

Relatório de Atividades

2020



cercizimbra

Índice

I. Enquadramento	3
II. Princípios de Ação	4
III. Serviços Disponibilizados	4
IV. Destaques	6
V. Princípios de Melhoria Contínua	7
VI. Relatório de Atividades	8
Análise Por Processo/Indicador	8
1. Gerir Sistema e Melhorar	8
2. Responder Socialmente	12
3. Gerir Recursos	14
Análise por Processo	17
Resultados dos Planos de Projetos	17



I. Enquadramento

A pandemia COVID-19 impactou económica e socialmente a população a nível mundial, repercutindo-se na Cercizimbra espelhado no Relatório de Atividades de 2020.

O presente documento é um instrumento de organização e de reflexão basilar para a Cercizimbra, retrata o trabalho efetuado durante o ano, analisa e avalia a execução do Plano de Atividades, Planos de projetos das Respostas Sociais e Conselho de Administração. Apresenta a súmula da informação considerada essencial para evidenciando as atividades desenvolvidas e análise dos resultados obtidos.

Em 2020, estava previsto em Plano de Atividades várias iniciativas para apoiar a sustentabilidade financeira da Cercizimbra, como a campanha Pirlampo Mágico, o arraial solidário e outras ações que não foram possíveis de concretizar devido à pandemia.

Apesar do resultado financeiro de 94 968,03€, a organização deverá continuar a empenhar-se na diversificação de financiamento nomeadamente através de candidaturas a programas/projetos que promovam não só atendimento eficiente e de elevado impacto no cliente, mas também a inovação e a sustentabilidade financeira organização.

No decorrer do ano de 2020, muitas foram as adaptações necessárias para manter o atendimento mais adequado aos nossos clientes. Enaltecemos o empenho dos nossos colaboradores, que nesta fase pandémica demonstraram uma enorme capacidade de adaptação e disponibilidade para novas missões revelando um trabalho de qualidade e valor.

A presente conjuntura, apoiada pelo novo quadro comunitário, pela Estratégia Europeia para a Pessoa com Deficiência e pelo Plano de Recuperação e Resiliência, irá levar inevitavelmente a alterações legais, estruturais e sociais influenciando o rumo estratégico da Cercizimbra, sendo fundamental a sinergia com outras organizações congêneres e suas estruturas de representação para intervir junto das entidades financiadoras.

Encaramos com otimismo o futuro e acreditamos que poderemos continuar a cumprir a nossa missão, com o apoio de todos os colaboradores, famílias/significativos, parceiros e demais Partes Interessadas que acreditam no nosso Projeto.



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

IPI - Intervenção Precoce na Infância – Presta atendimento a famílias com crianças dos 0 aos 6 anos em situação de risco envolvimento, biológico ou de risco estabelecido. A IPI integra a Equipa Local de Intervenção (ELI) de Sesimbra, no âmbito do Sistema Nacional de Intervenção Precoce para a Infância.

CR - Creche – 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 – 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 – 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.

Sede

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais – 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 de Sesimbra e Seixal

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

Formação Profissional

CRPC – Centro de Reabilitação 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 – 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 – 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.

Protocolo de Rendimento Social de Inserção do Concelho de Sesimbra

RSI – Rendimento Social de Inserção – 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. Destaques

No ano a que se reporta o relatório, marcado pelas adaptações do funcionamento devido à pandemia Covid-19, salientamos um maior investimento na aquisição de equipamentos e na reparação de infraestruturas, um aumento da visibilidade da organização, fruto de um trabalho profícuo da Equipa de Marketing e investimento da Gestão/Equipas na candidatura a projetos.

Importa referir que os resultados emergentes do ano 2020 se devem ao esforço e empenho dos colaboradores das diferentes respostas sociais e serviços, destacando-se:

Candidaturas

- PARES 3.0: financiamento da conclusão do Equipamento do Pólo da Quinta do Conde que se encontra suspensa desde 2011.
- Adaptar Social +: apoio financeiro para aquisição de Equipamentos de Proteção Individual e barreiras de proteção que permitiu aliviar o valor gasto nos Equipamentos de Proteção Individual.
- Projetos Inovadores e/ou Experimentais para o Desenvolvimento de Novas Estratégias Locais de Intervenção Social POR 2020: visa apoiar beneficiários de Rendimento Social de Inserção em situação de desemprego.
- Apoio financeiro ao funcionamento das Organizações Não Governamentais de Pessoas com Deficiência (ONGPD) – INR: a Cercizimbra candidatou-se a 3 projetos, dois dos quais com colónia de férias e um com levantamento das necessidades dos candidatos em lista de espera do CAO e respetivo apoio ambulatorio.
- Bairros Saudáveis (como entidade parceira): o projeto “Lar Doce Lar” promove o envelhecimento ativo com otimização da saúde, seguranças e qualidade de vida.

Investimento

- Reparação e impermeabilização da cobertura do edifício do CRPC.
- Aquisição de ar condicionado na residência de grandes dependentes.
- Reparação dos painéis solares e substituição do depósito na cozinha central.
- Aquisição de estendal elétrico para apoio às Atividades Socialmente Úteis.
- Aquisição de duas fotocopiadoras para os Serviços Administrativos.
- Substituição de mobiliário das salas amarela, laranja e vermelha da CR-PE.
- Aquisição de máquina de lavar loiça industrial para a CR-PE.
- Adaptação de uma sala para enfermaria de apoio ao Covid-19.

Representações

- Cercizimbra como representante da CONFECOOP na Comissão Permanente do Sector Social e Solidário nos distritos de Setúbal, Santarém e Évora.
- Cercizimbra como representante da CONFECOOP na CAMAI – Comissão de Acompanhamento, Monitorização e Avaliação Intersectorial (Cuidador Informal).
- Membro do Conselho de Administração da Cercizimbra como vogal do Conselho Fiscal da Fenacerci.
- Membro do Conselho de Administração da Cercizimbra na Direção do Special Olympics Portugal.
- Representante da Cercizimbra no Conselho Municipal de Educação.

- Representante da Cercizimbra no CLAS alargado.
- Representante da Cercizimbra na EAPN de Setúbal.
- Membro da Cercizimbra com cargo de coordenação na ELI Sesimbra.

V. Princípios de Melhoria Contínua

POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

A **Cercizimbra** - Cooperativa para Educação e Reabilitação dos Cidadãos Inadaptados de Sesimbra enquanto cooperativa de solidariedade social empenhada na integração escolar, profissional e social de crianças, jovens e adultos portadores de deficiência intelectual e multideficiência, desenvolve os seus serviços com base nos seguintes princípios:

- ✓ Promover a participação dos clientes, famílias e/ou significativos, tendo em conta as suas expectativas;
- ✓ Promover a integração e inclusão dos clientes através de uma ação concertada entre as respostas sociais, parceiros e a comunidade;
- ✓ Respeitar requisitos legais, códigos, normas e regulamentos;
- ✓ Desenvolver parcerias com fornecedores, avaliando, selecionando e impondo a melhoria contínua dos seus serviços;
- ✓ Renovar e manter as infraestruturas em conformidade com a lei e necessidades dos clientes;
- ✓ Analisar sistematicamente os dados para uma tomada de decisão baseada em factos.
- ✓ Melhorar o nível de formação e desempenho dos colaboradores;
- ✓ Melhorar de forma contínua o sistema de gestão da Qualidade;
- ✓ Desenvolver os serviços garantindo a sustentabilidade da organização.
- ✓ Obter a satisfação e confiança dos clientes melhorando a sua qualidade de vida.

