

A large, stylized teal fish logo is positioned on the left side of the page. The fish is composed of thick teal lines forming its outline, with a small teal dot representing the eye. The fish is oriented horizontally, facing right.

Plano de Atividades
e Orçamento
2021
cercizimbra

JR-PP

Índice

I. Introdução	3
II. Princípios de Ação	4
III. Respostas Sociais	5
IV. Orientações Estratégicas/Objetivos Estratégicos	5
V. Objetivos Operacionais e Metas para 2021	6
VI. Planos Setoriais	8
VII. Monitorização e Avaliação	27
VIII. Outras Informações	27
IX. Considerações Finais	28
X. Orçamento	30



I. Introdução

O Plano de Atividades da Cercizimbra para 2021 reflete o empenho de todos para a manutenção da sustentabilidade e cumprimento dos objetivos propostos com vista ao crescimento.

A Cercizimbra assume-se a nível concelhio como uma entidade de referência no apoio à população portadora de deficiência e/ou incapacidade e populações vulneráveis intervindo a vários níveis no âmbito da prevenção, intervenção e encaminhamento. Paralelamente desenvolve, em cooperação com o poder local e distrital, projetos e respostas fora do seu âmbito de intervenção indo ao encontro das necessidades da população em geral.

Pauta a sua intervenção pelo melhor conhecimento científico disponível, seguindo as linhas orientadoras e inovadoras, nacionais e internacionais, no que diz respeito às suas áreas de intervenção, contribuindo para a construção de novas linhas de atuação. Assim, este plano sistematiza as diversas propostas de ação definidas para concretizar as orientações estratégicas e para responder às necessidades da organização e dos seus clientes.

As atividades apresentadas foram definidas tendo em conta a Missão, Visão e Valores da Cercizimbra. As linhas de ação para 2021 têm em conta critérios de eficiência, eficácia e qualidade, tendo em vista a o futuro de uma organização sustentável por via da sua ação operacional, com o objetivo de melhorar o desempenho, no cumprimento da sua missão e atribuições.

Sabemos que o ano 2020 foi e está a ser atípico devido à situação pandémica que atravessamos e que está a refletir-se quer no nosso atendimento, fazendo alterar procedimentos e metas que apesar do esforço de todos jamais conseguiremos alcançar a nível orçamental, principalmente devido à perda de rendimento das nossas famílias e ao aumento desenfreado do custo das matérias-primas.

Os Objetivos Operacionais enumeram-se de modo sistemático com propostas de atividades e referentes ações bem como os recursos humanos, financeiros necessários à sua implementação.

O orçamento provisional para 2021 foi elaborado com base histórica a setembro de 2020, como suporte financeiro ao plano de atividades 2021 e plano de investimento, apresentando um resultado negativo de 6.647,24€ (seis mil seiscientos e quarenta e sete euros e vinte e quatro cêntimos).

Em função deste resultado, persiste a necessidade de empenho e rigor na gestão da cooperativa. O Conselho de Administração, e as restantes estruturas de governação da cooperativa, em articulação com todos os colaboradores, têm de continuar a aplicar-se a fundo para garantir a qualidade do atendimento, obedecendo aos imperativos de sustentabilidade plasmados neste orçamento provisional. Neste contexto devemos continuar a aumentar os montantes de investimento obtidos através de candidaturas a projetos.

Importa referir que a Cercizimbra está a preparar a candidatura ao PARES 3.0 para terminar a obra da Quinta do Conde, com um CAO para 50 utentes e um lar residencial para 30 utentes, na freguesia do concelho com um rácio de equipamentos sociais por habitante muito inferior à média nacional.

Por fim, reiteramos que as organizações deste setor de intervenção devem manter e aprofundar a discussão sobre a sua sustentabilidade, com vista a apresentar à Administração Central um corpo de medidas fundamentadas para estabelecer modalidades mais adequadas 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

A Cercizimbra, organização reconhecida pela Comunidade, orienta a sua intervenção de acordo com:

- ✓ **Cooperação:**
Promovemos a cooperação interinstitucional e a participação ativa na comunidade.
- ✓ **Intervenção Individualizada:**
Desenvolvemos respostas centradas no cliente tendo em conta as suas especificidades, assumindo o respeito pelos valores culturais e individuais, dinâmicas da família e suas necessidades.
- ✓ **Transparência:**
Partilhamos de forma clara a informação com as partes interessadas.
- ✓ **Profissionalismo:**
Pautamos a intervenção pela excelência, confidencialidade e atualização sistemática de conhecimentos.
- ✓ **Inovação:**
Procuramos sistematicamente respostas diferenciadoras.
- ✓ **Inclusão:**
Promovemos a Inclusão como premissa para o cumprimento da igualdade de direitos.

III. Respostas Sociais



IV. Orientações estratégicas /objetivos estratégicos

A Cercizimbra projeta o futuro do próximo quadriênio em 6 orientações estratégicas. Para a sua operacionalização, são definidos Objetivos Estratégicos que poderão ser alterados anualmente de acordo com o contexto interno e externo.

Orientações e objetivos Estratégicos:

1) Valorização dos recursos humanos

- 1.1 – Aumentar o capital humano de acordo com as necessidades das RS/Serviços;
- 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional;
- 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH.

2) Adequação dos equipamentos e infraestruturas às necessidades das PI

- 2.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos;
- 2.2 – Investir em equipamentos/infraestruturas para responder às necessidades das PI.

3) Inovação e reorganização de serviços.

- 3.1 – Implementar Projetos de Inovação Social
- 3.2 – Requalificar serviços para responder às necessidades das PI

4) Marketing: da afirmação à inovação.

- 4.1 – Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional

5) Implementar e maximizar as práticas e medidas estruturais de proteção e sustentabilidade ambiental.

- 5.1 – Investir em políticas ambientais que valorizem a dimensão ecológica e a ecoeficiência

6) Eficiência e qualidade no desempenho da organização.

6.1 – Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida;

6.2 – Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ.

V. Objetivos Operacionais e Metas para 2021

Orientação Estratégica 1 – Valorização dos Recursos Humanos		
Objetivo Estratégico 1.1. Aumentar o Capital Humano de acordo com as necessidades das RS/Serviços	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
1.1.1. Aumentar a capacidade de resposta face às necessidades da criança /família	100%	100%
Objetivo Estratégico 1.2. Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
1.2.1. Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	41%	55%
1.2.2. Aumentar a satisfação dos colaboradores ao nível da comunicação	69%	
Objetivo estratégico 1.3. Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
1.3.1. Promover e Implementar uma tabela salarial organizacional e aprovada e inscrita em BTE	100%	84%
1.3.2. Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	44%	
1.3.3. Melhorar as condições dos colaboradores no desempenho das suas funções	85%	
1.3.4. Garantir a estabilidade da equipa pedagógica	100%	
1.3.5. Promover a estabilidade da equipa (manutenção da equipa)	100%	
1.3.6. Promover a estabilidade e dar continuidade ao acompanhamento social prestado aos AF, beneficiários de RSI, pela equipa do RSI	75%	
Orientação estratégica 2 - Adequação dos Equipamentos e Infraestruturas às Necessidades das PI		
Objetivo estratégico 2.1. Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
2.1.1. Melhorar as condições de trabalho promotoras de bem-estar e conforto	73%	73%
2.1.2. Aumentar a comodidade do espaço de trabalho adequando-o à equipa do RSI e às características do trabalho desenvolvido	72%	
Objetivo estratégico 2.2. Investir em equipamentos/infraestruturas para responder às necessidades das PI	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
2.2.1. Aumentar a elegibilidade do projeto do Polo da QC (%).	100%	83%
2.2.2. Minimizar os custos do procedimento da contratação pública para o Pólo da QC.	100%	
2.2.3. Renovar a frota automóvel	50%	
Orientação estratégica 3 – Inovação e Reorganização de Serviços		
Objetivo estratégico 3.1. Implementar Projetos de Inovação Social	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
3.1.1. Aumentar a sustentabilidade da Organização através da implementação de um serviço de formação certificado	100%	87%
3.1.2. Implementar a metodologia de trabalho de projeto na RS PE	100%	
3.1.3. Promover a inovação e sustentabilidade da organização	75%	
3.1.4. Promover a inclusão de crianças e jovens com deficiência em atividades nos períodos não letivos	80%	
3.1.5. Implementar projetos que desenvolvam práticas inovadoras de intervenção na deficiência adulta	80%	
Objetivo estratégico 3.2. Requalificar serviços para responder às necessidades das PI	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
3.2.1. Adequar o CRPC para outra(s) tipologia(s) de RS mais adaptada às necessidades dos clientes	-	-
Orientação estratégica 4 – Marketing: da Afirmação à Inovação		
Objetivo estratégico 4.1. Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
4.1.1. Reforçar a imagem da organização na comunidade	80%	83%
4.1.2. Aumentar a divulgação das RS junto de potenciais clientes	100%	
4.1.3. Manter o rácio vaga/candidato	100%	
4.1.4. Melhorar a identificação da RS_ através de sinalética exterior	40%	
4.1.5. Promover a consolidação e imagem da RS	75%	
4.1.6. Promover a aproximação da comunidade à RS	100%	

