

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

*Diário
Jury.
Atos
de
at*

Relatório de Atividades

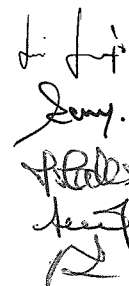
2021

(28 março 2022)

*Diário
Comp.
Hodas
2021*

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-----	21
6	Indicador Global de Desempenho -----	22
7	Considerações Finais e Proposta de Aplicação de Resultados ----	23



1-Nota Introdutória

O presente relatório procura analisar e avaliar a execução do Plano de Atividades e Orçamento referentes ao ano de 2021, 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 signature and initials in the top right corner.

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%	Protocolos assegurados 100%
	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação	Todos os definidos no SGQ	As definidas no SGQ	Relatório em julho 2021 Meta atingida
Objetivo 2	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Criar novas respostas	Elaboração de projeto de loja social	Elaboração do projeto	Projeto feito	A elaboração deste projeto não foi possível devido aos constrangimentos provocados pela Pandemia Covid 19.
	Implementação do projeto CAARPD	Projeto implementado	Projeto implementado	O projeto não foi implementado por não ter sido aprovado pela segurança social.
	Apresentação dos projetos junto dos potenciais parceiros e/ou promotores	Nº reuniões com potenciais promotores e/ou financiadores	2 Reuniões	Não foram realizadas as reuniões devido aos constrangimentos provocados pela Pandemia Covid 19
Observações: Durante o ano de 2021 foi acreditada a candidatura ao CRI, mas o seu funcionamento e financiamento só estará previsto para o ano de 2022.				

Opção estratégica II	Requalificação das estruturas e da marca Cercidiana			
Objetivo 3	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Requalificar as estruturas físicas e melhorar os espaços	Apresentação de propostas para Quinta do Feijão	Proposta apresentada	100%	Foi apresentada uma proposta de colocação de painéis fotovoltaicos para produção de energia, pela Pleno Energia
	Apresentação pedidos de apoio para melhoria do exterior e interior do Lar Residencial	Pedido obtido	100%	Foram enviados pedidos de apoio mas ainda não obtivemos resposta.
	Colocação do elevador nas escadas do Lar Residencial	Aquisição equipamento	Equipamento a funcionar	Não foi ainda adquirido o elevador de escadas.
Objetivo 4	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Renovar a frota automóvel	Apresentação de candidatura à frota solidária do Montepio	Candidatura apresentada	Candidatura aprovada	Foi apresentada a candidatura mas não foi aprovada.
	Apresentação de candidatura ao Fundo Socorro Social	Candidatura apresentada	Candidatura aprovada	Foi apresentada a candidatura. Estamos a aguardar a resposta.
Objetivo 5	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Promover e dinamizar a imagem e a marca Cercidiana	Implementação dos novos email da organização	Novos emails implementados	100%	Já foram criados os novos emails mas ainda não foram implementados
<p>Observações: Pedir apoios a várias empresas para melhoria do exterior e interior do lar residencial.</p> <p>Pedir apoio para a colocação do elevador de escadas no lar residencial.</p>				

Handwritten signatures and initials:
 Fredo
 J. J.
 S. J.
 A. J.

Opção estratégica IV		Reforçar a sustentabilidade financeira		
Objetivo 6	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%	Ainda não foi possível realizar esse diagnóstico, pois com a Pandemia Covid 19 tornou-se um pouco difícil de realizar este diagnóstico.
Objetivo 7	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Estruturar o futuro	Realizar evento solidário	Realização do evento	100%	Não foi realizado o evento devido à pandemia Covid 19
	Realização de diversas atividades no âmbito da Campanha do Pirlampo Mágico	Realização de atividades	1	Foi realizada a Caminhada Pirlampo Mágico. Meta atingida
	Desenvolver parcerias com os diversos serviços da comunidade	Nº parceiras estabelecidas	2	Não foram desenvolvidas novas parcerias mas foram mantidas as existentes.
Observações:				



cercidiana
 Centro para a economia sustentável
 Pioneiro de ideias, resultados de longo prazo



Assurance
 Social Services

Handwritten signatures and initials:
 P. P. P.
 J. J. J.
 J. J. J.
 J. J. J.