Neste contexto, torna-se necessário estabelecer e manter um programa da qualidade planeado e desenvolvido com a participação de todos os elementos da CERCIZIMBRA, de modo a desenvolver as atividades com base na Missão, Visão e Valores defendidos por esta Instituição.

VI. Relatório de Atividades

PROCESSO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	METAS		Resultado Alcançado/ Execução		Desvio	
			OO	OE	OO	OE	OO	OE
GERIR E MELHORAR	OE 1.1 Preparar a Organização para alterações nos órgãos de gestão.	OO 1.1 a) Capacitar os DT/CS e colaboradores de conhecimentos e competências de gestão.	≥60%	≥60%	100%	100%	+40%	+40%
	OE 1.3 Garantir a sustentabilidade financeira da Instituição	OO 1.3 a) Aumentar a capacidade financeira da organização.	≥83%	≥83%	37%	37%	-46%	-46%
	OE 1.4 Otimizar a imagem/marca da Instituição	OO 1.4 a) Desenvolver o Marketing Social (interno/externo)	≥93%	≥96%	98%	49%	+5%	-47%
		OO 1.4 b) Aumentar o reconhecimento das partes interessadas face ao Know-how da organização	100%		0%		-100%	
	OE 1.6 Responder ao diagnóstico de necessidades externas e internas	OO 1.6 a) Otimizar a rede de parcerias	≥95%	≥94%	100%	89%	+5%	-5%
		OO 1.6 b) Ajustar os serviços às necessidades dos clientes	≥92%		94%		+2%	
OO 1.6 c) Responder às necessidades identificadas em cada setor/RS		≥95%	72%		-23%			
OE 1.7 Garantir os níveis de qualidade e segurança alimentar (QSA).	OO 1.7 a) Assegurar as práticas da QSA.	≥92%	≥92%	97%	97%	+5%	+5%	
RESPONDER SOCIALMENTE	OE 2.1 Responder às necessidades identificadas pela comunidade.	OO 2.1 a) Obter o maior financiamento das tutelas para a concretização do Pólo da Quinta do Conde.	≥90%	≥90%	100%	100%	+10%	+10%
	OE 2.2 Mobilizar os clientes e famílias para a participação nas atividades da Organização	OO 2.2 a) Aumentar a participação dos clientes e famílias nas atividades promovidas pela organização.	≥45%	≥45%	51%	51%	+6%	+6%
		OO 2.3 a) Adequar o nível de procura dos serviços das RS.	100%	≥99,7%	97%	94,3%	-3%	5,4%
	OO 2.3 b) Garantir a adequação do serviço	≥99,3%	91,5%		-7,8%			
	OE 2.4 Assegurar o atendimento adequado às necessidades dos clientes.	OO 2.4 a) Garantir a concretização dos objetivos previstos para o cliente.	≥76%	≥76%	88%	88%	+12%	+12%
GERIR RECURSOS	OE 3.1 Criar uma política de capacitação dos RH	OO 3.1 a) Capacitar os colaboradores ao nível da HST	≥80%	≥73%	75%	66%	-5%	-7%
		OO 3.1 b) Melhorar o acompanhamento clínico interno regular	≥78%		78%		0%	
		OO 3.1 c) Aumentar a eficiência dos RH.	≥61%		46%		-15%	
	OE 3.2 Fomentar uma cultura de participação na vida institucional	OO 3.2 a) Aumentar a participação de colaboradores nas iniciativas da instituição.	≥52%	≥72%	NR	-	-	-
		OO 3.2 b) Aumentar a satisfação global relativa ao dia do colaborador.	≥92%		NR		-	
	OE 3.3 Consolidar uma política de gestão eficaz e eficiente do Património e Equipamentos	OO 3.3 a) Garantir a monitorização da manutenção e utilização dos equipamentos.	≥80%	≥62%	90%	71,5%	+10%	+9,5%
OO 3.3 b) Manter e adequar as infraestruturas à população atendida.		≥76%	53%		-23%			
OO 3.3 c) Criar uma política de Renovação da Frota Automóvel (RFA)		≥30%	NR		-			

ANÁLISE POR PROCESSO/INDICADOR

1) Gerir Sistema e Melhorar

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
1.1	1.1 a)	Tx. Eficácia da formação relativa a competências de gestão.	60%	100%	+40%
		Análise de resultados: Ao longo do ano foram realizadas alguns momentos de reflexão com uma entidade externa e de trabalho conjunto, no âmbito de Planeamento Estratégico. Todos os participantes adquiriram competências nesta área,			

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
1.1	1.1 a)	mesmo estando em níveis de conhecimentos diferentes, uma vez que a partilha entre a equipa proporcionou uniformizar competências e conhecimentos.			
		Nº colaboradores que adquiriram competências de planeamento e avaliação.	m	24	-
		Análise de resultados: A EQ deu formação às equipas das RS CR-PE e CAO equipas no âmbito do Planeamento e Avaliação, com o intuito de ser aplicado aos Planos Individuais dos clientes e ao planeamento das atividades e projetos de cada RS. Estes 24 colaboradores refletem o total de recursos humanos ao serviço no momento da formação das duas RS.			
1.3	1.3 a)	Tx. concretização do projeto sustentabilidade/resposta sustentável.	80%	20%	-60%
		Análise de resultados: As normas impostas pela DGS não permitiram a realização de nenhuma ação prevista pelo Conselho de Administração e de duas ações da RS CAI, nomeadamente: a Formação em Animação de Recreios (não foi convertida em formato digital devido ao seu carácter prático – saber fazer) bem como a 2ª edição do CAI Extreme (Colónia de Férias para adolescentes). Todas as ações inscritas no Projeto de Sustentabilidade do CA previam um encaixe de 6000€, contudo o resultado financeiro foi de 0€.			
		Tx. Concretização do projeto Incuba.	80%	0%	-80%
		Análise de resultados: Este projeto não foi possível de concretizar em 2020, uma vez que o foco do projeto é a criação de uma equipa de apoio ao turismo local/Airbnb, na área da manutenção dos jardins, limpeza dos espaços e gestão de clientes. Devido à pandemia e à consequente quebra de negócio nesta área, o CA decidiu alavancar este projeto após este debelado este período.			
		Tx. Cumprimento do orçamento.	89%	100%	+11%
		Análise de resultados: O bom resultado alcançado deve-se, essencialmente, ao aumento do financiamento das entidades públicas nos acordos de cooperação, à revisão orçamental do protocolo do RSI e à gestão eficiente por todas as Respostas Sociais, Serviços e gestão de topo.			
1.4	1.4 a)	Tx. Concretização Plano de Marketing.	78%	61%	-17%
		Análise de resultados: Algumas ações de marketing programadas não foram realizadas com vista ao cumprimento das normas da DGS, dado que estava previsto atividades presenciais com elevado número de pessoas. Contudo, foi transformado para via digital todas ações possíveis de tramitar para esta modalidade não esquecendo o objetivo.			
		Nº publicações de comunicação e divulgação.	200	370	+170
		Análise de resultados: Durante o período de confinamento as publicações diárias da IPI nas redes sociais tornaram-se um elo de ligação crucial com a população atendida, justificando o acentuado aumento de publicações. Nas RS's CR-PE e IPI, devido à necessidade de aumentar os contactos não presenciais com as famílias e manter o elo de ligação com as mesmas durante o período de encerramento das respostas sociais, crucial para a faixa etária atendida, estas RS aumentaram um número significativo de publicações nas redes sociais. A CR-PE investiu ainda nas publicações nas redes sociais com vista ao aumento da lista de candidatos. Na RS CAO, devido ao encerramento dos equipamentos na comunidade, nomeadamente, piscinas, ginásios e outros, assim como à impossibilidade dos clientes exercerem as atividades de ASU na comunidade, a RS viu-se limitada e obrigada a efetuar um ajuste às atividades não apresentando tanta diversidade de ações e assim não elaborar tantas publicações. Inversamente, a RS RUR, com a permanência dos clientes a tempo inteiro, foram adaptadas, reforçadas e diversificadas as atividades, tendo-se feito mais publicações nas redes sociais do que as inicialmente previstas, ilustrando o trabalho com os clientes.			
		Nº Eventos abertos a Comunidade.	6	1	-5
		Análise de resultados: Devido à pandemia Covid-19 e às consequentes medidas de combate à mesma (confinamento e proibição de ajuntamentos), não foi possível realizar eventos abertos à comunidade. O único evento realizado foi através da plataforma ZOOM, promovido pelo CRPC, para celebrar a implementação do Selo Empresa + com as empresas parceiras.			

