

Flávia
António
Luís
Walter
JP

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

Relatório de Atividades

2025

(26 março 2026)

Ades
Muller
Dani
Luiz
JS

Índice

1	Nota Introdutória -----	3
2	Desempenho Organizacional -----	4
3	Desempenho por Setor -----	7
4	Desempenho no Âmbito da Gestão da Qualidade -----	17
5	Desempenho no Âmbito da Comunicação e Imagem -----	19
6	Indicador Global de Desempenho -----	20
7	Considerações Finais e Proposta de Aplicação de Resultados -----	21

1-Nota Introdutória

O presente relatório procura analisar e avaliar a execução do Plano de Atividades e Orçamento referentes ao ano de 2025, 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.

Handwritten signatures and initials:
 Albas
 ...
 ...
 ...

2- Desempenho Organizacional

Opção estratégica I	Consolidação das respostas sociais				
	Objetivo1	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Consolidar as respostas sociais existentes	Assegurar os protocolos existentes	Protocolos assegurados	100%	100%	Protocolos assegurados
	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação	Todos os definidos no SGQ	As definidas no SGQ		Questionários aplicados, mas ainda s/ resultados
Observações:					

Handwritten signatures and initials:
 + P. Alves
 P. Alves
 J. Silva
 M. Silva

Opção estratégica II		Requalificação das estruturas e da marca Cercidiana		
Objetivo 4	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Requalificar as estruturas físicas e melhorar os espaços existentes	Apresentação de pedidos de apoio para melhoria do exterior e interior do edificado da organização	Pedido obtido	100%	Foram atribuídos 2 apoios (CME e Fundação Eugénio de Almeida).
	Colocação do elevador nas escadas do Lar Residencial	Aquisição equipamento	Equipamento a funcionar	Foi apresentada candidatura ao Fundo de Socorro da Segurança Social, mas sem aprovação.
Objetivo 5	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Renovar a frota automóvel	Apresentação de candidatura à frota solidária do Montepio	Candidatura apresentada	Candidatura aprovada	Foi apresentada candidatura, mas não foi aprovada
Objetivo 6	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Promover e dinamizar a imagem e a marca Cercidiana	Implementação do Plano de Comunicação	Taxa de Execução do Plano	80%	Ainda não foi implementado o plano de comunicação.
Observações:				

Handwritten signatures and initials:
 Rodes
 Chulavira
 Lima
 [Signature]

Opção estratégica III	Promoção da satisfação e bem-estar dos colaboradores da Cercidiana			
Objetivo 7	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Promoção da satisfação e bem-estar dos colaboradores	Mental(mente) – sessão de Yoga para colaboradores	Realização da sessão	100%	Não foi realizada a sessão.
Observações:				

Opção estratégica IV	Reforçar a sustentabilidade financeira			
Objetivo 8	Atividades	Indicadores	Meta	Resultados
Reforçar o autofinanciamento	Realização de diversas atividades no âmbito da Campanha do Pirilampo Mágico	Realização de atividades	1	Foram desenvolvidas atividades no âmbito das vendas do pirilampo.
	Desenvolver parcerias com os diversos serviços da comunidade	Nº parcerias estabelecidas	2	Estabelecemos mais 2 parcerias (CR Oral e PODA)
Observações:				

Setor: CACI				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Avaliação da satisfação com distribuição questionários a clientes e significativos	Os definidos no SGQ	70%	janeiro a março	Clientes 95% satisfação, Significativos 93% satisfação Meta superada
<p>Observações: O ano de 2025, todo ele a funcionar no Rossio, caracterizou-se pela tentativa de reorganização em função da legislação CACI, do nº de clientes e dos colaboradores afetos. Foi um ano difícil com desafios diários que se tentaram contornar sempre com o foco no cliente, suas expectativas e necessidades.</p>				

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não definida.	66%
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Não definida.	50%
Nível Global de Satisfação (Clientes CACI)	70%	95%
Nível Global de Satisfação (Significativos CACI)	70%	93%
<p>Observações: -----</p>		