3- Desempenho por Setor

Setor: C.A.O.				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
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.	Meta Atingida – 100% (15/15x100)
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.	Meta Atingida – 84,61% (22/26x100)
Elaboração dos Planos de desenvolvimento individuais	n.º de clientes com PDI elaborado/ n.º total de clientes X100	100%	set./out.	Meta não atingida – 90% (36/40x100) Á semelhança do ano 2020 também devido à situação de pandemia e alteração na frequência de alguns clientes não foi possível a elaboração do PDI para a sua totalidade em tempo útil.)
Avaliação dos Planos de Desenvolvimento individuais	n.º de objetivos trabalhados/ n.º total de objetivos definidos X 100	70%	junho a julho	Meta não atingida 58,52% (Devido às alterações no funcionamento do CAO iniciadas em 2020 e mantidas em 2021 devido à conjuntura relacionada com a pandemia de covid-19 não foi possível atingir a meta planeada.)
Elaboração de produtos para vendas	n.º de produtos elaborados/n.º de produtos previstos x 100	70%	janeiro a dezembro	Meta atingida – 100% (8/8x100)

Handwritten signatures and initials:
Rade
Jung
Jung

Setor: CAO				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Comemorações de épocas e datas festivas	n.º de comemorações	Pelo menos 5	janeiro a dezembro	Meta atingida (8 comemorações)
Realizar reuniões com os clientes	n.º de reuniões realizadas/nº reuniões previstas x 100	100%	janeiro a dezembro	Meta atingida – 100% (1/1x100)
Realização de atendimentos aos pais/significativos	n.º de atendimentos	Pelo menos 1 atendimento por mês	Janeiro a dezembro	Meta atingida. (os atendimentos foram realizados na sua maioria através de meios não presenciais)
Observações				

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não definida.	6/8x100= 75%
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Não definida.	8/8x100=100%
Nível Global de Satisfação (Clientes)	70%	93%
Nível Global de Satisfação (Significativos)	70%	100%
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	Não se faz a avaliação por setor mas na globalidade

Observações:

O ano de 2021 foi ainda fortemente marcado pelos constrangimentos impostos pela conjuntura da pandemia da Covid-19. À semelhança do ano de 2020 também em 2021 o CAO suspendeu as atividades presenciais desta vez no dia 22 de janeiro cumprindo com o estipulado no Decreto n.º 3-C/ 2021. Nessa data, mais uma vez nos confrontámos com a necessidade de nos reorganizarmos para, da melhor forma possível, darmos resposta e mantermos o contacto e o apoio às nossas famílias/responsáveis e aos/às nossos/as clientes.

Aos/às nossos/as clientes do Lar residencial que, por força das circunstâncias, desde março de 2020 se mantiveram no Lar, foi dada continuidade às atividades em horário diurno de segunda a sexta-feira sob orientação técnica dos/as monitores/as e técnicos/as de CAO e Lar.

Em relação aos/às restantes clientes de CAO que permaneceram em casa com as famílias/responsáveis a partir do dia 22 de janeiro, foram efetuados contactos regulares pelos/as técnicos/as de CAO recorrendo a meios de acompanhamento à distância tais como o contacto telefónico, messenger, whatsapp, etc. de acordo com as possibilidades das famílias. Para além destes contactos regulares foram também promovidas pelos/as técnicos/as de C.A.O. videochamadas entre os/as clientes do Lar residencial e os/as clientes que permaneceram em casa com a colaboração das famílias/responsáveis e a iniciativa de lançamento semanal de “desafios” na rede social facebook aos/às clientes e famílias que permitiram manter a interação à distância e ao mesmo tempo a concretização de atividades simples.

Após mais de dois meses de confinamento o CAO reabriu no dia 6 de abril de 2021. A partir dessa data foi dada continuidade às regras de funcionamento já antes implementadas de acordo com o Plano de contingência do CAO da Cercidiana 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. Até ao final do ano verificámos um aumento gradual da frequência dos/as clientes no CAO (embora alguns deles tenham permanecido em casa com as famílias principalmente por questões de saúde). Para este aumento contribuiu em grande parte a possibilidade de vacinação e o facto de não termos vivido nenhum surto de covid ou casos positivos entre os/as clientes.

As atividades para o ano de 2021 foram planeadas tendo em conta a sua adaptação á conjuntura de pandemia tendo por isso conduzido ao aumento da taxa de execução das mesmas em comparação com o ano de 2020.

