

Plano de Atividades

2018



Índice

I. Introdução	03
II. Princípios de ação	05
III. Serviços disponibilizados	06
IV. Objetivos estratégicos - Operacionalização	08
V. Objetivos operacionais das Respostas Sociais	11
VI. Monitorização e avaliação	18
VII. Anexos	18
VIII. Considerações finais	19



I. Introdução

Apesar dos sinais de recuperação da economia portuguesa não há neste momento qualquer indício concreto de que, durante o ano de 2018, venham a ser proporcionadas melhores condições de sustentabilidade às organizações que operam no atendimento social. No caso das organizações de atendimento aos cidadãos com deficiência, nem mesmo a tão atrasada abertura de candidaturas para a formação profissional no triénio 2018-2020, vem acompanhada da menor indicação quanto ao futuro desta resposta social, para além dessa data. Esta condicionante impede qualquer gestão coerente e com visão estratégica. Continuamos, pois, a necessitar do maior empenho e rigor na gestão da cooperativa. O Conselho de Administração, as Diretorias Técnicas das Respostas Sociais em articulação com todos os restantes colaboradores, têm de continuar a aplicar-se a fundo para garantir a qualidade do atendimento.

A continuação da construção do Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Cercizimbra na Quinta do Conde assume particular importância. A concretização deste propósito implica a continuação dos esforços de mobilização, quer junto da Administração Central, quer da comunidade. Aqui assume particular importância a parceria com a Câmara Municipal de Sesimbra na procura conjunta de soluções.

Neste contexto continuará a ser prestada particular atenção ao aparecimento público e à divulgação da imagem e da intervenção da Cercizimbra, por serem um instrumento decisivo para a concretização da missão da nossa cooperativa.

Aos colaboradores em articulação com os órgãos da Cooperativa e as diretorias técnicas das respostas sociais está reservado um papel ativo e crucial, tanto na defesa do seu posto de trabalho, como no contributo para o sucesso da instituição.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Cercizimbra tem constituído um instrumento precioso de apoio à gestão. A transição para a nova norma, que já vem refletida no presente documento, é uma oportunidade para consolidar e aprofundar as práticas do SGQ.



Em articulação com o orçamento, este Plano de Atividades (PA) dá corpo ao instrumentário de acompanhamento do próximo ciclo de gestão anual. Este documento descreve a estratégia, os objetivos a alcançar, os projetos em curso e a programação das ações.

O **orçamento provisional para 2018** foi elaborado com base histórica a setembro de 2017, como suporte financeiro ao plano de atividades e plano de investimento, apresentando um resultado negativo de €-1.887,10 (mil oitocentos e oitenta e sete euros e dez cêntimos).

Dado o resultado negativo não podemos baixar a guarda devendo envidar todos os esforços para cumprir as metas, estabelecendo dinâmicas de trabalho junto das entidades financiadoras/tutelares e aumentar o investimento através de candidaturas a projetos .

Convém sublinhar uma vez mais que, para superarem a presente situação de indefinição e insegurança, as organizações deste setor de intervenção, devem aprofundar a discussão alargada sobre a sua sustentabilidade, com vista a apresentar à Administração Central um corpo de medidas fundamentadas para estabelecer padrões mais adequados de financiamento para o serviço social que prestam.



II. Princípios de Ação

Missão

Apoiar a construção e implementação dos projetos de vida das crianças, jovens e adultos portadores de deficiência e/ou em risco, bem como o apoio à infância e juventude, pautando-se por uma filosofia de intervenção comunitária e à luz dos princípios de solidariedade social e do cooperativismo.

Visão

Ser uma Instituição de referência enquanto instrumento para a inclusão de crianças, jovens e adultos portadores de deficiência e incapacidades. Promover contextos normalizados e facilitadores para o desenvolvimento psicossocial, através da criação de respostas sociais diversificadas e adequadas às necessidades dos clientes, contribuindo para a otimização da sua qualidade de vida.