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	5/5x100%= 100% Meta superada
Comemoração dos aniversários dos clientes	Aniversários de todos os clientes comemorados	100%	janeiro a dezembro	100% Foram comemorados todos os aniversários dos clientes Meta atingida
Planeamento e desenvolvimento de atividades de lazer, culturais e desportivas adequadas aos clientes	Plataforma My Daily Care	70%	janeiro a dezembro	33/46x100%= 72% Meta atingida
Colaboração dos clientes na elaboração de trabalhos para vendas ao longo do ano	Realização de 2 trabalhos para as vendas da instituição	70%	janeiro a dezembro	Não foram realizados trabalhos, pois não houve vendas na instituição. Meta não atingida
Acompanhamento e desenvolvimento das atividades de vida diária do cliente	Registo na Plataforma My Daily Care Avaliação do PI na Plataforma My Daily Care	60%	janeiro a dezembro	100% Meta superada
Elaboração dos Planos Individuais	PI elaborados para todos os clientes Plataforma My Daily Care	100%	setembro a dezembro	12/12x100= 100% Meta atingida
Participação dos significativos/representantes na elaboração e avaliação do Plano Individual	Reuniões com os significativos/representantes Atas de reuniões	50%	setembro	3/5x100= 60% Meta superada

Handwritten signatures and initials.

Atas
Reuniao
de
Equipa
Tecnica
e
Auxiliar
de
Setor
Lar
Residencial
de
Setor
Lar
Residencial
de
Setor
Lar
Residencial

Setor: Lar Residencial				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Participação dos clientes na elaboração e avaliação do Plano Individual	Reuniões com os clientes PI elaborados	50%	setembro	100% Meta superada
Participar em momentos de reflexão sobre o funcionamento do lar residencial no sentido de garantir o seu bem estar e qualidade vida	Reuniões com os clientes	70%	janeiro a dezembro	3/11 x100 = 27% Não foram realizadas todas as reuniões por haver outras atividades no mesmo dia. Meta não atingida
Avaliação dos Planos Individuais	Registo da avaliação Plataforma My Daily Care	70%	agosto/setembro	100% Foram avaliados todos os PII's dos clientes Meta superada
Promover atividades de convívio e lazer para os clientes durante as suas férias	Realizar 2 atividades por semana Realização de colónia de férias	70%	agosto	100% Foram planeadas várias atividades no mês de agosto. Meta superada
Acompanhamento a consultas/procedimentos clínicos	Registo de consultas e idas á unidade de saúde/hospital na Plataforma My Daily Care	100%	janeiro a dezembro	100% Meta atingida
Prestar cuidados necessários aos clientes, garantindo a sua satisfação e o seu bem estar	Questionário de avaliação dos clientes	80%	janeiro a dezembro	Ainda sem resultados dos questionários
Oportunidades de melhorar a qualidade de vida dos clientes no lar residencial.	Reuniões de equipa Técnica e equipa Auxiliar Atas da reunião	80%	janeiro a dezembro	11/11 x 100% = 100% Meta superada

Facilitação e dinamização de grupos de intervenção psicológica	Registo na Plataforma My Daily Care	80%	janeiro a dezembro	$15/41 \times 100\% = 37\%$ O dinamizador ou os clientes, tiveram outras atividades neste dia. Meta não atingida
Observações: -----				

Handwritten signatures and initials:
 R. Rodrigues
 J. Sousa
 M. Sousa
 J. Sousa

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100	Não foi definida	$11/15 \times 100 = 73\%$
Nº objetivos relacionados com PI/ Nº total de objetivos traçados x 100	Não foi definida	$8/9 \times 100 = 89\%$
Nível Global de Satisfação (Clientes Lar)	70%	_____
Nível Global de Satisfação (Significativos Lar)	70%	_____
Observações: Questionários aplicados, mas sem resultados disponíveis.		