Orientação estratégica 5 – Implementar e Maximizar as Práticas e Medidas estruturais de Proteção e Sustentabilidade Ambiental		
Objetivo estratégico 5.1. Investir em políticas ambientais que valorizem a dimensão ecológica e a ecoeficiência	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
5.1.1. Implementar políticas ambientais na Cercizimbra	80%	80%
Orientação estratégica 6 – Eficiência e Qualidade no Desempenho da Organização		
Objetivo estratégico 6.1. Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida.	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
6.1.1. Proporcionar um atendimento mais adequado para a concretização dos objetivos PIIP	-	
6.1.2. Aumentar as competências das famílias e as suas redes de suporte informal	70%	
6.1.3. Adequar o serviço às expetativas e necessidades dos clientes	94%	
6.1.4. Manter o rácio competências dos clientes/perfis de desenvolvimento	90%	
6.1.5. Promover a colaboração das famílias nos projetos de intervenção dos clientes	74%	
6.1.6. Intensificar o nível de comunicação com as famílias	100%	
6.1.7. Promover a ocupação de tempos livres dos clientes residentes em contextos socialmente vulneráveis	100%	
6.1.8. Aumentar as competências dos clientes dos grupos identificados	100%	
6.1.9. Aumentar o compromisso dos clientes sinalizados com o CAI	80%	
6.1.10. Diminuição do isolamento social nos períodos não letivos	100%	
6.1.11. Otimizar o processo de encaminhamento para as diferentes respostas/serviços	97%	
6.1.12. Garantir a concretização dos objetivos previstos para o cliente.	94%	80%
6.1.13. Apoiar na transição de competências com vista à continuidade de apoios técnicos especializados aos alunos dos AE Seixal	100%	
6.1.14. Melhorar a adequação das UFCD's ao perfil diferenciado dos candidatos	52%	
6.1.15. Otimizar as competências e potencialidades dos clientes	60%	
6.1.16. Promover a inclusão social dos clientes	80%	
6.1.17. Aumentar a proximidade dos clientes e famílias com a organização	7%	
6.1.18. Promover a manutenção das competências e autonomias dos clientes	75%	
6.1.19. Aproximar os candidatos em lista de espera à realidade da RS, para conhecimento do seu perfil	100%	
6.1.20. Aumentar a comunicação com os clientes	80%	
6.1.21. Aumentar a autonomia dos Agregados Familiares (AF) beneficiários de RSI relativamente ao acesso aos serviços	90%	
6.1.22. Aumentar o número de horas de atendimento direto das TGP aos clientes	88%	
6.1.23. Aumentar o número de clientes que se autonomizam da Medida de RSI	25%	
Objetivo estratégico 6.2. Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ.	METAS	
Objetivos Operacionais	OO	OE
6.2.1. Aumentar a eficiência do controlo das ações	94%	
6.2.2. Aumentar a percentagem do item sobre a probabilidade de recomendação	85%	
6.2.3. Determinar o impacto do desempenho da RS no cliente	-	
6.2.4. Melhorar a adequação dos apoios prestados às necessidades dos clientes tendo em conta o baixo rácio técnico/alunos em atendimento	86%	90%
6.2.5. Otimizar a rede de parcerias	95%	
6.2.6. Adequar o apoio ao estagiário de acordo com a expetativa do empresário	-	
6.2.7. Garantir a qualidade do serviço prestado tendo em conta o súbito aumento de AF que recorreram ao RSI no âmbito da pandemia Covid-19	90%	

VI. Planos Setoriais

Conselho de Administração						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover e Implementar uma tabela salarial organizacional e aprovada e inscrita em BTE	Aprovação da tabela pela DGERT	Dez 21	BTE onde vem inscrita a tabela	a) Efetuar uma auscultação às entidades parceiras e do setor relativamente à tabela salarial b) Efetuar um estudo preparatório de tabela salarial c) Elaborar uma tabela organizacional; d) Efetuar um estudo dos colaboradores: função/anos de casa/ nível da tabela e) Efetuar o pedido à DGERT para legalizar a tabela da Cercizimbra.	CA DRH CTG	
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Taxa de competências adquiridas	≥78%	Tratamento estatístico e relatório de AD	a) Elaborar um Plano formação organização de acordo com as necessidades e potencialidades dos colaboradores; b) Aproximar os colaboradores à direção dos RH c) Implementar pequenos questionários de auscultação ao longo do ano d) Procurar junto da comunidade interesses formativos comuns e) Enviar para possíveis entidades financiadoras das ações do PAF (IEFP, Fenacerci...)	DG e CTG	
	Taxa de satisfação dos colaboradores	≥72%	Relatório de satisfação colaboradores	a) Ter em consideração as sugestões e observações dos colaboradores. b) Responder às questões menos positivas c) Efetuar reuniões com órgão tutelares das condições de trabalho, com vista ao cumprimento integral das condições de trabalho.	CTG ACT Colaboradores	-
Orientação estratégica 2 - Adequação dos equipamentos e infraestruturas às necessidades da PI						
Objetivo Estratégico 2.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar as condições de trabalho promotoras de bem-estar e conforto	Taxa de cumprimento do PRI-Sede	≥70%	Base de dados do PRI	a) Pedir orçamentos a 3 entidades para renovação/retificação das janelas e parapeitos da Sede b) Candidatura ao FSS	ECP DG	A determinar
	Taxa de satis. colaboradores no item de equipamento e infraestru.sede	≥70%	Relatório de satisfação colaboradores	a) Ter em consideração as sugestões e observações dos colaboradores. b) melhorar as condições de trabalho nos diferentes locais da sede	CTG ACT Colabo.	

Objetivo Estratégico 2.2 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a elegibilidade do projeto do Polo da QC (%).	Tx. Ilegibilidade do projeto	100%	Deferimento à Candidatura	a) Adaptação do projeto ao aviso do PARES 3.0:- aumentar capacidade (30 para 50) em projeto; reuniões com os diferentes intervenientes (ISS; Cercizimbra, arquiteto) b) Submissão da candidatura na plataforma: - reuniões com CMS arquiteto; - solicitação de documentação a diferentes entidades		
Minimizar os custos do procedimento da contratação pública para o Pólo da QC.	Valor gasto com o procedimento s/ os custos obrigatórios	≤1000 €	Contabilidade (centro de custos PQC)	a) Colocação na plataforma da contratação pública: -Reuniões com gabinete de contratação pública e gabinete jurídico da CMS.		
Renovar a frota automóvel	Tx.de cumprimento do cronograma de RFA	≥50%	Mapa de monitorização do programa	a) Elaborar lista priorizada de viaturas a substituir b) Efetuar candidatura à CMS – Programa de apoio às IPSS, após avaliação do FSS c)Efetuar aquisição das viaturas prioritárias	DG SA	121.MiL
Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços						
Objetivo Estratégico 3.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a sustentabilidade da Organização através da implementação de um serviço de formação certificado	Valor angariado com formações	500€	Contabilidade	a) Efetuar a certificação da Cercizimbra como organismo formador em 3 áreas diferenciadas. b) Certificar 10 potenciais colaboradores em áreas distintas para ministrar as formações	CA DG CTG	
Orientação estratégica 4 - Marketing: da afirmação à inovação						
Objetivo Estratégico 4.1 – Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Reforçar a imagem da organização na comunidade	Tx. Concretização do projeto de Marketing	≥80%	Mapa de monitorização do P.Marketing	a) Elaborar novo site Organizacional b) Reforçar o marketing interno c) Elaborar cronograma de ações a publicitar (ver ações do Projeto de Marketing d) Efetuar publicações regulares no facebook, instagram e site e) Ações de dinamização/intervenção na comunidade	EM GE CTG SA	100€
Orientação estratégica 5 - Implementar e maximizar práticas e medidas estruturais de proteção e sustentabilidade ambiental						
Objetivo Estratégico 5.1 – Investir em políticas ambientais que valorizem a dimensão ecológica e ecoeficiência						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Implementar políticas ambientais na Cercizimbra	Taxa de cumprimento do projeto ambiental	≥80%	Mapa de monitorização	a) Elaboração de Manual ambiental b) Implementar equipamentos para separação de resíduos c) Implementar períodos de entrega regulares de plásticos, papel e outros. d) Candidatura a projetos de apoio ambiental (racionalização de consumos energéticos).	CA CTG EQ	

Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.2- Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a eficiência do controlo das ações	Tx. Eficácia das ações dos Planos de Melhoria (PM)	≥90%	Plano de Melhoria	a)Acompanhamento mensal do cronograma em CA	DG	-
	Tx. Cumprimento dos prazos das ações dos PM	≥90%	Plano de Melhoria	a)Acompanhamento mensal em CA b)Distribuição de tarefas /ações em CA	DG	-

Intervenção Precoce						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.1 – Aumentar o Capital Humano de acordo com as necessidades das RS/Serviços						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a capacidade de resposta face às necessidades da criança /família	Nº de estágios profissionais	≥2	Monitorização do Plano de Melhoria Resposta à Candidatura IEPF	a) Candidatura a estágio profissional pelo IEPF para profissional na área da reabilitação (TO ou RP) b) Solicitação de estágio mestrado de Reabilitação Psicomotora à FMH	DT	
Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx de participação nos eventos da Organização	≥50%	Registo presenças	a) Participação na campanha Pirlampo Mágico b) Divulgação das atividades da Cercizimbra via e-mail, telefone, redes sociais. c) Envolvimento dos colaboradores na organização dos eventos d) Divulgação dos objetivos e do valor conseguido nas campanhas de angariação de fundos		
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Taxa de colaboradores com avaliação superior a MB.	≥50%	Tratamento e relatório dos QAD	a) Realização da avaliação de desempenho a todos os colaboradores b) Cumprimento das ações previstas na reunião de consenso da avaliação de desempenho do ano anterior		
Orientação estratégica 2 - Adequação dos equipamentos e infraestruturas às necessidades da PI						
Objetivo Estratégico 2.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar as condições de trabalho promotoras de bem-estar e conforto	Taxa de satisfação dos colaboradores nos itens relacionado com o objetivo	≥75%	Tratamento e relatório dos QAS Colaboradores	a) Preenchimento do questionário de satisfação dos colaboradores b) Renovar o equipamento informático existente (2 computadores) c) Adequar o mobiliário existente às condições ergonómicas necessárias (2 secretárias de computador) d) Adequar a temperatura interna do edifício – climatização adequada	DT/DG	

Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.1- Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida.						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Proporcionar um atendimento mais adequado para a concretização dos objetivos PIIP.	Tx. objetivos dos PIIP atingidos	A determinar	PIIP	a) Implementação de um espaço físico de intervenção em grupo na freguesia da Quinta do Conde: - Reunião com a Câmara Municipal Sesimbra - Reunião com parceiros da comunidade - Elaboração da Apresentação do Projeto “grupo dos Faladores” e “Espaço Aqui Brincamos todos”	DG DT	
Aumentar as competências das famílias e as suas redes de suporte informal	Tx. de concretização do objetivo do PIIP referente ao OO	≥70%	Monitorização do PIIP	Implementar uma resposta de intervenção em grupo de famílias via Zoom de acordo com as necessidades identificadas	Equipa IPI	
Aumentar a eficiência do controlo das ações	Nº de Sugestões	≥10	Registo de sugestões	a) Solicitar nas reuniões com as famílias que façam sugestões de melhoria do serviço.	4 técnicos	
Creche e Pré-Escolar						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Garantir a estabilidade da equipa pedagógica	Nº de alterações ocorridas na equipa pedagógica	≤ 2	Contratos de trabalho	Formação em posto de trabalho Acompanhamento regular aos novos elementos da equipa por parte da DTP Envolver os novos colaboradores em grupos de trabalho/reflexão /representações institucionais Conciliar a vida pessoal e profissional dos colaboradores	Equipa RS CR/PE	
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a MB.	≥8%	Relatório avaliação desempenho	a) Formação em posto de trabalho b) Acompanhamento regular aos novos elementos da equipa por parte da DTP c) Participação dos colaboradores nos projetos das RS e grupos de trabalho institucionais	Equipa RS	
Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços						
Objetivo Estratégico 3.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Implementar a metodologia de trabalho de projeto na RS PE	Nº de projetos de aprendizagem desenvolvidos	≥ 20 (1/mês x 2 salas x10 meses)	Registos de planeamento e avaliação	a) Informação às famílias sobre metodologia de trabalho de projeto b) Envolver os grupos de crianças na planificação e avaliação dos projetos de aprendizagem	Equipa RS PE	
Promover a inovação e sustentabilidade da RS	Nº de candidaturas a projetos/concursos submetidas	≥ 50% dos projetos/concursos elegíveis	Recibo de candidatura	a) Definição de áreas de intervenção prioritárias b) Elaboração e submissão de candidaturas	Equipa RS CR/PE	

Orientação estratégica 4 - Marketing: da afirmação à inovação

Objetivo Estratégico 4.1 – Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a divulgação das RS junto de potenciais clientes	Nº Publicações de comunicação e divulgação	≥ 30	Histórico das redes sociais	a) Publicação mensal de posts nas redes sociais	Equipa RS	
Manter o rácio vaga/candidato	Nº de candidatos	≥ nº de Vagas	Gestão da lista de espera Rescisão de contrato	a) Divulgação das atividades desenvolvidas nas/pelas RS nas redes sociais b) Atendimento personalizado nas datas de inscrição	Equipa técnica da RS	
Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.1 - Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida.						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Adequar o serviço às expectativas e necessidades dos clientes	Nº de desistência durante o período de acolhimento.	≤ 1	Rescisão de contrato	a) Atendimento ao cliente e à família o mais personalizado/individualizado b) Realização de Plano e Relatório de acolhimento como instrumento de reflexão para adequação das práticas em Creche c) Estabelecimento de canais de comunicação formais e informais de proximidade entre a equipa e as famílias com recurso a meios digitais	Equipa RS	
	Nº de desistências e rescisões	≤ 8	Contratos de rescisão	a) Manutenção do padrão e qualidade do atendimento b) Análise da causa da rescisão e correção quando fundamentada e aplicável c) Publicitação das atividades realizadas nas redes sociais	Equipa técnica RS	
	Tx. Satisfação clientes relacionado com a comunicação escola-famílias	≥ 90%	Questionário satisfação clientes Email institucional	a) Envio semanal do planeamento das atividades de sala b) Envio mensal de registos audiovisuais das atividades realizadas nas salas c) Sensibilização às famílias para a importância da devolução dos questionários	Equipa técnica RS	
Manter o rácio competências dos clientes/perfis de desenvolvimento	Tx. de concretização dos PI's/projetos	≥ 90%	Mapa monitorizaçã o	a) Caracterização adequada do cliente/significativo nos procedimentos de Candidatura Admissão e Acolhimento e Plano-Projeto individual através dos documentos previstos no SGQ em Creche. b) Caracterizar adequadamente o grupo nos Projetos pedagógicos/curriculares c) Melhorar os conteúdos das Fichas de avaliação individual dos clientes	Equipa técnica RS	
Promover a colaboração das famílias nos projetos de intervenção dos clientes	Tx. de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação dos PI's/projetos	≥ 50%	Registo de presenças Registo de reunião	a) Disponibilizar tempos de atendimento individual fora dos momentos de reuniões gerais b) Realizar reuniões individuais com as famílias com recurso a meios digitais	Equipa técnica RS	
	Nº de reuniões gerais de pais/significativos	≥ 16	Atas de reunião	a) Estruturar ordem de trabalhos das reuniões com conteúdos significativos e apelativos b) Realizar reuniões com recurso a meios digitais	Equipa técnica RS	

	Nº de atendimentos a famílias (reuniões; visitas domiciliárias; acompanhamentos institucionais)	≥ 50	Anotações e registos ou Atas de reunião	a) Adaptação do horário de atendimento às necessidades das famílias b) Realização de reuniões com recurso a meios digitais c) Aumentar os contactos telefónicos e via email d) Utilização de plataforma colaborativa	Equipa técnica RS	
Intensificar o nível de comunicação com as famílias	Nº de contactos realizados com recurso a ferramentas eletrónicas e digitais	≥ 200 (5/mês x 4 salas x 10 meses)	Email institucional	a) Envio semanal de planificações das salas para as famílias b) Envio mensal de registos fotográficos ou vídeos de atividades realizadas para as famílias c) Realização de reuniões com recurso a meios digitais d) Implementar a utilização de plataformas colaborativas	Equipa RS CR/PE	

Objetivo Estratégico 6.2 - Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a eficiência do controlo das ações	Tx. Eficácia das ações dos Planos de Melhoria (PM)	≥ 90%	Plano de melhoria	a) Monitorização mensal b) Em caso de desvio articulação com EQ ou DG/CA para definição de medidas corretivas	Equipa técnica RS CA/ DG /EQ	
	Tx. Cumprimento dos prazos das ações dos PM	≥ 90%	Plano de melhoria	a) Acompanhamento mensal b) Em caso de desvio articulação com equipa RS, EQ ou DG/CA para correção	DT CA/ DG /EQ	
	Nº de Reclamações	≤ 1	Plano de melhoria	a) Manutenção do padrão de atendimento: - Atendimento o mais personalizado possível tendo em consideração as necessidades dos clientes - Estabelecimento canais de comunicação formais e informais de proximidade com as famílias adequados às características atuais de funcionamento das RS	Equipa RS Responsáveis de serviços	
	Nº de Sugestões	≥ 5	Plano de melhoria	a) Levantamento de sugestões nas reuniões gerais de famílias e no questionário de satisfação clientes b) Definição no Plano de melhoria de ações para dar resposta a sugestões realizadas	Equipa das RS	

Centro de Animação para a Infância

Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos

Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx. Participação dos colaboradores na vida organizacional	≥60%	Ficha inscrição eventos	a) Inclusão de 1 el. da equipa nos grupo de trabalho dos projetos (Sustentabilidade, Comunicação, Saúde/lazer, Formação, Marketing) de promoção da organização. b) Impulsionar a equipa para a participação nos eventos da organização	a) Equipa b) DT	

Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a MB.	≥40%	Relatório AAD	a) Capacitação dos novos colaboradores nas áreas de intervenção da RS b) Elaboração de ferramentas de apoio individuais à concretização dos objetivos c) Realizar momentos de partilha de boas práticas d) Realizar formação intra e inter-RS	DT	
Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços						
Objetivo Estratégico 3.1 – Promover projetos de inovação social						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover a inovação e sustentabilidade da organização	Nº de Candidaturas submetidas	≥ 1	Registo de submissão de candidatura Ata CTG (Mod.P.GS.0 4.A)	a) Apresentação de candidaturas a projetos elegíveis no âmbito da melhoria da RS	Equipa Técnica	-
Orientação estratégica 4 - Marketing: da afirmação à inovação						
Objetivo Estratégico 4.1 – Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar a identificação da RS através de sinalética exterior	Tx. novos clientes que identificaram a RS através da sinalética exterior.	≥ 40%	Base de Dados (Campo Observações - Como conheces o CAI?)	a) Conceber sinalização exterior da RS através de um processo artístico partilhado com os clientes – criação do design; pintura da tela com utilização de “latas”, colocação da tela na parede b) Solicitar apoio aos principais parceiros para a criação da sinalética exterior vertical - Câmara Municipal Sesimbra c) Divulgação de vídeo promocional da sinalética exterior da RS nas redes sociais institucionais d) Publicar em formato fotográfico sinalética exterior da RS nas redes sociais CAI (Instagram e Facebook)	a) 1 TÉC. + 1 TATL; b) DT c) 1 TÉC. d) 1 TATL	
Promover a consolidação e imagem da RS	Tx. Concretização do projeto Marketing e Sustentabilidade 2.0 (Novo)	≥75%	Mapa monitorização do projeto	a) Projeto Marketing e Sustentabilidade 2.0 – Angariar Sponsor Oficial; requalificação do espaço exterior traseiro; divulgação de vídeo promocional da RS; apresentação da RS a potenciais clientes b) “Campanha Toneladas de Ajuda” (AMARSUL, EXTRUPLÁS); c) “CAI EXTREME 2ª edição”	DT, Resp. projeto Equipa	
Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.1 – Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida.						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover a ocupação de tempos livres dos clientes residentes em contextos socialmente vulneráveis	(X) Clientes atendidos nos contextos socialmente vulneráveis	(X)≥ 10	Registo de presenças (Mod.P.PPA.0 2.W)	a) Implementar projeto “Animação Itinerante 2.0” em contextos socialmente vulneráveis b) Estabelecer parcerias com outras RS b) Divulgar as ações da RS no contexto intervencionado	a) 1 TÉC + 1 TATL b) DT c) 1 TÉC + 1 TATL	