Valores

Para alcançar a nossa Missão e a nossa visão adotamos Valores que, expressando as nossas crenças fundamentais, dão corpo aos princípios de uma cultura que gera realizações:

- ✓ Trabalhar com honestidade e ética profissional
- ✓ Construir um ambiente de respeito e confiança
- ✓ Adotar uma comunicação transparente e objetiva
- ✓ Trabalhar com espírito cooperativo e compromisso com a qualidade
- ✓ Ter colaboradores interessados em propiciar desenvolvimento contínuo e compartilhado
- ✓ Valorizar as pessoas, o trabalho em equipa e o profissionalismo na procura de resultados

III. Serviços Disponibilizados

Unidade Integrada de Atendimento à Infância:

STIP – Serviço Técnico de Intervenção Precoce (Tutela Segurança Social) – Presta atendimento a famílias com crianças dos 0 aos 6 anos em situação de risco envolvimento, biológico ou de risco estabelecido. O STIP integra a Equipa Local de Intervenção (ELI) de Sesimbra, no âmbito do Sistema Nacional de Intervenção Precoce para a Infância.

CR - Creche (Tutela Segurança Social) – Atendimento a famílias e crianças, com ou sem necessidades educativas especiais, na faixa etária dos quatro meses aos trinta e seis meses.

PE – Pré-escolar (Tutela Educação) – Atendimento a famílias e crianças, com ou sem necessidades educativas especiais, na faixa etária dos três aos seis anos.

CAI – Centro de Animação para a Infância (Tutela Segurança Social) – Presta atendimento a crianças e jovens dos seis aos vinte e três anos, famílias e comunidade em geral. Desenvolve atividades lúdicas promotoras de desenvolvimento global; prevenção do absentismo escolar precoce; prevenção primária de comportamentos de risco, atividades e projetos específicos dirigidos à população infanto-juvenil nos seus espaços educativos, de lazer e residência.

Edifício Sede:

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais (Tutela Segurança Social) – Destina-se a jovens adultos com idades superiores a dezasseis anos, portadores de deficiência intelectual. O CAO tem como objetivo promover e maximizar o desenvolvimento da autonomia pessoal e social dos clientes, integrar e valorizar as suas competências através do desenvolvimento de atividades socialmente úteis, promover o seu bem-estar individual e a sua integração sociofamiliar e comunitária, respeitando as características e necessidades específicas de cada cliente.

Agrupamentos de Escolas Sesimbra e Seixal:

CRI – Centro de Recursos para a Inclusão (Tutela Educação) – Trabalha em parceria com alguns agrupamentos de escolas do sistema regular de ensino, prestando apoio a alunos, docentes e famílias a vários níveis: atividades terapêuticas, atividades oficinais, áreas de preparação para a transição da vida pós-escolar e apoios especializados.



Edifício da Formação Profissional:

CRPC – Centro de Reabilitação Profissional (Tutela Emprego e Formação Profissional) – Atendimento a pessoas com deficiência e incapacidade, residentes nos concelhos de Almada, Sesimbra e Seixal, visando a sua plena integração socioprofissional.

Rede de Unidades Residenciais:

LR I – Lar Residencial I – (Tutela Segurança Social) – Equipamento com capacidade para cinco clientes, destinado a alojar jovens e adultos portadores de deficiência e/ou incapacidade, com idade superior a dezasseis anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar normal.

Lar Residencial II – (Tutela Segurança Social) – Equipamento com capacidade para 14 clientes, destinado a alojar jovens e adultos portadores de deficiência e/ou incapacidade com atestado multiusos superior a 60%, com idade superior a dezasseis anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar normal.