Handwritten signatures and initials:
 H. B. da
 J. M. da
 J. M. da

Setor: IP				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Intervenção com a criança/família, sentido da promoção do seu desenvolvimento	Abertura de processo individual	+ 10 crianças/famílias extra acordo (80)	janeiro a dezembro 2025	Total de processos criados: 127/90x100=141,11% Meta atingida
Desenvolver as competências dos elementos que constituem a ELI nº1 de Évora/Cercidiana, de forma a melhorar o seu desempenho na Intervenção Precoce: - Promover sessões de "formação" intra equipa, de modo a desenvolver competências de intervenção; - Frequentar ações de formação na área da intervenção precoce promovidas pelo SNIP ou outras entidades cujas formações tenham impacto direto no trabalho desenvolvido, pela ELI no âmbito da IP.	Sessão de formação realizada Comprovativo de frequência em ação de formação	4 ações frequentadas pelos técnicos da ELI	janeiro a dezembro 2025	Total de ações realizadas: 11/4x100=275% Meta superada
Proporcionar troca de conhecimentos, práticas e experiências entre os técnicos das equipas: - Realizar reuniões, entre equipas ELI nº1 de Évora/Cercidiana e ELI nº2 de Évora/APCE para organização e partilha de casos e da metodologia de intervenção.	Reuniões realizadas	2 reuniões	janeiro a dezembro 2025	Total de reuniões realizadas: 5/2x100=250% Meta superada

Ades
Juliana
Levy
Ades

Setor: IP				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
<p>Melhorar a qualidade da intervenção:</p> <p>- Adquirir material pedagógico e de avaliação</p>	Número de materiais a adquirir	5 novos materiais	janeiro a dezembro 2025	<p>Total de materiais adquiridos:</p> <p>19/5x100=380%</p> <p>Meta superada</p>
<p>Avaliar o grau de satisfação das famílias apoiadas:</p> <p>- Aplicação de questionários de avaliação da satisfação às famílias apoiadas pela ELI nº1 de Évora/Cercidiana</p>	Nível de satisfação	Graus de satisfação 70%	janeiro a março 2025	<p>Satisfação das famílias:</p> <p>Sem resultados relativos a 2025*</p> <p>Meta não atingida</p>
<p>Melhorar as condições básicas de vida das famílias, na comunidade:</p> <p>- Apoiar as famílias identificadas pela ELI nº1 de Évora/Cercidiana através do Projeto "EU DOU" – parceria: Agrupamento de escolas André de Gouveia de Évora;</p> <p>- Distribuir bens alimentares, de puericultura, vestuário, brinquedos e produtos de higiene, doados à ELI nº1 de Évora/Cercidiana, através do Projeto "Estendal" – parceria ELI nº2 de Évora/APCE</p>	<p>Número de cabazes a distribuir</p> <p>Número de famílias abrangidas</p>	<p>15 famílias apoiadas</p> <p>10 famílias apoiadas</p>	janeiro a dezembro 2025	<p>Total de famílias apoiadas:</p> <p>30/15x100=200%</p> <p>Meta superada</p> <p>Total de famílias apoiadas:</p> <p>15/10x100=150%</p> <p>Meta superada</p>

Handwritten signatures and initials:
 Atodos
 Maria Nuno
 [Signature]

Setor: IP				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Melhorar a qualidade da relação pais/filhos: - Promover ações de prevenção junto das famílias (disseminação dos flyers do desenvolvimento).	Número de contextos onde será apresentada	1 ação de prevenção na comunidade	janeiro a dezembro 2025	Total de ações realizadas: 0/1x100=0% Meta não atingida
Sensibilizar a comunidade educativa para a necessidade de práticas inclusivas: - Promover ações de sensibilização junto das comunidades educativas (disseminação dos flyers do desenvolvimento)	Número de contextos onde será apresentada	1 ação de prevenção na comunidade	janeiro a dezembro 2025	Total de ações realizadas: 2/1x100=200% Meta superada
Promover a articulação com os Agrupamentos de Escola: - Realizar reuniões, com as equipas da EMAEI dos agrupamentos para preparar a transição das crianças apoiadas pela ELI, para o 1º Ciclo; - Realizar reuniões de transição de processos (Pré-escolar e 1ºCEB).	Reuniões realizadas	4 reuniões com os agrupamentos de Évora	maio e junho 2025	Total de reuniões realizadas: 7/4x100=175% Meta superada
	Reuniões realizadas	Nº de reuniões igual ao nº de casos em transição	setembro e outubro 2025	Total de reuniões realizadas: 54/27x100=200% Meta superada