Aumentar as competências dos clientes dos grupos identificados	Tx de concretização dos objetivos das PIG	≥60%	Relatórios de monitorizaçã o Ficha de avaliação mensal (Mod.P.PPA.02)	a) Definição dos responsáveis por PIG b) Elaboração do cronograma de ação c) Avaliação mensal das ações implementadas d) Monitorização trimestral das ações inscritas nas PIG'S e) Integrar em PIG's 2021 as necessidades, interesses e motivações exequíveis apresentadas pelos clientes	a) DT b) DT c) Resp. PIG d) DT e) Equipa Téc.	
Intensificar o nível de comunicação com as famílias	Contactos diretos da família com a RS (presencial, e-mail, telefone)	≥ 15	- Registo dos contactos efetuados pelas famílias - Ficha de avaliação mensal (Mod.P.PPA.02) - Questionário Expectativas Famílias - Anotações e Registos (Mod.P.PPA.02.AB) - E-MAIL'S	a) Divulgar ações CAI - Apresentação da RS no AES aos alunos 2.º Ciclo (Assembleia de Turma - AT) com presença dos EE em ZOOM; b) Torneios em família: Champions Berlindes League; Geocaching c) Recurso às plataformas colaborativas para a realização de Webinar com os temas: A importância do Jogo/Brincar em Família; Gestão Exigência Escolar d) Rever P.CAA – Ficha de Inscrição e) Identificar na Base de Dados da RS, por cliente, grupo de Sangue e medicação para doença crónica	a) EQUIPA; b) 1 TÉC + 1 TATL c) DT + 1 Téc.	
Aumentar o compromisso dos clientes sinalizados com o CAI	Tx de frequência do projeto/ Nº de sessões planeadas	≥ 60%	Ficha de avaliação mensal (Mod.P.PPA.02)	a) "Baú de Projetos" – Criação de um Baú de Projetos com jogos, dinâmicas e ações que necessitam obrigatoriamente de planeamento (Micro_projetos co produzidos cliente – CAI)	Eq. Técnica	
	Nº de propostas dos clientes concretizadas	≥ 6	Atividades extraordinárias e pontuais (Mod. P.PPA.02.Q)			
Diminuição do isolamento social nos períodos não letivos	(X) Clientes atendidos nas pausas letivas	≥ 10	Ficha de inscrição Mod. P.CAA.01.B.03 Registo de Presenças Mod.P.PPA.02.W	a) Dinamizar colónia de férias em pausa letiva (integração de clientes sinalizados por outras RS da Cercizimbra, priorizando clientes em maior isolamento)	Equipa	
Ajustar o serviço às expetativas e necessidades do cliente	Nº de ajustes ao serviço com base nas sugestões	≥2	PM, Ata reunião equipa	a) Impulsionar a participação ativa dos clientes de forma a melhorar e ajustar o serviço prestado às necessidades dos clientes/significativos	Equipa Técnica, DT	
	Nº de projetos concretizados do Baú de Projetos	≥5	Planificação de atividades extraordinárias/pontuais Folha de Sumários e Presenças	a) Planeamento e organização com os clientes das ações incluídas no <i>Baú de Projetos</i>	Equipa Técnica, DT	

Objetivo Estratégico 6.2- Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a percentagem do item sobre a probabilidade de recomendação	Tx. Satisfação dos parceiros no item referente ao OO	≥ 85%	Relatório satisfação parceiros	a) Identificar as necessidades, oportunidades e expectativas das PI da RS; b) Promover projetos que acrescentem valor às PI c) Supervisão mensal dos projetos desenvolvidos; d) Reunir trimestralmente com os parceiros para avaliar os objetivos da parceria e corrigir possíveis desvios.	Resp. projeto	
Determinar o impacto do desempenho da RS no cliente	Tx. Satisfação clientes	A determinar	Relatório da satisfação dos Clientes	a) Alterar o questionário de satisfação dos clientes, incluindo a avaliação do impacto da RS	a) DT; Equipa	

Centro de Recursos Para a Inclusão						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx. Participação dos colaboradores nos eventos da organização	≥24%	Fichas de inscrição	a) Participar na campanha do Pirlampo Mágico b) Organizar e dinamizar o Dia Internacional da Pessoa com deficiência com os AE de Sesimbra e CMS c) Divulgar as atividades da Organização à equipa, os objetivos e o valor financeiro conseguido nas mesmas	DT Equipa CRI DG	
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a MB.	≥24%	Relatório AD da RS	a) Manter os colaboradores esclarecidos quanto aos critérios de avaliação b) Proporcionar formação adequada às necessidades identificadas c) Criar momentos de partilha de boas práticas e de materiais em equipa ou com outras RS ou organizações: reunião mensal dos grupos de cada área técnica; tertúlias com outros CRI; criação de Plataforma de materiais com Cercisa e Cercitop d) Envolver a equipa na definição e concretização das metas a atingir pela RS	DT DG CA	
Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços						
Objetivo Estratégico 3.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover a inclusão de crianças e jovens com deficiência em atividades nos períodos não letivos	Tx. de resposta às solicitações das famílias (nº de encaminhamentos/nº de solicitações)	80%	Inscrição Registo de encaminhamento	a) Colaborar com as famílias no encaminhamento para respostas e serviços existentes na comunidade b) Colaborar com a CMS na organização e dinamização dos Ateliers. Ocupa em julho ou respostas alternativas face à situação de pandemia		

Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.1 - Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida.						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Otimizar o processo de encaminhamento para as diferentes respostas/serviços	Txa de encaminhamentos (nº encaminhados/nº alunos com 18)	≥90%	Avaliação do PI Avaliação do PIT	a) Estabelecimento de rede de contactos com outras organizações b) Realização de contacto com IEFP para avaliação entrevista e encaminhamento de jovens para formação c) Proposta para análise em CTG da hipótese de criar internamente respostas alternativas e possíveis candidaturas a projetos		
Adequar o serviço às expectativas e necessidades dos clientes	Tx. Satisfação clientes	≥85%	Relatório de Satisfação dos Clientes	a) Garantir uma comunicação regular com pais/significativos: - Disponibilizar aos pais e EE um horário e um meio de contacto com os técnicos - Fornecer, trimestralmente, avaliação dos apoios prestados nos documentos previstos por cada AE e em reunião quando esta se revele pertinente. b) Realizar ações de informação e partilha dirigidas aos pais com temas do seu interesse (transição pós-escolar; etc.) mediante as necessidades manifestadas por estes	DT Equipa CRI	
Garantir a concretização dos objetivos previstos para o cliente	Tx. de concretização dos objetivos dos PI's	≥88%	Grelha de monitorização dos PI	a) Estabelecer objetivos e indicadores adequados ao perfil dos alunos, à modalidade do apoio e frequência, bem como às contingências devido à pandemia por covid-19 e respetivas orientações da tutela. b) Realizar as ações previstas nos PI, adaptando-as às contingências devido à pandemia por covid-19 c) Monitorização interna PA com AE d) Monitorizar trimestralmente concretização dos PI	DT Equipa CRI	
	Tx. de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração e avaliação dos PI's	≥95%	Registo de Contactos e reuniões	a) Elaborar os PI com o parecer e participação dos clientes e significativos, bem como a avaliação. b) Privilegiar a realização de reuniões de pais com a equipa educativa que acompanha o aluno. c) Garantir formas de comunicação regular com os pais, nomeadamente através do uso de modalidades à distância	Equipa CRI	
	Txa de alunos apoiados no Plano Individual de Transição (PIT)	100%	Monitorização interna PA com AE	a) Adequar os objetivos dos PIT às contingências devidas à pandemia por covid-19, b) Apoiar o aluno e a família no treino de competências funcionais na escola, em casa e na comunidade c) Colaborar no processo de encaminhamento para emprego, formação, CAO, dos alunos que concluem a escolaridade obrigatória – 18 anos.	Equipa CRI técnicos do CAI, CAO, CRPC	
Apoiar na transição de competências com vista à continuidade de apoios técnicos especializados aos alunos dos AE Seixal	Nº de reuniões de apoio à transição (AES)	4	Atas da reunião	a) Preparar o processo de transição ao nível da transferência de competências para as autarquias com os AE do Seixal em colaboração com os AE		