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio		
1.4	1.4 b)	Nº convites para efetuar comunicações em colóquios/congressos/formação.	m	0	-		
		Análise de resultados: Um membro Cercizimbra foi convidado para participar como orador num colóquio promovido pelo Instituto Politécnico de Castelo Branco, a realizar em dezembro. Contudo, pela indisponibilidade de outros oradores, foi adiada para janeiro de 2021.					
		Nº de colóquios/congressos realizados.	1	0	-1		
		Análise de resultados: Devido a vários constrangimentos da organização e prioridades que tivemos de estabelecer em relação ao atendimento ao cliente, não foi possível implementar esta ação.					
1.6	1.6 a)	Tx. Satisfação do Parceiros.	85%	87%	+2%		
		Análise de resultados: A organização apresenta um desvio positivo ao nível da satisfação dos parceiros em três RS. Contudo, no CRPC, o resultado ficou dois pontos percentuais abaixo da meta, o qual não se considerando um desvio significativo. Importa referir que o índice de resposta foi inferior a 50%, valor muito aquém do habitual, pelo que o CRPC irá aferir a razão do baixo índice de resposta.					
		Nº Parcerias c/ Protocolo.	16	27	+11		
	Análise de resultados: Foram conseguidas 11 parcerias com protocolo a mais que o esperado, principalmente devido ao forte investimento do CRPC na procura de novos estágios em virtude do perfil de empregabilidade dos seus formandos. O CRPC tem trabalhado ativamente para manter e dinamizar parcerias fora do concelho de Sesimbra pois encara-as como um meio para potenciar sinergias e alcançar os resultados planeados.						
	Nº Parcerias s/ Protocolo.				11	11	0
	Análise de resultados: Apesar da RSI ter previsto o estabelecimento de 5 parcerias sem protocolo, apenas foram obtidas 4 (donativos ao nível do apoio alimentar e ao nível de bens para crianças - BPI; Escola Waldorf; 4 Estações e ES Sampaio). No ano de 2020, as parcerias sem protocolo que foram estabelecidas tinham como objetivo suprir as necessidades identificadas ao nível da população beneficiária de RSI. Já o CRI alcançou um número de parcerias além do planeado graças ao estabelecimento de uma nova parceria com o Intermaché, no âmbito do PIT. O CRPC concretizou a meta prevista através das parcerias estabelecidas para concretização do Projeto Oferta Formativa.						
1.6	1.6 b)	Tx. Satisfação Clientes.	84%	88%	+4%		
		Análise de resultados: Não foi possível as RS IPI e CAI aplicar o habitual questionário de satisfação, uma vez que este, no caso da IPI, se centrava nos clientes que frequentavam os Projetos de Intervenção com Famílias, que deixaram de se realizar a partir de Março de 2020 devido aos constrangimentos da pandemia. No caso do CAI, não foi considerado uma mais-valia devido ao funcionamento atípico durante o ano de 2020. Por via das normas impostas ao funcionamento, decorrentes do plano de contingência da RS, houve uma diminuição de presenças de clientes (diminuição para 1/3 da capacidade) no CAI. Além disso, a equipa encontra-se a trabalhar para melhorar o QSC, no sentido de implementar uma nova metodologia (vários questionários por atividade/ação) no ano de 2021 que contempla a avaliação da satisfação dos clientes relativo ao desempenho da RS. O resultado da RS CAO foi inferior ao esperado uma vez que, com a adaptação do funcionamento às exigências de segurança impostas pela situação pandémica, não se realizaram as atividades exteriores, como provas desportivas, acampamento, praia, passeios, que eram do agrado dos clientes e onde os níveis de satisfação eram tendencialmente mais elevados. No que concerne à RUR, apesar da meta ter sido atingida, verificou-se que o confinamento teve um impacto negativo na sua qualidade de vida dos clientes do LRII, pelo que houve a necessidade de reprogramar as atividades previstas. O CRI apresentou um desvio positivo de 7%. Este aumento deve-se à maior proximidade entre os técnicos e as famílias, na fase de E@D, o que conduziu a um maior conhecimento do trabalho desenvolvido pelo CRI e alargou a possibilidade dos técnicos responderem às suas necessidades e opiniões. A situação de E@D trouxe novas formas de intervir e novos meios de comunicação que se podem tornar uma mais-valia para a equipa. Importa referir que a realização do questionário de satisfação em formato online tornou mais acessível de					