Atas
Maria Rita
Luís
Assurance

Setor: IP				
Atividade/Iniciativa	Indicador	Meta	Data	Resultados
Promover a articulação com os parceiros, da comunidade: - Desenvolver reuniões na sala de reuniões/atendimento da Junta de Freguesias "União de Freguesias da Malagueira e Horta das Figueiras", às famílias (1 vez por semana) e utilização de sala para o Projeto Estendal; - Articular com os parceiros da comunidade para a discussão de casos e partilha de informação	Manter a parceria	10 famílias apoiadas nestes espaços	janeiro a março 2025	Total de famílias apoiadas: $15/10 \times 100 = 150\%$ Meta superada
	Reuniões realizadas	Nº de reuniões realizadas relativamente às agendas		Total de reuniões realizadas: $2548/2548 \times 100 = 100\%$ Meta atingida

Outros Indicadores do SGQ	Meta	Resultado
Grau de execução dos objetivos previstos no PIIP	60%	68%
% de 1.º s contactos efetuados no período de 30 dias	70%	100%
Nível Global de Satisfação (Clientes)	70%	NA
Nível Global de Satisfação (Significativos)	70%	_____
Nível Global de Satisfação (Colaboradores)	70%	_____
Observações: O indicador (satisfação das famílias $\geq 70\%$) depende da avaliação da satisfação da resposta, sendo que à data ainda não existem valores relativos a 2025. O tratamento dos questionários é realizado pela estrutura SNIPI, pelo que o resultado dos mesmos não depende diretamente da Equipa, nem da CERCIDIANA.		

Handwritten notes and signatures:
Helder
Jorge
Luis
C. Soares
JP

Realização de ação de prevenção na comunidade – esta atividade pressupunha a organização de sessões temáticas que, face ao número e à complexidade dos casos, atualmente em acompanhamento, inviabilizou a organização e realização das mesmas, em grupo, embora tenhamos realizado sessões individuais com as famílias.

Yildes
Milobanu
Demir

4- Desempenho no Âmbito da Gestão da Qualidade

Atividade	Indicador	Meta	Data	Resultados
Revisão sistema	Ata de revisão	100%	1º semestre	Ata revisão realizada a 24/11/2025 Meta atingida
Avaliação da satisfação	Os definidos no SGQ	As definidas no SGQ	1º semestre	Questionários distribuídos em janeiro e relatório final a 27/10/2025 Meta atingida
Revisão de procedimentos no âmbito do SGQ	Nº procedimentos revistos	1	Anual	Revisão do PD28 e PD02 Meta superada
Revisão de processos	Nº processos	3	Anual	Revisão do PC01, PC02, PC04, PC14 e PC16 Meta superada
Revisão de documentos do SGQ	Nº documentos revistos	2	Anual	Revisão do Regulamento Interno, mapa descrição funções Meta atingida
2º Relatório de progresso EQUASS	Entrega relatório	100%	2º semestre	Envio de relatório a 7/11/2025 Meta atingida
Realização de reuniões de benchmarking	Nº reuniões realizadas	2	_____	Não se fez reuniões Meta não atingida
Observações: -----				

Até 2025
Paulo
Luiz

Indicador/Descrição	Meta	Resultado
Taxa de execução Global do Plano de Atividades (Nº objetivos atingidos/ Nº total de objetivos definidos x 100)	Não foi definida	74%
Nível Global de Satisfação (colaboradores)	70%	_____
Nível Global de Satisfação (Entidades financiadoras)	70%	_____
Nível Global de Satisfação (Parceiros)	70%	_____
Nível Global de Satisfação (Significativos)	70%	_____
Nível global de Satisfação (Clientes)	70%	_____
Nível Global de Satisfação (Comunidade)	70%	_____
Nº de reclamações recebidas que resultam em ações de melhoria	_____	Ano de 2025 não foram apresentadas 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)	90%	57% Meta não atingida
Observações: Questionários aplicados, mas ainda não se tem tratamento dos dados.		