Objetivo Estratégico 6.2- Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar a adequação dos apoios prestados às necessidades dos clientes tendo em conta o baixo rácio técnico/alunos em atendimento	Tx satisfação clientes	≥86%	Relatório QSC	a) Continuar a sensibilizar os AE para: <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer prioridades e critérios de atribuição de apoios adequados ao rácio técnico/nº alunos, - Garantir aos técnicos tempos de trabalho para ações de consultoria e de capacitação dos contextos e intervenientes - Continuar a flexibilizar e a ajustar as modalidades e formas de apoio consoante o perfil dos alunos - Mobilizar outros recursos técnicos das escolas ou da comunidade b) Analisar e organizar um procedimento uniforme e eficiente para a modalidade de apoio em consultoria c) Iniciar processo de preparação da transição de competências para a autarquia.		
	Txa satisfação de parceiros no item relacionado com o OO	≥86%	Relatório do QSP	a) Reformulação do questionário de satisfação dos parceiros		
Otimizar a rede de parcerias	Tx. Satisfação parceiros	≥85%	Relatório Satisfação dos Parceiros	a) Fazer acordo escrito com os AE para atribuição de recursos humanos ajustados às necessidades e ao financiamento atribuído pela tutela b) Realizar contactos de acompanhamento do Plano de ação pela DT c) Realizar monitorização interna e avaliação em doc. próprio, com os AE (dezembro, março e julho) d) Realizar avaliação da satisfação dos parceiros	DT Equipa CRI	
	Nº Parcerias com protocolo	9	Contrato de Cooperação anual com a DGESTE	a) Elaborar Planos de Ação para 2020/2021 conforme orientações da tutela	DT Equipa CRI	
	Nº Parcerias sem protocolo	≥4	Relatório de Satisfação dos Parceiros	a) Câmara Municipal: Atividades em parceria com Sesimbra. Inclui; apoio financeiro e logístico aos AE para as atividades de natalção e hipoterapia dinamizadas pelo CRI; participação no Conselho Municipal de Educação; apoio na organização do dia internacional da pessoa com deficiência b) Empresas que colaboram na implementação dos PIT organizados pelo CRI e AE c) Serviços de saúde e CPCJ	DT Equipa CRI	
Aumentar a eficácia do controlo das ações	Tx. Eficácia das ações dos Planos de Melhoria (PM)	≥90%	Plano de Melhoria	a) Monitorização mensal dos PM em reunião de equipa	DT Equipa CRI	
	Tx. Cumprimento dos prazos das ações dos PM	≥90%	Plano de Melhoria	a) Monitorização mensal dos PM em reunião de equipa	DT Equipa CRI	

Centro de Reabilitação Profissional da Cercizimbra						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx de participação nos eventos da Organização	≥50%	Inscrições, registo de presenças	a) Incentivar, nas reuniões de equipa, a participação fomentando espírito de grupo e sentimento de pertença b) Promover a participação assumindo o CRPC tarefas específicas nos eventos	Equipa CRPC	
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Tx. de satisfação dos colaboradores relativamente ao estilo de liderança	≥65%	Tratamento e Relatório	a) solicitar mais visitas do CA ao CRPC para aumento dos mecanismos de diálogo b) delegar competências e responsabilidades	DT	
Orientação estratégica 2 - Adequação dos equipamentos e infraestruturas às necessidades da PI						
Objetivo Estratégico 2.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar as condições de trabalho promotoras de bem-estar e conforto	Nº equipamentos adquiridos	≥ 2	Documento sugestão/reclamação	a) analisar e selecionar as sugestões/reclamações atendíveis b) fazer candidatura a projetos para financiamento de aquisição de equipamento informático/ climatização, ... c) incluir na candidatura ao IIEFP verba para aquisição de equipamento informático/climatização d) renovar/ construir sala de convívio	Equipa CRPC	
	Tx. de satisfação dos colaboradores nos itens referentes ao objetivo	≥65%	Tratamento e Relatório	a) promover o bem-estar físico dos colaboradores através da climatização do edifício	DT	
Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços						
Objetivo Estratégico 3.2 – Requalificar serviços para responder às necessidades das partes interessadas						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Adequar o CRPC para outra(s) tipologia(s) de RS mais adaptada às necessidades dos clientes	Alteração para outra tipologia de RS	Em estudo	Relatório dos estudos Documentação das Candidatura	a) Estudo da legislação relativo a RS possíveis de implementar no espaço do CRPC de acordo com o perfil dos candidatos b) Análise de diferentes candidaturas possíveis (Ex: Procoop) c) Submissão de candidatura	DT/ Equipa psicossocial	

Orientação estratégica 4 - Marketing: da afirmação à inovação

Objetivo Estratégico 4.1 – Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a divulgação da RS junto de potenciais clientes	Nº de contactos diretos do candidato/ significativos com a RS (presencial, e-mail, telefone)	≥ 5/mês	Anotações E Registos (Mod.P.PP A.02. AB) Contactos presenciais , e-mail, telefone	a) Fazer publicações sobre cursos/ atividades do CRPC em redes sociais b) Participar no Espaço Cercizimbra na SesimbraFM c) Solicitar publicações no Sesimbr'Acontece para divulgar oferta formativa e eventos do CRPC d) Realizar vídeo promocional da RS e) Participar em feiras de profissões	Equipa CRPC	
	Nº de candidatos admitidos na formação inicial (FI) e contínua (FC)	Monitorizar	Inscrições	a) divulgar oferta formativa, mediante: - Meios de comunicação social, redes sociais -Articulação com CTE/ com Agrupamentos de escolas/RS da Cercizimbra/autarquia,/GIP., ...	Equipa psicossocial/DT	

Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização

Objetivo Estratégico 6.1 – Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar a adequação das UFCD's ao perfil diferenciado dos candidatos	Taxa de clientes com média de aproveitamento ≥15	≥ 43%	Certificados Pautas de classificação	a) efetuar um reconhecimento de perfil do formando através de: - análise da lista de espera; - levantamento de informação junto com as escolas; - Questionários a potenciais clientes; - Realização de atividades (dias abertos) no CRPC com alunos de PIT	Formadores	
	Taxa de concretização dos objetivos dos PIF's	≥ 60%	PIF's	a) Monitorizar o Programa Acolhimento, inscrevendo semanalmente ações para corrigir os desvios face aos objetivos estipulados e expectativas b) Elaborar o PIF com metas exequíveis e objetivos com aumento gradual de dificuldade	Equipa	
Otimizar as competências e potencialidades dos clientes	Tx de concretização dos PIF's	≥60%	Ata reunião PIF (fev/jul)	a) monitorizar os objetivos dos PIF's nas reuniões de curso b) identificar desvios e definir novas estratégias de atuação c)Envolver as famílias/significativos na concretização dos objetivos definidos nos PIF's	Equipa	
Adequar o serviço às expectativas e necessidades dos clientes	Tx de desistências e rescisões	0%	Carta de rescisão a enviar ao formando Rescisão de contrato apresentada pelo formando	a) reforçar o apoio psicossocial b) reforçar a atenção do formador no jovem c) aumentar a articulação equipa psicossocial/formador/família d) reforçar o envolvimento família/significativo no processo de integração do formando e) rever os objetivos do PIF e as estratégias definidas f) Articular com serviços de apoio (saúde, RSI, ...)	Equipa CRPC	

	Tx. Satisfação clientes nos itens referentes à limpeza e acessibilidade	≥ 86%	Relatório do IQ	a) levantamento dos horários dos autocarros b) reunião com vereador do pelouro dos transportes para assegurar transporte de formandos com mobilidade reduzida ou com residência em zonas limítrofes c) ajustar o horário do CRPC ao horário das carreiras escolares d) reunião com a formadora AFAC e com a responsável geral da limpeza para acordar cronograma de limpeza e) envolver o curso AFAC nas tarefas de limpeza do CRPC como treino das UFCD's	Dt/ formador a AFAC/ responsável geral das limpezas/ TSS	
--	---	-------	-----------------	--	---	--

Objetivo Estratégico 6.2- Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Adequar o apoio ao estagiário de acordo com a expectativa do empresário	Tx de satisfação dos parceiros no item referente ao OO	A monitorizar	Relatório do IQ de aval. sat. parceiros	a) Reformular o questionário SP b) Tratar os dados e analisar os pontos que requerem melhoria	Equipa DT	
Aumentar a eficiência do controlo das ações	Nº de Sugestões PM	≥ 10	Plano de melhoria	a) solicitar o preenchimento do mod sugestão/ reclamação junto das PI informando da importância de sugestões na melhoria continua b) registar, analisar e tratar as sugestões	Equipa CRPC	
	Tx. Eficácia das ações dos Planos de Melhoria (PM)	≥90%	Plano de Melhoria	a)Acompanhamento mensal do cronograma em CA	Equipa	
	Tx. Cumprimento dos prazos das ações dos PM	≥90%	Plano de Melhoria	a)Acompanhamento mensal em CA b)Distribuição de tarefas /ações em CA	Equipa CA	

Centro de Atividades Ocupacionais

Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos

Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a satisfação dos colaboradores a nível da comunicação	Tx. de satisfação dos colaboradores nos itens referentes ao objetivo	≥65%	Tratamento e Relatório	a) Solicitar a presença do CA numa reunião de equipa para aproximar os colaboradores da gestão de topo e esclarecer dúvidas; b) Incentivar os colaboradores a participar ativamente nas atividades da organização, nos processos de tomada de decisão, promovendo o clima organizacional.		
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx. Participação dos colaboradores nos eventos da organização	≥50%	Presenças Fichas de inscrição	a) Informar com antecipação os colaboradores sobre as atividades da organização b) Envolver os colaboradores nas ações dos eventos	DT	

Orientação estratégica 2 - Adequação dos equipamentos e infraestruturas às necessidades da PI