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
1.6	1.6 b)	preencher e de devolver de imediato pelos pais, nomeadamente no contexto de isolamento social, o que permitiu um maior índice de resposta.			
		Tx. Execução do projeto "Educa-TIC".	100%	100%	0%
		Análise de resultados: O Projeto Educa-TIC tinha como objetivo capacitar os beneficiários de RSI a nível digital. Para isso foi realizada uma candidatura à Fidelidade. Apesar de a candidatura não ter sido aprovada, a equipa apoiou os seus clientes ao nível do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) desenvolvendo competências por forma a conseguirem utilizar as várias plataformas digitais: Portal das Finanças (IRS), Educação (Matrículas), Segurança Social, Saúde (Taxas Moderadoras), IEPF (Emprego), IRHU (Habitação), criação e uso de correio eletrónico, escrever uma carta, apoio aos trabalhos escolares dos filhos, uso de dicionário, retirar declarações da internet e a utilização das redes sociais, entre outras. Este projeto foi implementado, apesar de não ter sido aprovada a candidatura. Num ano de pandemia, ter-se conseguido que a maioria dos beneficiários de RSI usassem o e-mail e a Segurança Social Direta teve impacto positivo no desempenho da RS. No entanto, não se justifica a pertinência da continuidade do indicador uma vez que este trabalho continuará no âmbito de outro projeto.			
	1.6 c)	Tx. Eficácia das Ações dos PM.	90%	83%	-7%
		Análise de resultados: Este desvio negativo prende-se por ações que foram ineficazes em algumas das RS. Dessas destacamos as que se relacionam com equipamentos informáticos de apoio às atividades dos clientes e técnicos do CAI, a necessidade de infraestruturas adequadas ao serviço da equipa de RSI. Contudo, as RS's irão definir novas ações em 2021 para tratar eficazmente as constatações. Importa referir que o CRI foi uma das respostas mais eficientes no cumprimento das ações relativas à transição do atendimento presencial para via digital.			
		Tx. de cumprimento dos prazos das ações dos PM.	90%	80%	-10%
		Análise de resultados: A maioria das RS's deram prioridade às ações relativas ao controlo e mitigação da pandemia pelo que algumas ações foram adiadas e outras não foram concretizadas. Sugere-se que cada DT implemente um alerta para a aproximação dos prazos inscritos em PM.			
		Nº de Reclamações.	1	2	+1
		Análise de resultados: O CAO foi a única RS que não atingiu a meta, uma vez que teve 1 reclamação, sendo a sua meta 0. Esta reclamação, relacionada com os transportes, não foi passível de ser tratada, uma vez que implicava o incumprimento das recomendações da DGS/ISS, nomeadamente a impossibilidade da cliente usar máscara em transporte coletivo.			
		Nº de Sugestões.	52	8	-44
		Análise de resultados: A justificação deste desvio negativo prende-se com a impossibilidade de concretizar as ações previstas para aumentar o número de sugestões relativas das RS CAO e RUR, nomeadamente atividades de aproximação da família às RS; pelo tipo de sugestões no CRPC, que não foram consideradas relevantes; por falta de revisão de procedimento para assegurar o registo das sugestões na IPI; pelo foco das famílias da CR-PE nas orientações da pandemia e proteção dos filhos que levou a uma diminuição das sugestões que muitas vezes se prendiam com o diversificar as formas de intervenção; e no CAI, a obrigatoriedade de diminuição presentes no espaço em simultâneo e a adaptação frequente das atividades, de acordo com as normas da DGS, não proporcionou a realização de sugestões por parte dos clientes/famílias.			
1.7	1.7 a)	Tx. de conformidades dos parâmetros das Check List.	92%	97%	+5%
		Análise de resultados Nas RS CRPC, CAO, RUR e na Sede são verificados com regularidade (de 2 em 2 meses) todos os parâmetros da check list no sentido de corrigir eventuais desvios, atempadamente. No entanto, apesar da meta ter sido atingida, verificaram-se algumas não conformidades nomeadamente ao nível do registo de temperaturas e no controlo dos produtos.			

2) Responder Socialmente

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
2.1	2.1 a)	Tx. Elegibilidade do projeto.	90%	100%	+10%
		Análise de resultados: Consideramos que após as várias reuniões estabelecidas entre a Arquiteta da Segurança Social e a Arquiteta da Cercizimbra, o projeto foi submetido com a maior taxa de elegibilidade possível cumprindo o Decreto-Lei e a Portaria anexa relativa aos CAO/Lares. A possibilidade de aumento de capacidade de CAO e Lar, para 60 e 30 respetivamente, ajudou ao cumprimento dos rácios área-cliente. É esperado que, após a avaliação, a candidatura seja aprovada com a máxima elegibilidade, contribuindo para tal a alteração das plantas e a renomeação dos espaços.			
2.2	2.2 a)	Tx. Participação dos clientes e famílias nas atividades promovidas pela organização.	29%	NR	-
		Análise de resultados: À semelhança dos eventos abertos à comunidade, estas atividades também não foram possíveis de realizar dado que é apanágio da organização efetuar esta proximidade família-organização de forma presencial e em momentos de convívio. A possibilidade realizar estas atividades em formato digital não foi considerada uma vez que já é uma atividade regular dentro da RS.			
		Tx. Participação das famílias no Projeto Educativo de Escola 2018/22.	75%	88%	+13%
		Análise de resultados: Este desvio positivo da CR-PE reporta-se essencialmente aos atendimentos realizados e às recolhas e publicações de informações/imagens realizados, no período de encerramento das respostas sociais, com o objetivo de manter e aumentar os contactos com as famílias de forma não presencial.			
2.3	2.3 a)	Nº de novas inscrições.	50	41	-9
		Análise de resultados: A RS CAI julga o desvio pouco significativo, atendendo aos meses de encerramento da RS (de março a maio), à reorganização da intervenção centrada num apoio individualizado de apoio às tarefas escolares realizada na segunda quinzena de maio e durante o mês de junho e à limitação de clientes em atendimento coincidente com as normas impostas da DGS para espaços fechados.			
		Nº de alunos em lista de espera.	8	9	+1
		Análise de resultados: Apesar de se ter atingida a meta proposta (nº de inscrições maior que nº de crianças saídas) na CR-PE, observa-se uma diminuição no nº total de crianças na lista de espera. Considera-se que esta diminuição advém diretamente do período pandémico que atravessamos. As famílias privilegiaram outras respostas com menor nº de contactos e de risco nomeadamente o recurso a familiares ou a permanência das crianças em casa em situações de desemprego. Foram implementadas ações de melhoria para colmatar esta constatação.			
2.3 b)	2.3 b)	Nº de candidatos admitidos na formação contínua (FC).	30	29	-1
		Análise de resultados: O verdadeiro interesse de alguns formandos admitidos na formação contínua era formação inicial. Quando abriram vagas em formação inicial noutros centros de formação, optaram pelos mesmos.			
2.3 b)	2.3 b)	Tx de desistência durante o período de acolhimento.	0,7%	1,3%	+0,6%
		Análise de resultados: Enquanto a CR-PE não apresentou desistências em período de acolhimento, o CRPC teve um elevado número de desistências, pela possibilidade dos formandos integrarem outras ações de formação inicial em outras entidades.			