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	5/4x100=125% Meta atingida
Comemoração dos aniversários dos clientes	Nº de aniversários comemorados	100%	janeiro a dezembro	12 aniversário comemorados Meta atingida
Desenvolvimento de atividades de lazer, culturais e desportivas	Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas x100	70%	janeiro a dezembro	4/5x100= 80% Meta atingida
Colaboração na elaboração de trabalhos para vendas ao longo do ano	Nº de trabalhos elaborados/Nº de trabalhos previstosx100	70%	janeiro a dezembro	6/6= 100% Meta atingida
Desenvolvimento das atividades de vida diária do cliente	Monitorização do Plano de desenvolvimento Individual	60%	janeiro a dezembro	44/53 x 100%=83% Meta atingida
Elaboração dos Planos de Desenvolvimento Individual	Nº de clientes com PDI elaborado/Nº total de clientes x 100	100%	setembro outubro	12/12x100=100% Meta atingida
Participação dos significativos na elaboração e avaliação do Plano de desenvolvimento individual	Reuniões com os significativos	50%	setembro	Não foram feitas reuniões com os significativos devido à Pandemia Covid 19
Participação dos clientes na elaboração e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual	Reuniões com os clientes	50%	setembro	100% Meta atingida
Avaliação dos Planos de Desenvolvimento Individual	Nº de objetivos atingidos/Nº de objetivos	70%	junho a julho	44/53x100%= 83%

Handwritten notes:
 Jany.
 F. P. P.
 J. P.
 J. P.



cercjiana
Centro de Apoio e Assistência Psicossocial
Unidade de Saúde Psicológica de Trás-os-Montes



Assurance
in Social Services

	definidos x100			Meta atingida
Elaboração do quadro mensal de atividades de fim-de-semanas e feriados	Quadro mensal de atividades elaborado	100%	janeiro a dezembro	Não foi realizado este quadro devido à pandemia do Covid 19. No próximo ano será programado na plataforma My Daily Care.
Acompanhamento a consultas/procedimentos clínicos	Registo de consultas e idas á unidade de saúde/hospital	100%	janeiro a dezembro	100% Meta atingida.
Prestar cuidados necessários aos clientes para que contribuam para o seu bem estar	Questionário de avaliação dos clientes	80%	janeiro a dezembro	100% Meta atingida
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.	10/46x100=22% Meta não atingida Devido à pandemia Covid 19 não foi possível atingir o objetivo.
Observações:				

Handwritten notes:
Diário
Sempre
atualizado
Ass

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não foi definida	10/13x100%= 77%
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Não foi definida	7/10x100%=70%
Nível Global de Satisfação (Clientes)	80%	100%

Nível Global de Satisfação (Significativos)	Não foi definida	100%
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	80%	Não se faz a avaliação por setor mas na globalidade
Observações:		

Setor: IP				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Desenvolver as competências dos elementos que constituem a Eli nº1 de Évora/Cercidiana, de forma a melhorar o seu desempenho na Intervenção Precoce	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. Destinatários: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana	4 ações	Janeiro a Dezembro	Objetivo atingido 12 ações realizadas
Promover o conhecimento interdisciplinar entre os técnicos das equipas	N.º de sessões formativas realizadas entre as Equipas de Évora/Cercidiana e APCE para divulgação de conceitos interdisciplinares Exemplos de temas para as Sessões (a definir): - Estimulação sensório-motor - Prematuridade - Fala, escrita e motricidade Intervenientes/Participa	1 sessão	Janeiro a Dezembro	Objetivo não atingido

Handwritten signatures and initials:
Amf
de J...
afredo
huf
WZ

	ntes/Destinatários: Técnicos das ELI n.º 1 e nº2 de Évora			
Aumentar a qualidade da Intervenção	N.º de novos equipamentos/material pedagógico e de avaliação, que promova a melhoria da Intervenção da ELI. Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cerdiana Destinatários: Famílias e crianças apoiadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cerdiana	4 novos equipamentos/materiais	Janeiro a Dezembro	Objetivo atingido - 10 novos equipamentos/materiais
Avaliar o grau de satisfação das famílias apoiadas	N.º de questionários de avaliação da satisfação aplicados às famílias apoiadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cerdiana. Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cerdiana Destinatários: Famílias apoiadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cerdiana.	Índice de Satisfação das famílias 85%	Janeiro a Dezembro	Objetivo atingido - 100%
Divulgar os serviços da IPI junto da comunidade e das outras ELI do concelho	Realização de uma sessão Online, sobre Saúde mental na infância – efeitos da pandemia por COVID19 e os efeitos do confinamento social. Tema: a definir Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cerdiana Convidados: Drª Salomé Ratinho e/ou Drª Maria José Mendes (a confirmar) Destinatários: técnicos da ELI nº1 /famílias/comunidade educativa e outras ELI	Sessão 1 Lançamento do calendário	Último trimestre	Objetivo não atingido