Objetivo Estratégico 2.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Melhorar as condições de trabalho promotoras de bem-estar e conforto	Tx. de satisfação dos colaboradores nos itens referentes ao objetivo	≥65%	Tratamento e Relatório	b) Realizar a reparação dos produtos de apoio técnico; c) Adquirir aquecedores para o pavilhão; d) Solicitar a substituição da porta do pavilhão por outra que permita a eficiência energética e o aquecimento do espaço		

Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços						
Objetivo Estratégico 3.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Implementar projetos que desenvolvam práticas inovadoras de intervenção na deficiência adulta	Taxa concretização Plano de Projetos	≥ 80%	Mapa Monitorização do Plano de Projetos	a) Submeter e/ou participar em candidaturas a projetos inovadores e acompanhar as ações previstas nos Projetos b) Definir ações para corrigir possíveis desvios c) Promover projetos envolvendo parceiros da comunidade d) Reunir com os parceiros para realizar candidaturas em conjunto	DT/ Equipa	
Orientação estratégica 4 - Marketing: da afirmação à inovação						
Objetivo Estratégico 4.1 – Aumentar a visibilidade promovendo a imagem Organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover a aproximação da comunidade à RS	Nº Eventos abertos à comunidade	≥1	Cartaz de divulgação Programa da atividade	a) Realizar uma atividade aberta à comunidade – Encontro de Canoagem b) Realizar uma atividade de dia aberto no CAO para que os candidatos em lista de espera possam conhecer o CAO e as atividades desenvolvidas	Equipa CAO Voluntários	
Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.1 – Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida.						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Otimizar o processo de encaminhamento para as diferentes respostas/serviços	Nº de contactos com entidades tutelares e outras organizações	≥3	Registos de contactos Atas de reunião	a) Articular com os serviços de saúde e com o ISS de forma proceder ao encaminhamento adequado às necessidades do cliente b) Acompanhar a família na procura de instituições adequadas às necessidades do cliente	DT Equipa CAO	
Promover a inclusão social dos clientes	Tx. clientes com contrato de ASU	Monit .	Contratos de ASU	a) Estabelecer contactos com as empresas locais b) Celebrar contratos de ASU com as empresas c) Promover o acompanhamento de proximidade dos clientes em ASU	Equipa CAO	
	Tx de concretização dos objetivos do PI	≥60%	Plano Individual (PI)	a) Adaptação dos PI b) Estabelecer atividades alternativas para promover as competências sociais c) Desenvolver atividades desportivas nos espaços da Cercizimbra para promover a autonomia e manutenção física d) Desenvolver um projeto de comunicação digital com o LR e outras instituições	Equipa CAO	
Aumentar a proximidade dos clientes e famílias com a organização	Tx. participação dos clientes e famílias nas atividades promovidas pela organização.	≥7%	Fichas de inscrição	a) Informar com antecipação os clientes/significativos das atividades desenvolvidas pela organização b) Aumentar a divulgação das atividades da organização junto dos clientes/significativos	DT	
Promover a manutenção das competências e autonomias dos clientes	Tx. de concretização dos PI's/projetos	≥75%	RMA PDI	a) Realizar a revisão dos objetivos de cada cliente, adaptando os objetivos a trabalhar ao seu perfil de funcionalidade e competências b) Decompor os objetivos gerais de cada cliente em objetivos específicos evolutivos c) Colaborar com os clientes/significativos, fazendo o levantamento das suas necessidades de intervenção d) Adaptação das tarefas de acordo com as capacidades e funcionalidades dos clientes	Equipa CAO	

Promover a colaboração das famílias nos projetos de intervenção dos clientes	Tx. de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação dos PI's/projetos	≥70%	Ata de reunião Ficha de reunião com fam./signif.	a) Proporcionar vaga nos transportes da organização para a presença na reunião b) Realizar visitas domiciliárias para envolver os familiares/significativos c) Utilizar os meios de comunicação digital para realizar as reuniões	Equipa CAO	
Aproximar os candidatos em lista de espera à realidade da RS, para conhecimento do seu perfil	Nº de candidatos que participou na atividade aberta	≤10	Registo de participação	a) Realização de uma atividade de dia aberto para os candidatos conhecerem o CAO	DT Equipa de CAO	
Aumentar a comunicação com os clientes	Tx. Satisfação dos clientes no item referente ao objetivo	≥70%	Questionário de satisfação dos clientes	a) Planeamento das atividades, instituindo momentos de partilha de informação na reunião comunitária, afixando as alterações no placard e fazendo reuniões de manhã, transmitindo as alterações do dia	Equipa CAO Voluntários	

Rede de Unidades Residenciais						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a satisfação dos colaboradores ao nível da comunicação	Tx. de satisfação dos colaboradores nos itens referentes ao objetivo	≥72%	Tratamento e Relatório	a) Promover a comunicação e colaboração entre os membros da equipa; b) Diversificar as formas de comunicação com os colaboradores (afixação das informações escritas, utilização de meios digitais); c) Incentivar os colaboradores a participar ativamente nas atividades da organização, solicitando a presença de um elemento do CA numa reunião de equipa, aproximando os colaboradores da gestão de topo e envolvendo-os nas tomadas de decisão		
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx. Participação dos colaboradores nos eventos da organização	≥27%	Presenças Fichas de inscrição	a) Informar com antecipação os colaboradores sobre as atividades da organização b) Envolver os colaboradores nas ações dos eventos	DT	
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover a estabilidade da equipa (manutenção da equipa)	Nº de dias seguidos de falta de 1 colaborador	≤7 dias	Assiduidade e dos colaboradores Grelha de turno	a) Elaboração do manual de boas práticas e de maus tratos b) Formação em contexto de trabalho de novos colaboradores c) Promover a integração de novos colaboradores na relação com os clientes d) Solicitar aos RH o colaborador de substituição	DT Equipa RUR	

Orientação estratégica 3 - Inovação e reorganização de serviços

Objetivo Estratégico 3.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Implementar projetos que desenvolvam práticas inovadoras de intervenção na deficiência adulta	Taxa concretização Plano de Projetos	≥ 80%	Mapa Monitorização do Plano de Projetos	a) Submeter e/ou participar em candidaturas a projetos inovadores e acompanhar as ações previstas nos Projetos b) Definir ações para corrigir possíveis desvios c) Promover projetos envolvendo parceiros da comunidade d) Reunir com os parceiros para realizar candidaturas em conjunto	DT/ Equipa	

Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização

Objetivo Estratégico 6.1- Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Promover a inclusão social dos clientes	Nº de atividades socioculturais desenvolvidas	≥8	Ficha de programa de Atividades Socioculturais	a) Inscrição na PASC de atividades de acordo com as características e interesses específicos dos clientes b) Elaboração de projetos que ajudem a diversificar a oferta de atividades para os clientes c) Elaboração de projeto de partilha e interação com outras instituições	DT Equipa RUR Motorista Voluntários	
Aumentar a proximidade dos clientes e famílias com a organização	Tx. participação dos clientes e famílias nas atividades promovidas pela organização.	≥7%	Fichas de inscrição	a) Informar com antecipação os clientes/significativos dos eventos da organização b) Aumentar a divulgação dos eventos da organização junto dos familiares/significativos	DT	
Promover a manutenção das competências e autonomias dos clientes	Tx. de concretização dos Pl's/projetos	≥75%	RMA PI	a) Colaborar com os clientes/significativos, fazendo o levantamento das suas necessidades de intervenção b) Realizar a revisão do PI de cada cliente, adaptando os objetivos a trabalhar ao seu perfil de funcionalidade e competências c) Verificar regularmente os resultados e definir as adaptações e estratégias necessárias para que os clientes atinjam o seu potencial d) Adaptação das tarefas de acordo com as capacidades e funcionalidades dos clientes	Equipa RUR	
Promover a colaboração das famílias nos projetos de intervenção dos clientes	Tx. de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação dos Pl's/projetos	≥70%	Ata de reunião Ficha de reunião c/ fam./signif.	a) Proporcionar vaga nos transportes da organização para a presença na reunião b) Realizar visitas domiciliárias para envolver os familiares/significativos c) Utilizar os meios de comunicação digitais para realizar as reuniões	Equipa RUR	
Aproximar os candidatos em lista de espera à realidade da RS, para conhecimento do seu perfil	Nº de candidatos contactados	≥34	Registo de contactos	a) Contactar anualmente as famílias dos candidatos em lista de espera para proceder à atualização de dados e encaminhamento psicossocial	DT TSS	
Aumentar a comunicação com os clientes	Tx. Satisfação clientes	≥90%	QAS Clientes	a) Promover a comunicação e diálogo sobre as atividades quotidianas do LRI entre clientes/famílias e colaboradores	Equipa RUR	