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
2.4	2.4 a)	Tx. de concretização dos PI's/projetos.	73%	85%	+12%
		Análise de resultados: A necessidade de reajustar as atividades e objetivos dos PI com maior periodicidade, devido às constantes alterações de funcionamento e formas de articular com clientes e famílias permitiu às RS's a superação da meta estabelecida. A metodologia utilizada este ano, a qual incidu num controlo mais frequente dos objetivos dos PI, pela definição clara e exequível dos objetivos e ainda pela melhoria das estratégias a seguir, deverá ser replicada nos próximos anos. A RS CAI não implementou no ano de 2020 um trabalho de intervenção centrado no cliente, tal como previsto, tendo optado por continuar a realizar uma intervenção em grupo.			
		Tx. de participação dos clientes/significativos nas reuniões de elaboração/avaliação/validação dos PI's/projetos.	78%	80%	+2%
		Análise de resultados: Na CR-PE inicialmente expectava-se uma taxa de participação das famílias mais baixa do que o realizado, dado que nos anos anteriores tem havido uma diminuição desta participação. Contudo, a transição destas reuniões para formato digital verificou-se uma maior adesão das famílias. O CAI não aplicou os Projetos de Intervenção em Grupo em 2020 devido à suspensão das atividades, pelo que não foram realizadas estas reuniões. No futuro, a RS irá promover a participação dos seus clientes e famílias na definição das atividades, novos projetos e metas, tendo para isso contemplado no PA 2021 ações que aumentem o envolvimento e proximidade das famílias com o serviço. No CAO, verificou-se um desvio negativo, uma vez que houve um atraso na elaboração e conclusão dos PI por parte da equipa técnica, o que foi agravado pela instabilidade devido a baixas médicas e pela dificuldade da equipa no cumprimento de prazos. Devido a esta situação, foi feita uma reunião com a equipa técnica, DT e DG, sendo que é necessário que a DT defina prazos para a elaboração dos documentos e reuniões e efetive o seu acompanhamento, de forma a orientar a equipa e melhorar a eficiência neste aspeto. Devido ao atraso dos PI e da entrada em confinamento, houve mais dificuldade em realizar as reuniões.			
		Tx de referência mais precoce.	20%	40%	+20%
		Análise de resultados: As referências recebidas de crianças com menos de 36 meses de idade duplicaram o seu número durante este ano, fator que atribuímos quer aos resultados das sensibilizações realizadas junto dos parceiros da comunidade, quer a uma maior sensibilização para factores de risco precoces junto da comunidade médica. Este aumento permite uma intervenção mais eficaz junto das famílias, crianças e contextos, uma vez que este período (0-36 meses) é uma janela de oportunidade em termos de desenvolvimento infantil e permite o alcance de objetivos delineados de forma mais eficaz.			
		Tx. de desistências e rescisões.	1,5%	9%	+7,5%
		Análise de resultados: NA CR-PE, em 2020, contrariamente aos anos anteriores, verificou-se um desvio negativo que consideramos atípico e contrário à tendência que se tem vindo a afirmar. Observamos um acréscimo não habitual de desistências na Creche que pensamos poder ter como causas as alterações na equipa desta resposta social e a opção de algumas famílias manterem as crianças em casa devido ao período pandémico. Constatou-se igualmente um valor mais elevado do que em anos anteriores, relativamente à opção de frequentar o pré-escolar público, pelas crianças que transitaram da Creche e por algumas que já frequentavam o Jardim-de-infância pois com a diminuição de rendimentos das famílias a frequência do ensino público será tendencialmente gratuita. No CRPC, a taxa de desistência e rescisões prendeu-se com as limitações da formação à distância em contexto de pandemia, o adiamento da entrada em estágio e a dificuldade em encontrar empresas para realizar estágios.			
		Nº de reuniões gerais de pais/significativos.	16	16	0
		Análise de resultados: Foram cumpridas as reuniões de pais/significativos previstas pela CR-PE que, apesar das limitações impostas pelas normas da DGS de combate à pandemia, foram possíveis de realizar via digital.			
Nº de atendimentos a famílias (reuniões; visitas domiciliárias; acompanhamentos institucionais).	1030	1917	+887		
Análise de resultados: A situação de pandemia obrigou o encerramento das Respostas Sociais, o que exigiu um aumento de contactos					

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
2.4	2.4 a)	e acompanhamento das famílias, de forma não presencial, transversal a todas as RS, de forma a garantir a continuidade no atendimento e intervenção, a manutenção de relações e o apoio às famílias em situações de carência ou fragilidade. O desvio positivo também resulta do trabalho rigoroso efetuado pela equipa do RSI para a elaboração do diagnóstico social centrado nas potencialidades e fragilidades dos indivíduos e família, o qual exige muito tempo de trabalho efetivo junto das famílias. Este indicador é pertinente para monitorizar o acompanhamento que é realizado aos processos de RSI.			
		Nº de clientes/ famílias atendidos/apoiados.	1260	1307	+47
		Análise de resultados: O desvio positivo é, maioritariamente, resultado do número de acompanhamentos que o RSI efetuou, uma vez que o previsto era 300 processos (média de 75 processos por TGP). A RS RSI considera pertinente, na próxima revisão ao protocolo (em 2022), um ajuste ao nível dos recursos humanos afetos por forma a manter o elevado grau de exigência e cumprimento da organização dos processos e do acompanhamento de proximidade com as famílias, com vista à autonomização dos Agregados Familiares da medida de RSI. Este indicador é pertinente para monitorizar a evolução dos casos que procuram o RSI. O CRI atendeu e apoiou o número de alunos previstos (com uma ligeira diferença de +8). Ao longo do ano é sempre possível a integração de novos alunos, sendo revistas as listas e as prioridades, flexibilizando-se as modalidades de apoio e a sua frequência, tal como está previsto nas orientações do ME e na legislação. Começa também a haver uma maior articulação com outros recursos da escola e da comunidade para dar resposta às necessidades de apoio de alguns alunos que não necessitam de apoios tão especializados, direcionando os apoios do CRI para as situações mais complexas e para alunos com medidas adicionais. No entanto, o CAI, devido ao funcionamento atípico durante o ano de 2020, apresenta um desvio negativo no nº de clientes atendidos devido ao período de encerramento da RS como norma da DGS. Esta medida impossibilitou a concretização das ações Animação Itinerante e CAI na Escola e obrigou a alteração dos moldes da colónia de férias Fui. Contudo, o CAI reorganizou a sua intervenção centrando-se num apoio individualizado de apoio às tarefas escolares.			
		Tx. Contratos de inserção cessados por inclusão no mercado de trabalho.	20%	24%	+4%
		Análise de resultados: Desde o início da pandemia Covid-19 entraram 147 novos agregados familiares na medida de RSI, tendo-se constatado igualmente um grande número de cessações de requerimentos, devido a emprego (53 processos), acesso a outras prestações, assim como a prorrogações implementadas governamentalmente (219 processos cessados, no total). A equipa tem partilhado com os agregados familiares as ofertas ao nível de emprego e tem incentivado os beneficiários a frequentarem os CEI+ disponíveis. Este indicador tem impacto dos resultados no desempenho da RS/Serviço e é pertinente a sua continuidade, uma vez que o objetivo da equipa é autonomizar os beneficiários da medida de RSI.			
		Tx. Concretização do Projeto Pedagógico/Curricular	80%	80%	0%
		Análise de resultados: Os projetos pedagógicos/ curriculares da CR-PE foram adaptados ao modelo de funcionamento das respostas sociais, durante o seu período de encerramento, e foram implementadas estratégias que permitiram a continuidade da sua realização e atingir as metas definidas.			

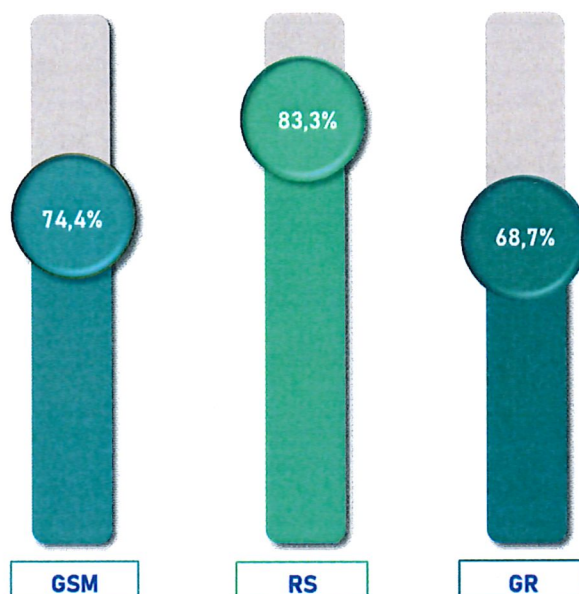
3) Gerir Recursos

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
3.1	3.1a)	Tx. de concretização do Programa de HST.	80%	75%	-5%
		Análise de resultados: O desvio apesar de não ser muito elevado, consideramos importante dado que se prende com a não auscultação aos trabalhadores relativamente ao HST. Essa auscultação não foi efetuada uma vez que a empresa que dá apoio e elabora os relatórios não os enviou para poderem ser discutidos com os colaboradores. No final de 2020, foi efetuada nova contratação de uma nova empresa de apoio ao HST para cumprimento da legislação.			