Projeto correlacionado operando nas 3 Freguesias do Concelho de Sesimbra

RSI – Rendimento Social de Inserção (Tutela Segurança Social) – Constitui um mecanismo de combate à pobreza, tendo como principal objetivo assegurar aos cidadãos e aos seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas e paralelamente favorecer a progressiva inserção social, laboral e comunitária. A Cercizimbra participa neste programa como gestor da Equipa de Parcerias de Sesimbra, que tem como objetivo o acompanhamento psicossocial dos agregados familiares beneficiários de RSI, e como parceiro local integrando o Núcleo Local de Inserção Social (NLI), tendo este núcleo como principais objetivos, analisar o diagnóstico social realizado sobre os problemas que afetam as famílias beneficiárias do RSI, assim como dar prioridade à intervenção daí decorrente para que se possa compatibilizar, o mais adequadamente possível, os recursos existentes na comunidade com as necessidades das famílias.

IV - Objetivos Estratégicos – Operacionalização

EIXO 1: GERIR O SISTEMA E MELHORAR

Objetivo Estratégico (OE1.1): Preparar a Organização para alterações nos órgãos de gestão.(CTG/CA)

Operacionalização:

OO1.1.a) Aperfeiçoar o modelo de gestão da organização

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	OO1.1 a) Taxa de concretização do Plano elaborado pelo CTG	-		75%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

Objetivo Estratégico (OE1.2): Cumprir com os requisitos da ISO 9001-2015

Operacionalização:

OE1.2 a) Transição para a nova norma

OE1.2 b) Autonomizar o CA e os colaboradores para a implementação do SGQ/Nova Norma

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	OO 1.2 a) Concretização do plano de transição	-		100%
	OO 1.2 b) Taxa de execução das formações organizadas pelas DT's/CS/CA/EQ	-		100%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

Objetivo Estratégico (OE1.3): Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição

Operacionalização:

OO1.3 a) Capacitar o CA/DT/CS de conhecimentos e competências de gestão.

OO1.3 b) Interceder junto das estruturas de representação para adequar as formas de financiamento aos custos efetivos.

OO1.3 c) Desenvolver projetos inovadores

OO1.3 d) Garantir uma política de renegociação com os fornecedores externos

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	OO1.3 a) Taxa de eficácia da formação relativamente a competências de gestão.	-		80%
	OO1.3 b) Nº de reuniões com estruturas de representação (Fenacerci...)	-		7
	OO1.3 c) Taxa de candidaturas a projetos inovadores	-		80%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

Objetivo Estratégico (OE1.4): Otimizar a imagem/marca da Instituição

Operacionalização:

OO1.4 a) Desenvolver o Marketing Social (interno/externo)

OO1.4 b) Desenvolver projetos formativos (Colóquios, Congressos)

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	OO1.4 a) Taxa de concretização do Plano de Marketing	65%	5%	80%
	OO 1.4 b) Nº de Colóquios/ Congressos/ formação realizados.	-		1

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

Objetivo Estratégico (OE1.5): Promover a igualdade de direitos e deveres

Operacionalização:

OO 1.5 a) Articular com entidades representativas e/ou tutelares para criação de normativo que obrigue a Administração a providenciar os recursos para dar seguimento ao projeto vida dos jovens enquadrados pelo DL nº3/2008.

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	OO 1.5 a) Nº de articulações com entidades.	-		3

Objetivo Estratégico (OE1.6): Responder ao diagnóstico de necessidades externas e internas

Operacionalização:

OO1.6 a) Acompanhamento e monitorização dos jovens que saem da escolaridade obrigatória – Plataforma de Apoio à Transição

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	OO 1.6 a1) Criação da Plataforma	-	-	100%
	OO 1.6 a.2) Taxa de Acompanhamento dos jovens	-	-	75%

EIXO 2: RESPONDER SOCIALMENTE

Objetivo Estratégico (OE2.1): Aumentar a qualidade de vida dos clientes e significativos através da melhoria e adequação constantes dos serviços e apoios prestados

Operacionalização:

OO2.1.a) Mobilizar clientes e famílias para a participação nas atividades da organização

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Responder socialmente	OO2.1 a) Aumentar a participação dos clientes e famílias nas atividades promovidas pela organização.	-		20%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

EIXO 3: GERIR RECURSOS

Objetivo Estratégico (OE3.1): Criar uma política de capacitação dos RH

Operacionalização:

OO 3.1.a) Capacitar pessoas para exercer funções no CA

OO.3.1 b) Capacitar os colaboradores ao nível da HST

OO 3.1.c) Melhorar o acompanhamento clinico interno regular

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir recursos	OO3.1 a) Taxa de objetivos cumpridos do plano de modelo de gestão	-		80%
	OO 3.1 b) Taxa de eficácia do Programa de HST	-		80%
	OO 3.1 c) Taxa de satisfação dos colaboradores no acompanhamento clinico.	-		77%

Objetivo Estratégico (OE3.2): Fomentar uma cultura de participação na vida institucional

Operacionalização:

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir recursos	OO 3.2 a.1) Taxa de participação nas reuniões do grupo de eventos	70%		80%
	OO 3.2 a.2) Taxa de participação no Dia dos colaboradores	NR		55%

OO3.2 a) Aumentar a participação de colaboradores nas iniciativas da instituição.

Objetivo Estratégico (OE3.3): Consolidar uma política de gestão eficaz e eficiente do património e Equipamentos

Operacionalização:

OO3.3 a) Garantir a monitorização da manutenção e utilização dos equipamentos.

OO 3.3 b) Manter e adequar as infraestruturas à população atendida.

OO3.3 c) Criar uma política de renovação da Frota Automóvel (RFA)

Processo	Indicador (organizacional)	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir recursos	OO 3.3a) Taxa de cumprimento da monitorização da base de dados dos equipamentos e infraestruturas.	NR		85%
	OO3.3b) Taxa de cumprimento Programa de manutenção/reparação e aquisição de equipamentos	58%	+3%	80%
	OO3.3c) Taxa de cumprimento do cronograma de RFA	25%	+50	75%

V - Objetivos Operacionais do Conselho de Administração e Respostas Sociais

CA

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de Satisfação dos Parceiros	84,5%	-	84,5%
	Nº de parcerias com protocolo	21	+3%	24
	Nº de parcerias sem protocolo	7	+13%	20
	Taxa de concretização dos Planos de Ação do CA e RS	73,8%+	+1,2%	75%
	Taxa de Cumprimento das ações do projeto Sustentabilidade	Novo indicador	-	100%
	Taxa de eficácia das ações dos Planos de Melhoria (PM)	Monitorizar a dezembro	-	-
	Taxa de cumprimento dos prazos das ações dos PM	Monitorizar a dezembro	-	-
	Nº de Reclamações	0	-	0
	Nº de Sugestões	0	-	Monitorizar
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social (CA e RS)	35	-	35
	Nº Eventos abertos a Comunidade	4	+1	5
	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências	2	-	Monitorizar
	Nº de atualizações do Site	43	+7	50
	Nº de publicações em redes sociais	91	+9	100
Nutrição Alimentação	Taxa de concretização das reuniões c/ UNISELF	100%	-	100%
	Taxa de eficácia dos RA NA	A monitorizar	-	100%
	Taxa de satisfação dos clientes face ao serviço UNISELF	72%	+8%	80%
	Taxa de cumprimento da check list	54,8%	+45,2%	100%
	IQF UNISELF			
	Nº. Reclamações NA	5	-5	0
	Nº. Sugestões NA	0	-	Monitorizar
Gerir Recursos	Taxa de concretização do Plano de Formação	10%	+70%	80%
	Taxa de colaboradores com formação ≥ 35h	2%	+78%	80%
	Taxa colaboradores que frequentaram formação	30%	+50	80%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	80%	+5	85%
	Taxa de satisfação dos colaboradores	A determinar a dezembro		-
	Índice de qualificação de fornecedores	A determinar a dezembro		-

*Valor apurado à data da elaboração do PA. **Valor da última avaliação de dezembro de 2016; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro de 2017

STIP

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
----------	-----------	--------------	----------	------



Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de concretização do Plano de Ação	72%	+18%	90%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	90%		90%
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social	2	+2	4
	Nº de publicações em redes sociais	45	+5	50
	Nº Eventos abertos a Comunidade	-	+1	1
	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências	1	+1	2
	Nº de Sugestões	5	+5	10
	Nº de Reclamações	0	-	0
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS			A determinar ap/ aprovação .do orçamento
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Tempo médio de admissão de novos clientes (dias)	8	-	30
	Nº de candidatos	0	-	A monitorizar
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos planos individuais	100%	-	100%
	Taxa de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação de PIIP	100%	-	100%
	Nº de saídas de atendimento	-		A monitorizar
	Nº de transferências de outras Eli's	-		
	Taxa de referenciação mais precoce	21%	+19%	40%
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	69%	-	69%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	75%	+25%	100%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

** Nº de casos em avaliação, este valor é muito variável ao longo do ano.

CR/PE

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de concretização do Plano de Ação	93%	- 3%	90%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	90%	-	90%
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social	1	-	1
	Nº de publicações em redes sociais	3	+ 3	6
Gerir Sistema e Melhorar	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências	-	-	A monitorizar Sem meta
	Nº de Sugestões	18	- 8	10
	Nº de Reclamações	0	-	0
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS	-	-	A determinar ap/ aprovação .do orçamento

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Taxa de desistências durante o período de acolhimento	0	-	-
	Tempo médio de admissão de novos clientes (dias)	7	-	7
	Nº de candidatos	37	-	≥ nº alunos saídos
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos planos individuais	99%	- 4%	95%
	Taxa de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação de PII	67%	+ 3%	70%
	Taxa de desistências/rescisões	8%	-	≤ 8%
	Nº de Encontros informais	6	- 4	2
	Nº de reuniões gerais de pais/significativos	16	-	16
	Nº de atendimento a famílias (reuniões; visitas domiciliárias; acompanhamentos institucionais)	40	-	40
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	67%	-	67%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	100%	-	100%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; CR/PE valores referentes ao ano letivo 2016/17 monitorizados em 31.7.17

CAI

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de concretização do Plano de Ação	79%	+11%	90%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	100%	-10%	90%
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social	11	+1	12
	Nº de publicações em redes sociais	75	-25	50
	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências	1	-	A monitorizar sem meta
	Nº de Sugestões	12	-2	10
	Nº de Reclamações	0	-	0
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS	-	-	A determinar ap/ aprovação .do orçamento
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Nº de clientes atendidos	192	+8	200
	Nº de novas inscrições	99	-9	90
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos projetos	-	-	75%
	Taxa de participação dos clientes nos projetos	-	-	70%
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	68%	+7%	75%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	50%	+25%	75%

	superior a muito bom			
--	----------------------	--	--	--

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

CRI

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de Satisfação dos parceiros	86%	-	86%
	Taxa de concretização do Plano de Ação	100%	-	100%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	84%	-	84%
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social	0	1	1
	Nº de publicações em redes sociais	27	-	27
	Nº de Sugestões	2	-	A monitorizar
	Nº de Reclamações	1	-1	0
	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências	1	-	A monitorizar
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS			A determinar ap/ aprovação do orçamento
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Tempo médio de realização das avaliações especializadas (dias)	55	5	60
	Nº alunos avaliados	132	-	A monitorizar
	Nº alunos em lista de espera	62	-	A monitorizar
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos Planos Individuais	90,7%	-	85%
	Taxa de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação dos PEI e PI	100%		100%
	Nº alunos apoiados	665	-	660
	Taxa de concretização das Terapias	100%	-	100%
	Taxa de concretização das Atividades	100%	-	100%
	Nº de atendimento a famílias (reuniões; visitas domiciliárias; acompanhamentos institucionais)	1944	-624	1320
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	68%	-	68%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	76%	-	76%

*Valor apurado à data da elaboração do PA.