	<p>Realização de um calendário, em conjunto com todas as ELI do concelho, sobre o desenvolvimento Infantil, em que cada uma das ELI se responsabilizará pela elaboração de uma página, referente a um mês e um tema e pela sua dinamização.</p> <p>O tema proposto pela ELI N.º 1 de Évora/cercidiana:</p> <p>Mês de Agosto – Férias a Brincar</p>			<p>Objetivo atingido</p> <p><i>di fiji</i> <i>Sung</i> <i>At das</i> <i>hef</i> <i>ST</i></p>
<p>Ajudar a melhorar as condições básicas de vida das famílias na comunidade</p>	<p>N.º de bens alimentares e outros, recolhidos e atribuídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Projeto “Eu Dou” – Distribuição de cabazes de bens alimentares a famílias identificadas. <p>Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana, professor e alunos de Religião e Moral do Agrupamento de Escolas N.º 4</p> <p>Destinatários: Famílias identificadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana e pelo Agrupamento N.º 4 de Évora</p>	<p>Famílias apoiadas 25</p>	<p>Março a abril</p>	<p>Objetivo atingido</p> <p>- 25 famílias apoiadas</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Distribuição de bens alimentares, puericultura, vestuário, brinquedos e produtos de higiene doados à ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana 	<p>Famílias 10</p>	<p>Janeiro a dezembro</p>	<p>Objetivo atingido</p> <p>- 15 famílias apoiadas</p>

Handwritten signatures and initials:
 J. J. J.
 P. P.
 J. J.
 J. J.

	<p>a.</p> <p>Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana</p> <p>Destinatários: Crianças e famílias apoiadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana</p>			
<p>Promover momentos de Lazer/Partilha entre as famílias e a ELI</p>	<p>Propor uma atividade de Carnaval, na qual é sugerido fazer uma partilha de fotografias das crianças com os fatos de Carnaval, que serão posteriormente compiladas e publicadas na página de facebook da equipa.</p>		<p>Fevereiro</p>	<p>Objetivo atingido</p> <p>- Atividade realizada na página oficial da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana na qual participaram 58 famílias correspondendo a 51,33% dos convites enviados</p>
	<p>Promover uma atividade de final de ano, com as famílias identificadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana, na qual estas realizarão um "trabalho/painel/mensagem", com as suas crianças, sobre um tema a definir.</p> <p>A atividade será transmitida online, com a apresentação dos trabalhos e/ou mensagem de cada família.</p> <p>O objetivo é construir um painel conjunto dos vários trabalhos e com as diferentes mensagens.</p> <p>Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana</p> <p>Participantes: Crianças e</p>	<p>Índice de participação/adesão das famílias, relativamente ao nº de convites 50%</p>	<p>Entre Maio e julho</p>	<p>Objetivo não atingido</p>



cercidiana
Centro para a Integração e a Inclusão de Crianças e Jovens em Situação Vulnerável do Alentejo, C.R.



Assurance
in Social Services

Handwritten signatures and initials

	<p>famílias apoiadas pela ELI n.º1 de Évora/Cercidiana</p> <p>Ou (se o período de epidemiologia o permitir)</p> <p>Convívio entre as famílias identificadas pela ELI, com a proposta de várias atividades lúdicas para as crianças, em local a definir.</p> <p>Atividade de Natal – proposta de elaboração de cartões de natal pelas famílias, com materiais reciclados.</p>			
<p>Promover a articulação com os Agrupamentos de Escola</p>	<p>N.º de reuniões, presenciais ou através de outros meios de comunicação alternativos, realizadas com as equipas da EMAEI dos agrupamentos para preparar a transição das crianças apoiadas pela ELI, para o 1º Ciclo.</p> <p>Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana e técnicos e docentes da EMAEI</p>	<p>Nº de reuniões com os agrupamentos 4</p>	<p>Entre Maio e junho</p>	<p>Objetivo atingido</p> <p>- 5 reuniões</p>
	<p>N.º de reuniões de transição de processos, presenciais ou através de outros meios de comunicação alternativos, realizados com os docentes de 1º ano ou com as EMAEI dos agrupamentos.</p> <p>Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana, docentes do 1º ciclo e</p>		<p>Nº de reuniões igual ao nº de casos transitados para o 1º ciclo</p>	<p>Entre Setembro e Outubro</p>



cercidiana
Centro para a educação, reabilitação,
 e promoção de atividades habitacionais de Évora, S.L.