AA

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
3.1	3.1b)	Tx. de satisfação dos colaboradores no acompanhamento clínico.	78%	78%	0%
		Análise de resultados: O resultado atingido foi de acordo com o esperado. De uma forma geral, os colaboradores mostram-se satisfeitos com o acompanhamento clínico, principalmente a simpatia e cuidado da médica. No entanto, foi sugerido que a médica devia adaptar a consulta/avaliação de medicina do trabalho às funções de cada colaborador e efetuar visitas regulares aos postos de trabalho.			
	3.1c)	Tx. de colaboradores com avaliação superior a MB.	26%	34%	+8%
		Análise de resultados: Apesar de se ter atingido a meta, verificou-se uma diminuição de colaboradores avaliados devido a baixas médicas prolongadas, pedidos de licença sem vencimento e saídas da organização que, apesar destes colaboradores terem sido substituídos, os novos só estão sujeitos a este procedimento após seis meses de contrato. Alguns colaboradores apresentaram melhoria no seu desempenho em diferentes competências nas várias RS.			
		Tx. de satisfação dos colaboradores.	72%	77%	+5%
		Análise de resultados: Os colaboradores mostram uma maior satisfação nos itens relacionados com as infraestruturas e a motivação. Em relação às chefias de topo e direta, apresentam uma satisfação superior a 75%. Houve a preocupação, em 2020, de adaptar o questionário às diferentes funções dos colaboradores.			
		Tx. de concretização do plano de formação.	80%	45%	-35%
		Análise de resultados: O desvio verificado deve-se, em parte, à priorização das formações relativas à proteção dos clientes e colaboradores face à pandemia Covid-19, ações estas que não estavam inscritas aquando da elaboração do plano de formação (janeiro de 2020). Importa referir que foram efetuadas 6 formações relativas a esta questão nas RS CAO, RUR, CRPC, CR-PE e Serviços de Apoio. Verificou-se que na fase inicial do período pandémico, as entidades formadoras ainda não estavam a disponibilizar formações à distância. Quando esta prática se generalizou, as equipas já não demonstravam a disponibilidade para as frequentar.			
		Tx. de colaboradores com formação ≥ 40h.	10%	11%	+1%
		Análise de resultados: Dos 108 colaboradores ao serviço a dezembro de 2020, 10 efetuaram mais de 40 horas de formação e 2 transitaram horas de 2019. Sabemos que cumprimos a meta, contudo grande parte dos colaboradores tiveram formação anual inferior a 10 horas, pelo que a organização irá apostar na formação de quadros para os anos vindouros.			
		Tx. Cumprimento das MAP.	90%	65%	-25%
		Análise de resultados: As MAP apresentam um desvio negativo ao fato, no seguimento das medidas de restrição do estado de emergência, emanadas pela DGS e Tutela, de se ter valorizado o cumprimento do Plano de Operacionalização das Respostas Sociais. Na expectativa de que as medidas fossem aliviadas, optou-se por realizar as atividades no último trimestre do ano. Este adiamento fez com que deixasse com pouco tempo para os Delegados Segurança se organizarem tendo sido realizados os simulacros, com a exceção da Residência 1 (devido à inundaçao que afetou o sistema de deteção de fumo), e a não realização de alguns exercícios internos.			
		Tx. Eficácia das MAP.	90%	NA	-
		Análise de resultados: Não foi efetuada análise da taxa de eficácia das MAP.			
		3.2	3.2 a)	Tx. Participação nas reuniões do grupo de eventos.	70%
Análise de resultados: Estas reuniões não foram realizadas, uma vez que não foi possível realizar eventos promovidos pela Cercizimbra devido às regras implementadas para combate à pandemia.					
Tx. Participação dos colaboradores nos eventos da organização.	36%			NR	-
Análise de resultados: Os eventos da organização previstos, que correspondiam a atividades de apoio à sustentabilidade da					

OE	OO	Indicador	Meta	Resultado alcançado	Desvio
3.2	3.2 a)	organização/eventos de angariação de fundos, não foram realizados por impossibilidade de cumprir a metodologia dos mesmos, uma vez que é fundamental a presença dos participantes não só para a elaboração dos mesmos, assim como na participação. Mais referimos que as caminhadas, o arraial e a campanha do Pirilampo são alguns exemplos dos eventos a considerar neste indicador. Efetuar estas atividades em plataformas digitais perdia o sentido do objetivo dos eventos (angariação de fundos através do convívio e da partilha).			
	3.2 b)	Tx. de satisfação relativa ao dia do colaborador. Análise de resultados: O Dia do Colaborador não foi realizado. Esta atividade estava inicialmente agendada para a Quinta-feira de Páscoa, tendo de ser adiada para dezembro. Uma vez que as condições de combate à pandemia permaneceram até esta data, foi decidido não realizar o evento, já que tem como prática o envolvimento de todos os colaboradores e o convívio. Ficou projetado, para 2021, realizar em setembro de forma presencial. Caso não seja possível, será organizado por via digital.	92%	NR	-
3.3	3.3 a)	Tx. de cumprimento da monitorização da base de dados dos equipamentos e infraestruturas. Análise de resultados: Apesar de termos conseguido atingir o objetivo, consideramos que os 20% das ações que distam até à plenitude da concretização (100%) são relevantes dado que corresponde à monitorização, acompanhamento e manutenção de um grupo de equipamentos importantes e fundamentais para o bem-estar, segurança e conforto dos clientes e profissionais. Destes equipamentos fazem parte caldeiras, termoacumuladores, radiadores, painéis solares e AVAC. A empresa responsável pela manutenção dos referidos equipamentos, apesar de várias vezes contactada via e-mail e telefonicamente, não cumpriu com os serviços contratualizados. Assim, a Cercizimbra efetuou rescisão unilateral do contrato com a mesma, contratando outra empresa no final do ano.	80%	80%	0%
		Tx. de cumprimento da monitorização da base de dados da frota automóvel. Análise de resultados: A monitorização da base de dados da frota automóvel foi cumprida na totalidade, estando plasmados todos os itens que a organização consideram importantes monitorizar. Esta base de dados, em Excel, tem o intuito de ser prática e intuitiva e de fácil preenchimento pelas partes. Contudo, parece-nos importante que seja frequentemente avaliada, podendo ser alterada com o intuito de maximizar as suas potencialidades.	80%	100%	+20%
	3.3 b)	Tx. de cumprimento Programa de manutenção/reparação e aquisição de equipamentos. Análise de resultados: Este resultado ficou aquém do esperado, uma vez que não puderam ser efetuadas obras no LR II dado que os clientes estiveram em permanência no espaço e por segurança não era possível entrar outros elementos no espaço, devido à situação pandémica. Dado que os gastos com os EPIs e a higienização dos espaços aumentaram consideravelmente, o CA priorizou e não contemplou algumas das obras programadas.	75%	59%	-16%
		Tx. Concretização projeto renovação/adequação das infraestruturas da RS. Análise de resultados: As RS CR.PE e CAI atingiram resultados acima das suas metas. A CR-PE investiu significativamente em material duradouro das salas de atividades, nomeadamente mesas e cadeiras para as crianças. O valor foi angariado através de um projeto de angariação de fundos (Projeto Renovação de equipamentos) e participado pela organização. Já o CAI cumpriu o seu projeto a 100% dando continuidade às alterações iniciadas no ano de 2019. No entanto, CAO e RUR não realizaram os seus projetos. O CAO não considerou pertinente a realização do seu projeto de renovação da sala do Bem-Estar uma vez que, devido à situação pandémica, esta foi convertida em enfermaria para receber os clientes da RUR em caso de surto. O projeto da RUR tinha o objetivo de adquirir um ar condicionado para a sala da residência, mas este acabou por ser adquirido pelo CA.	78%	46%	-32%
	3.3 c)	Tx. de cumprimento do cronograma de RFA. Análise de resultados: Estava planeado concretizar 30% das ações do cronograma da renovação da frota automóvel. Contudo, as ações não foram realizadas, uma vez que a organização ainda não obteve resposta acerca da candidatura ao Fundo Socorro Social. A Cercizimbra continua à espera do deferimento/indeferimento. Foram efetuadas diligências com a SS para apurar o estado da candidatura, contudo sem sucesso, pelo que dar-se-á continuidade às diligências para obter resposta o mais rápido possível.	30%	0%	-30%