CRPC

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa satisfação dos parceiros	83%	-	83%
	Taxa de concretização do Plano de Ação	86%	+6%	90%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	74%	-	74%
	Nº ações de divulgação e imagem em meios	10	+2	12

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
	de comunicação social			
	Nº de publicações em redes sociais	60	+5	65
	Nº de Sugestões	A determinar a dezembro	-	20
	Nº de Reclamações	A determinar a dezembro	-	0
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS	-	-	100%
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Nº de candidatos admitidos Formação Continua (FC)	20	-	20
	Nº de candidatos admitidos Formação Inicial (FI)	0	+35	35
	Taxa de desistência durante o período de acolhimento	0	-	0
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos PIF	45%	15%	65%
	Taxa de execução de horas formativas	87%	+3%	90%
	Taxa de Integração em posto de trabalho (FI 2016)	-	-	13%
	Taxa de desistências/rescisões	9	-9	0
	Taxa de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação de PIF	100%	-	100%
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	62%	+8%	70%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	58%	+17%	75%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

CAO

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de concretização do Plano de Ação	42%		62%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	A determinar a dezembro		
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social	1		1
	Nº de atualizações do SiTE- Blog	8		12
	Nº de publicações em redes sociais	17		20
	Nº Eventos abertos a Comunidade	1		1
Gerir Sistema e Melhorar	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências	1		A monitorizar sem meta
	Nº de Sugestões	A determinar a dezembro		2
	Nº de Reclamações	A determinar a dezembro		0
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS	-		80%
Candidatura,	Taxa de desistências durante o período de	na		0

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Admissão e Acolhimento	acolhimento			
	Tempo (Nº de dias) médio de passagem de ficha de inscrição a lista de espera	15	-	<30
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos planos individuais	59,61%	+4,39%	64%
	Taxa de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação de PDI	77%	+3%	80%
	Taxa de desistências/rescisões	0%	-	0%
	Nº de Encontros informais (festas, almoços, passeios)	2	-	2
	Nº de reuniões gerais de pais/significativos	1		1
	Nº de atendimento a famílias (reuniões; visitas domiciliárias; acompanhamentos institucionais)	55**	-	55
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	A determinar a dezembro		-
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	92%	-	100%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

** Valor CAO e RUR

RUR

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa de concretização do Plano de Ação	66,3%	8%	70%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos	A determinar a dezembro		
	Nº ações de divulgação e imagem em meios de comunicação social	1	-	1
	Nº de publicações em redes sociais	9	3	12
	Nº Eventos abertos a Comunidade	1	-	1
	Nº de representações da organização em Colóquios, Conferências			A monitorizar sem meta
	Nº de Sugestões	A determinar a dezembro		2
	Nº de Reclamações	A determinar a dezembro		0
	Taxa de cumprimento do orçamento da RS	-		90%
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Taxa de desistências durante o período de acolhimento	NA	-	0%
	Tempo (Nº de dias) médio de passagem de ficha de inscrição a lista de espera	15	-	<30
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Taxa de concretização dos objetivos dos projetos individuais	64%	+2%	66%
	Taxa de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação de PI	89%	-	89%

Processo	Indicador	Valor atual*	Evolução	Meta
	Taxa de desistências/rescisões	0	-	0%
	Nº de Encontros informais (festas, almoços, passeios)	2	-	2
	Nº de atendimento a famílias (reuniões; visitas domiciliárias; acompanhamentos institucionais)	55**	-	55
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	A determinar a dezembro		-
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	93,7%	-	93,7%

*Valor apurado à data da elaboração do PA; em sede do relatório e contas serão considerados os valores apurados em dezembro.

