foi definida	Não realizado
<b>Nível Global de satisfação (Significativos)</b>	Não foi definida	Não realizado
<b>Nível global de satisfação (clientes)</b>	Não foi definida	Não realizado
<b>Nível Global de Satisfação (Comunidade)</b>	Não foi definida	Não realizado



Nº de reclamações recebidas que resultam em ações de melhoria	_____	
<b>Taxa de implementação do Plano de melhoria</b> (Nº de ações de melhoria implementadas/ nº total de ações de melhoria inscritas em plano de melhoria X 100)	90%	Não realizado
<p><b>Observações:</b></p> <p>Pelo facto de termos estado algum tempo em situação de teletrabalho e o quando o trabalho presencial se iniciou teve que ser totalmente reorganizado, tornou-se difícil a concretização de muitos dos objetivos propostos e muito do trabalho transitou para o ano seguinte.</p>		





## 5- Desempenho no Âmbito da Comunicação e Imagem

*Handwritten notes and signatures:*  
 Di...  
 H...  
 H...

Atividade	Indicador	Meta	Data	Resultados
Atualizar o Facebook semanalmente com assuntos pertinentes	Nº Publicações realizadas/Nº de publicações previstas x 100	80%	Anual	253/366x100=69%  Devido à Pandemia covid 19, tivemos menos eventos e publicações, <b>ficando aquém da meta.</b>
Atualizar o Site da Instituição, através da publicação de eventos pertinentes/documentos (após o Hugo concluir o site)	4 Publicações/mês	50%	Anual	O Site é gerido pelo Hugo Martins
Organização de datas festivas: Festa de Natal, Carnaval, outros eventos	Nº. de eventos realizados/Nº de eventos previstos x 100	80%	Anual	3/3x100=100% <b>Meta atingida</b>
Atualizar publicações eventos da Campanha Pirilampo Mágico	Nº. de eventos realizados/Nº de eventos previstos x 100	80%	Anual	Devido à Pandemia covid 19 a Fenacerci não realizou a Campanha Pirilampo Mágico 2020
Reforçar a imagem da Cercidiana na comunidade	Nº. Ações em que participámos/Nº, de Ações promovidas na comunidade às quais fomos convidados a participar x 100	50%	Anual	4/4x100= 100% <b>Meta Atingida</b>



**Observações:**

O Ano de 2020 foi um ano atípico, a Pandemia Covid 19 limitou-nos a nível de eventos, algumas atividades, saídas na comunidade, etc.

**6- Indicador Global de Desempenho**

Indicador	Fórmula	Resultado
Grau de cumprimento dos objetivos	$\frac{\text{N.º de objetivos cumpridos/}}{\text{Objetivos estabelecidos}} \times 100$	$29/71 \times 100 = 40.84$  <b>41%</b>
<p><b>Observações:</b> A execução do plano de atividades foi ficou muito abaixo devido a todos os constrangimentos inerentes à Covid 19.</p>		



## 7- Considerações Finais e Proposta de Aplicação de Resultados

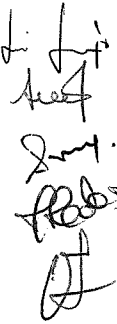
Se fosse possível descrever o ano de 2020 dir-se-ia que foi de todos o pior da nossa existência. Um ano marcado por uma crise económica e social, que teve origem na crise de saúde pública, despoletada pelo COVID 19. Um ano de inúmeras restrições, mas também de inúmeros receios, por todos aqueles que dependem diariamente de nós.

Mas como todas as situações de crise também esta nos levou a mobilizarmos e a concentrarmos esforços no sentido de prevenir toda e qualquer situação, de maior gravidade, dentro da nossa instituição, bem como em todos os locais por onde os colaboradores da Instituição desenvolveram diariamente a sua ação. Sentimos, portanto que, apesar das dificuldades sentidas, conseguimos manter uma resposta próxima de todos os clientes e suas famílias, dedicando-lhes mais tempo, mesmo que este tenha sido concretizado com recurso a meios não tão convencionais.

Apesar desta dificuldade maior, foi também um ano em que demos continuidade à concretização de um sonho – a requalificação do edifício do Rossio. Não obstante todas as dificuldades sentidas, e foram muitas, este foi um dos Projetos, dos que decorreram durante o ano de 2020, mais importantes e que nos permitiram, em breve, solucionar um dos maiores problemas identificados, na Cercidiana, ou seja, a existência de espaços físicos que se coadunem com as necessidades físicas e de bem-estar, de todos aqueles que beneficiam dos nossos serviços.

Mantemos, no entanto, a nossa pretensão de concretização de um projeto de longo prazo que vise a aproximação da Cercidiana à cidade.

Reforçamos o contributo de todos os colaboradores, no decurso do ano de 2020 e que permitiu, apesar das dificuldades cumprir com sucesso, parte dos objetivos propostos.






Em termos financeiros em 2020 a Cercidiana realizou um resultado líquido negativo no valor de 30.980,13€ (trinta mil novecentos e oitenta euros e treze cêntimos) propondo-se que o mesmo seja transferido para a conta de Resultados Transitados.

Évora, 03 de maio de 2021

**O Conselho de Administração**



*Adelino Silva Venâncio Mendes*  
*Amélia da Fonseca Gabares*  
*Luis da F. F. F.*  
*Maria Gaetânia Marques Gomes*  
*[Signature]*