O gráfico representa a percentagem de concretização dos objetivos de cada processo: Gerir Sistema e Melhorar; Responder Socialmente; e Gerir Recursos.

Apesar do Plano de Atividades ter sido retificado e ajustado devido situação pandémica, as circunstâncias vivenciadas em 2020 condicionaram a concretização dos objetivos, suas metas e suas ações propostos. Por um lado, os objetivos cujas ações envolviam a participação da comunidade e/ou outras partes interessadas apresentaram desvios negativos, uma vez que as normas da DGS de combate a pandemia não permitiram a realização de eventos e atividades, quer internas quer para a comunidade. Por outro lado, a maior parte dos indicadores integrantes do eixo Responder Socialmente foram atingidos, com desvios positivos, devido a um maior esforço das equipas em utilizar meios alternativos para assegurar o acompanhamento aos clientes e famílias e manter a qualidade do serviço prestado.

A necessidade de adequar a prestação de serviço a novas formas de operacionalização ao longo de 2020 deixa como prática futura nas RS o ajuste ao atendimento através das TIC atuais, proporcionando uma maior proximidade entre a organização e clientes/famílias.

Resultados dos Planos de Projetos

1- CA

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
1.4	1.4. a)	Marketing organizacional	100%	52,78%	-47,22%
Total /Média			100%	52,78€	-47,22%

Análise dos resultados:

Em geral, este valor é justificável pela situação pandémica que obrigou ao cancelamento da maioria dos eventos e à priorização de recursos, nomeadamente no que diz respeito à colocação das placas institucionais e à elaboração de vídeos de apresentação de cada Resposta Social (RS). É de notar ainda que, no âmbito das comemorações do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (DIPD), foi elaborado um livro infanto-juvenil, apenas não tendo sido publicado por incompatibilidades com a editora. Contudo, e apesar da conjuntura, o ano de 2020 teve um aumento considerável de atividade nas redes sociais, não só em número

de publicações, mas também de seguidores. Este aumento intensificou-se a partir de março, data do primeiro confinamento. Além disso, iniciaram-se formações de PowerPoint para professores, colaboradores e parceiros, bem como tertúlias sobre o ensino à distância. Adicionalmente, e por comemoração dos 30 anos do CRPC, o evento que visava a distinção de parceiros foi realizado on-line, tendo contado com a participação de 20 empresários. Por fim, e ainda no âmbito das comemorações do DIPD, foi realizada uma exposição fotográfica na marginal de Sesimbra.

2- IPI

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
2.4	2.4 a)	Diagnóstico Precoce de situações de risco	90%	100%	+10%
2.4	2.4 a)	Intervenção	70%	60%	-10%
2.4	2.4 a)	EABT	85%	-	-
2.4	2.4 a)	Grupo dos Faladores	85%	75%	-10%
Total /Média			82,5%	78%	

Análise dos resultados:

No Projeto Diagnóstico de situações de risco verificou-se um aumento substancial nas referências recebidas abaixo dos 36 meses, decorrente das ações realizadas junto dos parceiros da comunidade local, mas também de uma maior consciencialização da comunidade médica referente aos critérios de risco de desenvolvimento e elegibilidade para intervenção precoce.

Relativamente ao Projeto de Intervenção ao longo do ano e através das monitorizações periódicas realizadas na equipa, foi possível verificar que a qualidade da formulação dos objetivos nos PIIPs tem vindo a aumentar, traduzindo-se em objetivos mais tangíveis e mensuráveis. Porém ainda existem diversas oportunidades de melhoria nesse sentido. O desvio encontrado também se justifica pelo próprio desenvolvimento das crianças e famílias apoiadas e de todos os factores externos sobre os quais não temos controlo.

O Espaço Aqui Brincamos Todos decorreu somente nos dois primeiros meses do ano, após os quais se iniciou o período de confinamento decorrente da pandemia e após o qual não se reuniram condições para se voltar a realizar de acordo com as normas da DGS até ao final do ano de 2020.

O Grupo dos Faladores realizou-se presencialmente durante os dois primeiros meses do ano e a partir daí decorreu à distância com envio semanal do material das sessões e a partir de Outubro com sessões semanais síncronas. O desvio registado justifica-se com o facto de algumas das famílias encaminhadas não chegarem a frequentar a este espaço.

3- CR/PE

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
2.2	2.2 a)	Projeto Educativo de escola	75%	87,6 %	+ 12,6 %
3.3	3.3 b)	Projeto Renovação de equipamentos	100%	167,38 %	+ 67,38 %
3.3	3.3 b)	Projeto Intervenção no exterior	50%	0 %	- 50 %
2.2	2.2 a)	Projeto Livro amigo	100%	75 %	- 25 %
Total /Média			325%	329,98 %	+ 4,98 %

Análise dos resultados:

Projeto Educativo de escola - O período de encerramento das RS impediu a consecução dos indicadores Levantamento de necessidades de formação, Colaboração das famílias na preparação de comemorações e Nº de encontros informais realizados uma vez que o ensino foi realizado à distância pelo período de 2 meses e após reabertura não era permitida, por imposição legal, a entrada dos familiares na organização ou a realização de comemorações com as famílias/encontros com as famílias. Foi realizada a formação online com um tema do interesse das famílias por se ter encontrado uma oportunidade na internet, tendo as famílias realizado avaliação da satisfação da formação. Os restantes indicadores foram atingidos a 100% ou em valor superior (ex. publicações de atividades no Facebook e nº de atendimentos) devido às características de que se revestiu o ensino à distância. O projeto terá continuidade no próximo ano letivo com as devidas adaptações aos constrangimentos provocados pelo funcionamento atípico em período pandémico.