Assurance
 in Social Services

Handwritten signatures and initials:
 di fti
 Smp.
 Alab
 dnd
 J

	EMAEI			ciclo de ensino, foi realizada reunião de articulação (informação constante no processo individual)
Promover articulação entre os parceiros	<p>N.º de reuniões com uma periodicidade mensal, presenciais ou através de outros meios de comunicação alternativos, realizadas nomeadamente a Concelhia onde estão representados 1 elementos das várias instituições da cidade (1 elemento das 2 ELIs de Évora, da segurança social, da CPCJ, do HESE e do Departamento de Saúde Mental.</p> <p>Intervenientes: Técnicos da ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana</p> <p>Destinatários: Famílias apoiadas pela ELI n.º 1 de Évora/Cercidiana</p>	N.º de reuniões realizadas	Ao longo do ano	<p>Objetivo atingido</p> <p>- A ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana participou em todas as reuniões da Concelhia realizadas</p>
<p>Observações: Durante o ano de 2021 a ELI n.º 1 de Évora/ Cercidiana viu substancialmente reduzido o número de Técnicos que a constituem. Este facto, aliado ao número exponencial de referências (a equipa tem acordo para 80 crianças/mês e acompanhou em média mais de 105 crianças/mês, no ano de 2021, no total de 141 crianças/ano) originou uma quebra da capacidade de intervenção, que impediu o cumprimento de todos os objetivos propostos. A decisão de não garantir o cumprimento da totalidade dos objetivos definidos prendeu-se com facto de se considerar prioritária a intervenção direta com as crianças/famílias, uma vez que os tempos uteis para o desenvolvimento das crianças é limitado, assim como a nossa intervenção com as mesmas.</p>				



Handwritten signatures and initials:
 di f...
 J...
 R...
 J...

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Grau de execução dos objetivos previstos no PIIP	60%	62,71%
% 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	100%
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	Não há indicador criado pelo que considerámos a questão "Desempenho global da Organização"	0,00%
Observações:		



4- Desempenho no Âmbito da Gestão da Qualidade

di fát
Luís
P. Pedro
Luís
JP

Atividade	Indicador	Meta	Data	Resultados
Revisão sistema	Ata de revisão	100%	1º semestre	Ata revisão a 28/07/2021 Meta atingida
Revisão e/ou atualização de processos no âmbito da GQ	Nº processos revistos e/ou atualizados	4	Anual	Revisão PC02 Meta não atingida
Revisão e/ou atualização de procedimentos no âmbito da GQ	Nº procedimentos revistos e/ou atualizados	4	Anual	Revisão PD02 Meta não atingida
Revisão e/ou atualização de documentos do SGQ	Nº documentos revistos e/ou atualizados	1	Anual	Início revisão regulamento interno Meta parcialmente atingida
Avaliação da satisfação	Todos os definidos no SGQ	As definidas no SGQ	2º semestre	Relatório em julho 2021 Meta atingida
Monitorização das ações, de acordo com o definido no SGQ	Todos os definidos nos processos	Definida no planeamento do SGQ	Anual	Registo de monitorização Meta atingida
Observações: O ano de 2021 caracterizou-se pela sua atipicidade, pois tivemos algum tempo em confinamento e as rotinas diárias foram alteradas em função das regras COVID-19.				

Handwritten signatures and initials:
 Jit
 P. P. P.
 J. J.
 J. J.