Rendimento Social de Inserção						
Orientação estratégica 1 - Valorização dos recursos humanos						
Objetivo Estratégico 1.2 – Reforçar o compromisso e a comunicação intra-organizacional						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a participação dos colaboradores na vida organizacional	Tx. Participação dos colaboradores nos eventos da organização	≥27%	Presenças Fichas de inscrição	a) Informar com antecipação os colaboradores sobre as atividades da organização b) Envolver os colaboradores nas ações dos eventos	DT	
Objetivo Estratégico 1.3 – Valorizar potencialidades e desenvolver competências dos RH						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a capacitação dos colaboradores dentro das suas competências funcionais	Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a MB.	≥43%	Questionários AD	a) Realizar a avaliação de desempenho dos colaboradores e análise dos pontos fortes e a melhorar da equipa; reuniões de consenso e implementação de ações	DT	
Promover a estabilidade e dar continuidade ao acompanhamento social prestado aos AF, beneficiários de RSI, pela equipa do RSI	Tx. satisfação dos clientes (AF)	≥80%	Questionários de Satisfação Clientes (AF)	a) Realização de formação aos novos membros da equipa b) Reflexão para adequações das práticas, através de supervisão	RH DT Equipa RSI	
	Tx. de satisfação dos colaboradores.	≥70%	Tratamento e Relatório	a) Tentar diminuir a rotatividade dos elementos, por forma a estabilizar a equipa.	DT/Equip a	
Orientação estratégica 2 - Adequação dos equipamentos e infraestruturas às necessidades da PI						
Objetivo Estratégico 2.1 – Adequar as condições de infraestruturas e equipamentos						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a comodidade do espaço de trabalho adequando-o à equipa do RSI e às características do trabalho desenvolvido	Nº de reuniões realizadas Tx. satisfação dos colaboradores no item sobre as infraestruturas	2 ≥70%	Atas reuniões Questionário de Satisfação	a) Reunião com a Câmara Municipal Sesimbra b) Reunião com parceiros da comunidade	DG DT	
Orientação estratégica 6 - Eficiência e qualidade no desempenho da organização						
Objetivo Estratégico 6.1 – Promover a qualidade crescente dos serviços prestados ao cliente na construção e desenvolvimento do seu projeto de vida						
Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Aumentar a autonomia dos Agregados Familiares (AF) beneficiários de RSI relativamente ao acesso aos serviços	Tx. concretização objetivos dos Contratos de Inserção (CI)	≥90%	Mapa Monitorização Av. CI ao 11º mês	a) Adequação do acompanhamento social às necessidades identificadas b) Articulação com os parceiros do Núcleo Local de Inserção (Educação; Saúde, Emprego; Autarquia; CPCJ) para garantir que estes respondem às necessidades identificadas	Equipa RSI	
Otimizar o processo de encaminhamento para as diferentes respostas/serviços	Nº de beneficiários encaminhados para ações de formação profissional	≥30	Mapa Ações Núcleo Local Inserção	a) Reuniões com o IEFP b) Reuniões com o CRPC c) Propor ações nos Contratos de Inserção dos beneficiários de RSI, relativas à Formação Profissional	DT/TGP	

Aumentar o número de horas de atendimento direto das TGP aos clientes	Tx. Satisfação clientes no item referente ao objetivo	≥88%	Relatório Satisfação Clientes	a) Monitorizar, medir e analisar os pontos fortes e a melhorar da equipa na relação com os clientes b) Alterar o horário de atendimento direto das TGP na SS e na JF Quinta do Conde c) Integrar no PM as sugestões/reclamações apresentadas pelos clientes	DT/TGP	
Aumentar o número de clientes que se autonomizam da Medida de RSI	% de beneficiários que se autonomizaram da medida de RSI por inclusão no mercado de trabalho	≥35%	Mapas Monitorização e ASIP	a) Realizar encaminhamentos para o IEFP b) Encaminhar Beneficiários para a rede informal de emprego c) Partilha de empregos na página "Dar e Receber"	Equipa	
	% de beneficiários que se autonomizaram da medida de RSI por acesso a outras Prestações Sociais (PSI; Pensão Social Invalidez; Desemprego)	≥30%	Mapas Monitorização e ASIP	a) Realizar encaminhamentos para a Pensão Social Inclusão/Complemento/Pensão Social Invalidez b) Encaminhar Beneficiários para a rede informal de emprego	Equipa	
	% de beneficiários que se autonomizaram (prestações)	≥30%	Mapas Monitorização e ASIP	a) Realizar encaminhamentos para a Pensão Velhice/ Pensão Social Velhice/Complemento Social Idoso) b) Encaminhar Beneficiários para a rede informal de emprego	Equipa	
	% de beneficiários que se autonomizaram da medida de RSI por iniciativa própria	≥5%	Mapas Monitorização e ASIP	a) Sensibilizar os beneficiários de RSI sobre os seus direitos e deveres	Equipa	

Objetivo Estratégico 6.2- Controlar o desempenho da organização privilegiando a eficácia do SGQ

Objetivo OO	Indicador	Meta	Fonte Verificação	Atividades /Ações	Recursos	
					RH	€
Garantir a qualidade do serviço prestado tendo em conta o súbito aumento de AF que recorreram ao RSI no âmbito da pandemia covid 19	Tx. cumprimento do Plano de Projetos	≥90%	Monitorização Plano Projetos	a) Realização de atividades de acordo com as necessidades identificadas b) Candidatura a Projetos	Equipa RSI	
Aumentar a eficiência do controlo das ações	Tx. cumprimento do Plano de Melhoria	≥90%	Plano de Melhoria	a) Reflexão para adequação das práticas face ao aumento de AF beneficiários de RSI b) Garantir formas de comunicação regular com os AF beneficiários de RSI c) Integração no Plano de Melhoria as sugestões/ reclamações apresentadas pelos clientes/ parceiros		
	Nº de Reclamações	0	Mapas Monitorização e ASIP	a) Adequar serviços às necessidades b) Registrar, analisar e tratar as reclamações c) Integrar, se exequível, ações que decorram de reclamações no Plano de Melhoria e Matriz de Riscos & Oportunidades	DT/ Equipa	

VII. Monitorização e Avaliação

As ações de monitorização e avaliação do plano de atividades e orçamento 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
- ✓ Dados contabilísticos (a set. 20)

Dinâmica	Responsável	Periodicidade	Fonte
Plano de Projetos (PP) das RS	DT	Anual	Candidaturas a projetos elegíveis; Orçamento; Matriz de Riscos e Oportunidades; Reunião avaliação das equipas.
Mapa de monitorização de indicadores e objetivos	CA CTG EQ DT	Trimestral Semestral Anual	Fontes de verificação PA/PP
Plano de Melhoria (PM)	Dt's CS CA EQ	Sempre que se justifique	Fontes de verificação inscrita no PM
Relatório de atividades e contas	CA CTG DT	Anual	Mapas de monitorização; Dados contabilísticos; Fontes de verificação inscritas no PA e PP.

VIII. Outras Informações

Clientes/Candidatos

RS	IP	CR	PE	CAI	CRI	CRPC	CAO	LR I	LR II	RSI	Total
Nº clientes atendidos em 2020*	200	39	40	193	599	72	45	5	16	464	1673
Nº clientes que se prevê atender em 2021	220	39	40	215	615	37	45	5	16	500	1732
Nº de candidatos em lista de espera	NA	18	11	NA	NA	14	61	34		NA	138

(*) Dados a setembro de 2020

Recursos Humanos para 2021

Colaboradores	Nº	Colaboradores	Nº
Administrativas	2	Fisioterapeuta	1
Ajudante de ação direta	16	Formador	2
Ajudante de cozinha	2	Instrutor de Edu. Física	1
Animador Sociocultural	2	Investigador social	1
Assistente Social	4	Jardineiro	1
Aux. de Educação	8	Monitor de CAO	8
Ecónoma	1	Monitor de tempos livres	2
Aux. de jardineiro	1	Motorista	2
Socióloga/taf	1	Psicólogo	13
Chefe de serviços administrativos	1	Técnico gestor de processo	4
Aux. Serviços Gerais	4	Terapeuta Ocupacional	1
Cozinheira	1	Técnico Sup. Edu. Especial e Reabilitação	1
Cozinheira chefe	1	Agrónomo	2
Educador Socio Profissional	1	Técnico superior de psicomotricidade	3
Educador de infância	3	Tesoureiro	2
Empregada de limpeza	2	Terapeuta da Fala	8
Diretor técnico	6	Diretor Geral	1

Colaboradores em 2020*	Nº
Efetivos	78
Com contrato a termo certo	23
Com contrato a termo incerto	7
Que entraram para a reforma	2
Pedidos de licenças sem vencimento	4
Total de colaboradores	109

*Dados a 31 de outubro de 2020

IX. Considerações Finais

Plano de Atividades

O presente PA tem como grande finalidade expressar como Cercizimbra planeia a intervenção para o ano de 2021.

A situação pandémica que atravessamos já se apresenta longa, com mais de 8 meses, e que não se avizinha o seu término a curto prazo.

A Organização elaborou o presente plano, que nunca poderá ser estanque, estando sujeito a alterações motivadas pelas restrições de financiamento por parte da tutela e a novos eventos/atividades/projetos ou programas que venham a surgir ao longo do ano. As atividades e metas propostas por cada RS reflete o empenho de toda organização em manter o elevado nível de prestação de serviços e assim poderem ver cumpridos os seus objetivos.

O próximo ano será declaradamente atípico, prevemos ocorrências de várias naturezas que poderão obrigar a alterações de ordem orgânica e funcional.

Modo de governação e Práticas de gestão

O foco estratégico e de planeamento passa naturalmente, pela gestão eficiente de recursos com atenção especial na minimização de custos e na definição (ou mesmo angariação) de meios de financiamento. Sendo desejável que se obtenha alguma margem para financiar anos em que os resultados sejam menos positivo ou para reinvestimento em ativos fixos.

É principalmente na obtenção de meios de financiamento que o desafio surge, dada a conjuntura de crise social, política e sobretudo económica, onde a capacidade de apoio das organizações privadas e do cidadão comum é menor e os apoios públicos não fazem face às crescentes necessidades das entidades do Terceiro Sector.

Perante o atual contexto onde o desemprego apresenta valores muito elevados, o poder de compra diminuiu a partir do 2º trimestre, as necessidades e dificuldades das famílias são cada vez mais acentuadas e o papel das entidades do Terceiro Sector, como a Cercizimbra, é definitivamente cada vez mais relevante. É certo que o Estado parece ter intenções de ver reforçado o papel destas entidades na sociedade, através de um novo modelo que lhes dará mais competências e requererá também um reajuste à forma e valores de financiamento. Neste âmbito perante tais desafios e reestruturações, a definição e comunicação de uma estratégia assume particular relevância, assim como a necessidade de medição da performance e controlo dos planos.