** Valor CAO + RUR

RSI

Processo	Indicador	Valor Atual*	Evolução	Meta
Gerir Sistema e Melhorar	Taxa Concretização Plano de Ação	76%	+14%	90%
	Taxa de satisfação de clientes e significativos nas atividades extra	92%	+3%	95%
	Taxa de realização das reuniões planeadas (Equipa/Ação Social/NLI)	77%	+13%	90%
	Taxa de realização das reuniões planeadas-Parceiros (IPSS, ABAS, CRPC, ESCOLAS; CPCJ; CAFAP)	100%	-	100%
	Taxa de organização e conhecimento dos processos dos beneficiários	100%	-	100%
	Taxa de concretização das formações (ASIP)	100%	-	100%
Candidatura, Admissão e Acolhimento	Tempo médio de atendimento de novos clientes (dias)/renovações	5	-	<45
Projeto, Planeamento e Acompanhamento	Nº de famílias acompanhadas	465	-15	450
	Nº de Contratos de inserção Assinados	315	+135	450
	Nº de Contratos de inserção cessados por inserção no mercado trabalho	57	+3	60
	Nº de Visitas domiciliárias realizadas	356	+44	400
	Nº de atendimentos efetuados	1732	+268	2000
Gerir Recursos	Taxa de satisfação dos colaboradores	65%	+10%	75%
	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a muito bom	100%	-	100%

VI Monitorização e Avaliação

As ações de monitorização e avaliação do plano de atividades assentam nos seguintes domínios:

- ✓ Eficácia dos serviços prestados
- ✓ Eficiência dos recursos envolvidos
- ✓ Eficácia do sistema de gestão na perspetiva da intervenção, infraestruturas e recursos, a nível administrativo e financeiro e da qualidade.

Dinâmica	Responsável	Periodicidade	Fonte
Plano de Atividades	DO CTG DT	Anual	DO CTG DT
Planos de Ação das RS	DT	Anual	DT
Mapa de monitorização de indicadores e objetivos	DO CTG EQ DT	Trimestral Semestral Anual	DO CTG EQ DT
Relatório de atividades	DO CTG DT	Anual	DO CTG DT
Reuniões de avaliação das RS	DT	Semestral Anual	DT

VII- Anexos

Cientes/Candidatos

RS	STIP	CR	PE	CAI	CRI	CRPC	CAO	LR I	LR II	RSI	Total
Nº de clientes atendidos	-	39**	37**	350*	660**	55*	47*	5*	14*	465**	1672
Nº de candidatos em lista de espera	-	23**	3**	NA	62**	0**	49**	1**	15**	0**	153

*de janeiro a setembro

**em setembro

Recursos Humanos

Colaboradores*	Nº
Administrativas	3
Ajudante de ação direta	20
Ajudante de cozinha	4
Animador Sociocultural	1
Assistente Social	6
Aux. de Educação	8
Aux de formador	1
Aux. de jardineiro	1

Colaboradores*	Nº
Formador	5
Instrutor de Edu. Física	1
Investigador social	1
Jardineiro	1
Monitor de CAO	10
Monitor de tempos livres	2
Motorista	2
Psicólogo	16

Aux de Monitor	1
Chefe de serviços administrativos	1
Aux Serviços Gerais	4
Cozinheira chefe	1
Educador Socio Profissional	1
Educador de infância	4
Empregada de limpeza	1
Fisioterapeuta	1

*Dados a 31 de outubro

**técnicos que acumulam funções

Sociólogo	1
Técnico de acompanhamento formação e emprego	1
Técnico sup. Edu. Especial e Reabilitação	2
Técnico superior de educação social	1
Técnico superior. de psicomotricidade	4
Tesoureiro	2
Terapeuta da Fala	8
Terapeuta Ocupacional	1

Colaboradores em 2017*	Nº
Efetivos	86
Com contrato a termo certo	28
Com contrato a termo incerto	2
Que entraram para a reforma	0
Total de colaboradores	116

*Dados a 31 de outubro de 2017

VIII - Considerações Finais

O presente PA programa a intervenção a levar a cabo durante o ano de 2018 na CERCIZIMBRA.

Este plano não é estanque e poderá estar sujeito a alterações devido a restrições de financiamento por parte da tutela e a novos eventos/atividades ou programas que venham a surgir ao longo do ano. Ocorrências desta natureza poderão obrigar a alterações de ordem orgânica e funcional, se for esse o entendimento dos órgãos sociais ou da equipa técnica da Cooperativa.