Até às
Até às
Até às

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	435/264 x 100 = 165% Meta superada
Atualizar o Instagram quinzenalmente com assuntos pertinentes	Nº Publicações realizadas/Nº Publicações previstas x100	50%	Anual	30/6 x 100 = 500% Meta superada
Organização de datas festivas (Festa de Natal, Carnaval, Halloween, Magusto)	Nº. de festas organizadas	4	Anual	6 Meta superada
Atualizar publicações e eventos da Campanha Pirlampo Mágico	Nº. publicações realizadas	6	Anual	25 Meta superada
Elaboração do Plano de Comunicação	Plano apresentado	Plano aprovado	janeiro 2024	Meta não atingida

Observações:

Ades
Marcos
2025
Assurance
ps

6- Indicador Global de Desempenho

Indicador	Fórmula	Resultado
Grau de cumprimento dos objetivos	$\frac{\text{N.º de objetivos cumpridos}}{\text{Objetivos estabelecidos}} \times 100$	74%
<p>Observações: Foi um grau de execução positivo, mas inda com margem para uma melhoria significativa.</p>		

H. Podes
M. M. M.
J. J. J.
C. C. C.
W.

7- Considerações Finais e Proposta de Aplicação de Resultados

Se uma palavra houvesse para definir o ano de 2025, ela seria... ESTABILIDADE.

Durante 2025, a CERCIDIANA conseguiu cumprir um dos seus maiores objetivos estratégicos: manter a estabilidade financeira. Esta estabilidade, que tem vindo a ser consistente nos últimos anos, aliada à melhoria permanente da qualidade dos Serviços prestados, permitiu-nos manter o foco na essência do nosso trabalho diário, que passou e passa por acautelar que **respondemos melhor e mais eficazmente às necessidades dos nossos clientes e suas famílias**. Este compromisso, conjugado com a procura permanente de melhores condições de trabalho para os colaboradores da CERCIDIANA, foram e serão sempre a nossa prioridade. Contamos com um quadro de pessoal experiente, empenhado e motivado, com capacidade para aliar estas características à vontade de servir com dedicação todos aqueles que nos procuraram e confiaram nos nossos Serviços.

Foi possível, em 2025, garantir o foco de toda a organização na nossa Missão, Visão e Valores, pois através destes garantiu-se, diariamente, a integridade da nossa organização e o reconhecimento da qualidade dos Serviços prestados. Mantivemo-nos focados na singularidade de cada situação, de cada caso, de cada cliente e de cada família, procurando, cada vez mais, responder a necessidades únicas, com soluções exclusivas, pois continuamos a acreditar que cada um merece “um fato feito à sua medida”. E apesar de continuarem a existir algumas situações que merecem análise detalhada e revisão de procedimentos, continuamos a acreditar que o erro, apesar de evitável, permite-nos crescer enquanto organização. Identificar e analisar falhas, para posteriormente reajustar procedimentos, permitiu-nos melhorar o modo como desenvolvemos a nossa intervenção e crescer enquanto organização.

Concluimos com o assumir do compromisso de continuar a trabalhar diariamente, para atingir outros objetivos cruciais, que apesar de amplamente trabalhos em 2025, ainda não foram alcançados. Persistir, resistir e não desistir é o que nos move diariamente.

Agradecemos ainda a todos/as os/as colaboradores/as, bem como a todos/as os que confiam e acreditam na CERCIDIANA.

Em termos financeiros em 2025 a CERCIDIANA realizou um resultado líquido positivo no valor de 42.220,66€ (quarenta e dois mil duzentos e vinte euros e sessenta e seis cêntimos) propondo-se que o mesmo seja transferido para a conta de Resultados Transitados.

Évora, 26 de março de 2026

O Conselho de Administração

Por todos
Maria Ribeiro
Amélia Pereira Gabares
Manuela Carreira
Luís Mota