O presente Plano de atividades tem por base um painel de gestão de indicadores e objetivos interligados através de um princípio de causa-efeito. É também objetivo contribuir para o estudo de uma gestão mais eficiente acasalando a sustentabilidade financeira, as necessidades dos clientes e os interesses dos colaboradores. Parceria que se justifica pelas limitações ao nível de recursos financeiros e pela complexidade da gestão de recursos humanos, principalmente ao nível da motivação e do equilíbrio entre a força voluntária e o valor remuneratório.

Neste sentido é essencial que a Cercizimbra aposte não só na formação dos colaboradores mas também na formação em gestão das pessoas que as lideram. A tomada de decisão deve ser apoiada na discussão das questões que afetam a organização e apelar à participação dos vários stakeholders com relativa proximidade e peso na organização.

Deve haver um interesse crescente pela implementação de soluções tecnológicas que irão aumentar o valor das relações e a qualidade do serviço e apostar no benchmarking fomentando a troca de boas práticas.

É importante que exista a consciência de que, apesar de sermos uma organização sem fins lucrativos e pertencermos ao Terceiro Sector, onde predomina a bondade da causa, a avaliação do seu desempenho deve ser também uma prioridade

Não se pode ignorar a natureza não lucrativa e a missão da Cercizimbra, porém há medidas ao nível da capacidade de gestão que poderão ser tomadas aumentando a eficiência da utilização de recursos. As parcerias são um importante instrumento na concretização de iniciativas mas também para aumentarem e alavancar a imagem da Organização utilizando ações de marketing mais agressivas de forma a comunicar a nossa atividade e obter mais recursos. Há muito a fazer nas parcerias entre empresas lucrativas e a nossa Organização, motivando-os para cada vez mais a apoiarem as nossas causas.

Temos que nos preparar para lidar com o mundo empresarial, a linguagem empresarial e compreender a lógica de benefício mútuo.

Sabemos que o nosso objetivo último não é a obtenção de lucro como fim em si mesmo, sendo este antes um meio para alcançar um fim -Criar Valor Social.

Estrutura dos gastos e dos rendimentos

O ano de 2020 que está a terminar previa-se ser de grandes resultados na Organização e pretendíamos alavancar a organização em 2021 com os resultados de 2020.

O financiamento público é uma fonte de rendimento muito importante, complementado pelas participações dos utentes/clientes e donativos de particulares, sendo ainda relativamente pouco expressivo o financiamento privado institucional.

É praticada a angariação de fundos privados, contudo dada a situação pandémica atual estas ações ficaram aquém do expectável.

A dificuldade de financiamento é, indubitavelmente, a principal preocupação identificada pela Cercizimbra.

O financiamento é um dos maiores desafios à sustentabilidade e a aposta na diversificação de fontes de financiamento como fundamental à sobrevivência.

A captação de apoios financeiros empresariais com carácter de continuidade é fundamental.

A envolvente contextual é cada vez mais difícil, dinâmica e complexa. Por vezes, este contexto é uma ameaça, outras vezes é apresentado como uma oportunidade.

As dificuldades financeiras são, por um lado, uma ameaça à sustentabilidade, mas são também um incentivo e uma oportunidade para nos reinventarmos.

X. Orçamento

O presente orçamento reflete a incerteza económica que estamos a viver. A perda de mais de 20 mil euros em quotizações de utilizadores, é reflexo da perda de capacidade financeira das nossas famílias, cumulativamente com um aumento de despesa a nível das prestações de serviços externos e compras, para fazer face às exigências da Tutela e DGS no controlo e mitigação da pandemia.

A manutenção das infraestruturas e a renovação da frota automóvel, aquisição de 3 viaturas, duas das quais adaptadas, representam uma questão central, que absorve algum do valor monetário que temos para prestar o serviço.

Continuamos à espera-se que através da candidatura ao Fundo de Socorro Social efetuada em julho de 2019, obtenhamos pelo menos 35% do valor para a compra de um mini autocarro adaptado, uma carrinha de 9 lugares adaptada e 1 carro ligeiro.

Assim sendo a Cercizimbra no orçamento para 2021 apresenta um valor de investimento 121 130,00 € (cento e vinte e um mil e cento e trinta euros).

Relativamente ao aumento do salário mínimo, que à data de execução do presente orçamento ainda não está estabilizado e carece ainda de discussão entre os parceiros, foi assumido um valor de 660€.

Contas do Balancete	Totais Por Classes em Euros
Custos-Mapa de Exploração (Previsional)	
312 - Compras Matérias Primas e Subsidiárias	48 402,80
Total da Conta 31	48 402,80
331 - Matérias Primas	52 100,51
Total da Conta 33	52 100,51
622 - Serviços Especializados	53 966,14
6211 - Refeitórios Taxa Intermédia	0,00
6221 - Trabalhos Especializados	14 609,51
6223 - Vigilância	2 354,40
6224 - Honorários	18 880,89
6226 - Conservação e Reparação	17 713,91
6228 - Outros	407,43
623 - Materiais	24 631,32
6231 - Ferramentas e Utensílios	22 079,46
6232 - Livros e Documentação Técnica	0,00
6233 - Material de Escritório	2 551,87
624 - Energia e Fluidos	52 620,20
6241 - Electricidade	19 734,45
6242 - Combustíveis	28 105,59
6243 - Água	4 780,17
6248 - Outros	0,00
625 - Deslocações e Estadas e Transportes	5 085,45
6251 - Deslocações e Estadas	5 085,45
626 - Serviços Diversos	46 780,96
6261 - Rendas e Alugueres	5 032,50
6262 - Comunicação	9 460,59
6263 - Seguros	10 130,12
6265 - Contencioso e Notariado	0,00
6266 - Despesas Representação	53,35
6267 - Limpeza, Higiene e Conforto	21 770,41
6268 - Outros	334,00
6269 - Outros serviços diversos	0,00
62691 - Material didático	0,00
62692 - Jornais e Revistas	0,00
62693 - Vestuário e Calçado	0,00
62694 - Encargos de Saude	0,00
62695 - Rouparia	0,00
Total da Conta 62	183 084,08

Contas do Balancete	Totais Por Classes em Euros
Custos-Mapa de Exploração (Previsional)	
632 - Remunerações do pessoal	1 337 475,94
6321 - Remunerações Certas	1 260 927,82
6322 - Remunerações Adicionais	76 548,12
635 - Encargos sobre Remunerações	280 454,08
636 - Seguros Acidentes Trabalho	12 304,79
638 - Outros Gastos com o Pessoal	18 751,40
6381 - Formação Profissional	3 076,53
6389 - Diversos	7 806,29
639 - Saude e Higiene no Trabalho	7 868,58
Total da Conta 63	1 648 986,21
6422 - Edifícios e Outras Construções	33 026,20
6423 - Equipamento Básico	3 076,33
6424 - Equipamento de Transporte	30 282,50
6425 - Ferramentas e Utensílios	1 762,34
6426 - Equipamento Administrativo	2 572,50
6429 - Outras imobilizações Corporeas	1 413,01
6435 - Software (CF)	0,00
Total da Conta 64	72 132,88
6511 - Perdas p imparidades Clientes e Utentes	0,00
Total da Conta 65	0,00
681 - Impostos	0,00
6881 - Correções de Exercícios Anteriores	0,00
6882 - Donativos	0,00
6883 - Quotizações	1 949,35
6885 - Insuficiencia estimativa para impostos	0,00
68887 - Outros não especificados-F.Prof.	245 795,33
68889 - Outros não especificados-C. Pirlampo	14 214,02
Total da Conta 68	261 958,70
691 - Juros suportados	337,69
Total da Conta 69	337,69
Total de Custos	2 267 002,87

JR-PP

Contas do Balancete	Totais Por Classes em Euros
Custos-Mapa de Exploração (Previsional)	
711 - Venda de mercadorias	0,00
712 - Venda de produtos acabados	445,53
Total da Conta 71	445,53
721 - Quotização dos utilizadores	199 876,52
722 - Quotização e joias	4 242,40
725 - Serviços secundários	67 010,22
Total da Conta 72	271 129,14
751 - Subsídios do Estado e Outras Entidades	1 581 476,41
7511 - Centro Regional Seg. Social	1 258 770,44
7512 - Ministério da Educação	315 113,30
7515 - Autarquias	7 592,67
7519 - Outros	0,00
755 - Do Exterior	80 837,84
7533 -Donativos c/ e s/NIF/ANÓNIMOS	80 837,84
756 - Escolhas 4ªa Geração	0,00
757 - FCT	0,00
Total da Conta 75	1 662 314,25
76211 - Reversões Clientes	0,00
Total da Conta 76	0,00
781 - Rendimentos Suplementares	9 581,12
782 - Desconto Pronto Pagamento	0,00
7883 - Imputação de Subsídios Investimento	42 840,97
7886 - Proveitos e Ganhos operacionais	630,00
78881 - Outros não especificados	18,96
78884 - Donativos	0,00
78887 -Formação Profissional	245 795,33
78889 -Outros não especificados- C.Pirilampo	27 600,34
Total da Conta 78	326 466,72
791 - Juros obtidos	0,00
Total da Conta 79	0,00
Total de Proveitos	2 260 355,64
Resultado de Exploração	-6 647,24

Aprovado em assembleia a 26 de novembro de 2020

 COOPERATIVA PARA EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS INADAPTADOS DE SESIMBRA, CRL.

O CONSELHO ADMINISTRAÇÃO