Indicador/Descrição	Meta	Resultado
Taxa de execução Global do Plano de atividades (Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100)	70%	63%
Nível Global de Satisfação (colaboradores)	70%	100%
Nível Global de Satisfação (Entidades financiadoras)	70%	Não se aplicou questionário
Nível Global de Satisfação (Parceiros)	70%	Não se aplicou questionário
Nível Global de satisfação (Significativos)	70%	100%
Nível global de satisfação (clientes)	70%	97%
Nível Global de Satisfação (Comunidade)	70%	Não se aplicou questionário
Nº de reclamações recebidas que resultam em ações de melhoria	—————	Não tivemos reclamações
Taxa de implementação do Plano de melhoria (Nº de ações de melhoria implementadas/ nº total de ações de melhoria inscritas em plano de melhoria X 100)	70%	57%
Observações:		

5- Desempenho no Âmbito da Comunicação e Imagem

Atividade	Indicador	Meta	Data	Resultados
Atualizar o Facebook semanalmente com assuntos pertinentes	Nº Publicações realizadas/Nº de publicações previstas x 100	80%	Anual	266/365x100=73% Devido à COVID 19, tivemos menos eventos e publicações, ficando aquém da meta.
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 deixado de ser gerido pelo Hugo Martins mas não se conseguiu aceder e publicar
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% Meta atingida
Atualizar publicações eventos da Campanha Pirlampo Mágico	Nº. de eventos realizados/Nº de eventos previstos x 100	80%	Anual	1/1x100=100% Meta atingida
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% Meta Atingida
Observações:				

di fti
Sam.
Probs
duj



cercidiana
Construindo para a mudança, sustentação e
transformação de vidas. Melhorando de Trás para Trás.



Assurance
in Social Services

6- Indicador Global de Desempenho

Indicador	Fórmula	Resultado
Grau de cumprimento dos objetivos	$\frac{\text{N.º de objetivos cumpridos}}{\text{Objetivos estabelecidos}} \times 100$	$38/62 \times 100 = 63.33$ 63%

Observações: A execução do plano de atividades foi ficou muito abaixo devido a todos os constrangimentos inerentes à Covid 19 e que ainda afetaram diretamente a atividade da Cercidiana.

di fup
sem.
Flávia
med
al

7- Considerações Finais e Proposta de Aplicação de Resultados

De novo um ano estranho. Estranho pela consistência das decisões, que foram tudo menos consistentes. Estranho pelas ausências, quer pelos confinamentos, quer pelos isolamentos profiláticos ou pela doença, o que restringiu a nossa capacidade de intervir. Estranho porque, ainda que se pretendesse que tivesse sido um ano mais "normalizado", continuou a ser um ano atípico.

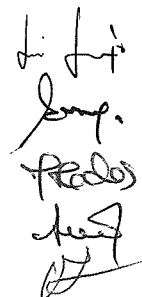
Apesar das perdas dolorosas, como foram as perdas da nossa querida amiga Barbara e do nosso querido amigo Adriano, ou dos "até já prolongados", no caso da colaboradora Adelaide Rodrigues, este ano deixou-nos um pouco mais "pobres", mas infinitamente mais "ricos". Ricos em vontade de remar contra mares turbulentos. Ricos em conhecimento e em esperança num futuro que começa a cada dia que nasce.

Congratulamo-nos por, em momento algum, e até à presente data, qualquer cliente do Lar residencial ter sido contaminado com o vírus SARS-Cov2. Aos clientes que estão à nossa inteira responsabilidade foi possível garantir a ausência da doença apesar da restrição de algumas atividades/contactos. Tudo foi feito no sentido de garantir a sua segurança.

Apesar das dificuldades sentidas, conseguimos manter as respostas próximas de todos os clientes e suas famílias, dedicando-lhes tempo.

Foi também um ano em que demos seguimento à requalificação do edifício do Rossio. Não obstante todas as dificuldades sentidas, algumas permanecem transitando para o ano de 2022, na esperança de que consigamos garantir 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 ainda a pretensão de tornar a Cercidiana financeiramente sustentável, fazendo aproximação de quem conosco queira o melhor para a Cercidiana.



Finalmente o nosso agradecimento a todos, sem exceção, os que mantêm a Cercidiana de pé, orgulhosa de si e de todos os que dela fazem parte. OBRIGADO.

Em termos financeiros em 2021 a Cercidiana realizou um resultado líquido negativo no valor de 20.459,10€ (vinte mil quatrocentos e cinquenta e nove mil euros e dez cêntimos) propondo-se que o mesmo seja transferido para a conta de Resultados Transitados.

Évora, 28 de março de 2022

O Conselho de Administração



*Pelo saber, ventos todos
fui...
Amélia Penado Gabriel
Ana Cristina Marques Gomes*