Projeto Renovação de equipamentos - Tendo como meta um valor monetário (900 euros) verificou-se que até ao período de encerramento das RS foi possível realizar 3 das 5 atividades planificadas tendo-se obtido um valor acima do definido (1506,42 euros). Será dada continuidade a este projeto de angariação de fundos com as necessárias adaptações devido aos constrangimentos no funcionamento devido à pandemia, uma vez que na análise SWOT realizada os equipamentos foram considerados uma fraqueza das RS.

Projeto Intervenção no exterior- Este projeto teria o seu início previsto para março 2020 o que coincidiu com o encerramento das RS devido a pandemia. Como a restante implementação do projeto estaria dependente do voluntariado dos pais para a retirada das lajetas e tal não foi possível concretizar após a reabertura por proibição da entrada dos pais no espaço das RS, o projeto não

foi implementado. O projeto terá continuidade após término do período pandémico ou quando for autorizado o normal funcionamento com a permissão de entrada dos familiares nas instalações.
 Projeto Livro amigo - O projeto foi implementado de acordo com o cronograma definido, mas devido ao desaparecimento de livros foi cessado o empréstimo dos mesmos às famílias o que impediu a consecução plena deste indicador. Este projeto não terá continuidade no próximo ano letivo.

4- CAI

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
1.3	1.3	Resposta Sustentável	720 €	283€ (39%)	- 437€ (61%)
1.4	1.4	Comunicação e Marketing	≥ 50	41 (82%)	- 9 (18%)
Total /Média			100%	60,5%	-39,5%

Análise dos resultados:

O resultado alcançado pela RS CAI no projeto Resposta Sustentável apresenta um desvio negativo de 61% pois no ano de 2020 não foram dinamizadas as ações Formação em Animação de Recreios, bem como a 2ª edição do CAI Extreme (Colónia de Férias para adolescentes) devido às normas impostas pela DGS tendo desta forma diminuído os proveitos previstos. Ainda assim foi possível manter a ação comercialização dos materiais recolhidos na campanha Toneladas de Ajuda tirando daí proveitos que correspondem a 39% de concretização do projeto.

O CAI, devido ao funcionamento atípico durante o ano de 2020, apresenta um desvio negativo de 18% no nº de clientes correspondente a novas inscrições. Este facto está relacionado com os meses de encerramento da RS (De Março a Maio), à não concretização das ações Animação Itinerante e CAI na Escola (ações de exterior de maior visibilidade), bem como à reorganização da colónia de férias Fui. A ação de apresentação do CAI aos alunos e Encarregados de Educação no Agrupamento de Escolas de Sampaio apenas foi concretizada em Janeiro de 2021 (de acordo com o parceiro não foi realizada no início do ano letivo) devido à situação pandémica Covid 19, sendo que os resultados que daí surgirão não estão espelhados neste relatório de atividades.

5- CRPC

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
1.6	1.6 b)	100 Risco (Net)	100%	0%	-100%
1.6	1.6 b)	Mais Vale Prevenir	100%	0%	-100%
1.6	1.6 b)	Con(vivências)	100%	45%	-55%
1.4	1.4 a)	30 Anos do CRPC	100%	87%	-13%
1.6	1.6 a)	Oferta formativa	100%	93%	-7%
Total /Média			100%	45%	-55%

Análise dos resultados:

A situação excecional vivida durante o ano 2020 devido à pandemia provocada por COVID-19 obrigou ao cancelamento do projeto Con(vivências) e à reformulação dos projetos 100 Riscos e + Vale Prevenir.

Os projetos "100 Riscos" e "+ Vale Prevenir" foram elaborados com vista à sensibilização dos formandos para as temáticas dos perigos do uso indevido da Internet e da violência no namoro. Face à impossibilidade de recurso a parceiros, de forma presencial, para trabalhar ambos os temas, entendeu-se conveniente seguir outra estratégia assumindo a psicóloga a dinamização das ações. Contudo, face à incerteza no prolongamento da Formação Inicial priorizou-se a formação tecnológica não se realizando as ações planeadas.

O projeto Con(vivências), financiado pelo INR, foi cancelado apesar de se ter tentado encontrar soluções para a sua concretização, mas a limitação ao nível da interação inviabilizou o projeto. Contudo, ainda foram executadas algumas ações.

30 Anos do CRPC foi outro projeto cuja concretização ficou comprometida porque parte das ações exigiam presença física dos intervenientes, o que em parte vem justificar o desvio.

Oferta formativa – projeto cujo objetivo consistia em ajustar oferta formativa do CRPC às necessidades do mercado de trabalho e interesses dos candidatos. Para tal foram estabelecidos contactos com empresas até então sem relação com o CRPC para angariar novos estágios e simultaneamente fazer levantamento das suas necessidades de mão de obra. No sentido de agilizar todo este processo e como estratégia de aproximação ao tecido empresarial recorreu-se ao CAIES - Centro de Apoio à Incubação de Empresas de Sesimbra, ao Centro Empresarial do Seixal e à Confederação Portuguesa das micro, pequenas e médias empresas. Os parceiros disponibilizaram-se para reencaminhar o questionário construído pelo CRPC através do Google Forms às empresas que constavam das suas mailings lists. Contudo, o retorno foi residual. Acredita-se que o encerramento de muitas empresas contactadas pode estar na base da fraca participação.

AA

Este projeto tinha ainda como objetivo divulgar a oferta formativa junto das PI, ação condicionada pela impossibilidade de se realizar visitas às escolas e, auscultar interesses vocacionais de futuros formandos. Face a alguns constrangimentos, foi necessário redefinir formas de auscultação de interesses vocacionais para se obter a informação necessária.

6- CAO

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
1.3	1.3 d)	Oficina de Barro	≥90%	81%	-9%
2.4	2.4 a)				
1.4	1.4 a)				
1.3	1.3 d)	Jardins de Barro	≥90%	0%	-90%
2.4	2.4 a)				
1.4	1.4 a)				
2.2	2.2 a)	Famílias na Cercizimbra	≥75%	0%	-75%
1.3	1.3 c)	Quintal dos Aromas	≥75%	63%	-12%
Total /Média			82,50%	36%	-46,5%

Análise dos resultados:

Em relação ao projeto Oficina de Barro, este ano verificou-se um acentuado decréscimo das encomendas de Migas, que era o produto mais rentável do projeto. No entanto, salienta-se a adaptação das atividades realizadas, com um maior investimento ao nível de outras peças de barro alusivas a épocas festivas, com incidência no Natal, culminando numa venda de Natal. Neste contexto, optou-se por uma venda interna na organização, mas devido à boa adesão aos produtos desenvolvidos pelos clientes, dever-se-á ponderar um maior investimento neste âmbito, sendo que se as condições de segurança o permitirem, poderá ser uma venda aberta ao público.

Não foi possível concretizar o projeto Jardins de Barro, uma vez que aquando do seu início as escolas foram encerradas devido à situação de pandemia, pelo que não foi possível realizar as ações previstas.

O projeto Famílias na Cercizimbra não se realizou devido ao funcionamento condicionado da RS e à necessidade de evitar ajuntamentos e manter o distanciamento, pelo que não se considerou pertinente juntar as famílias e clientes da RS neste contexto.

Em relação ao projeto Quintal dos aromas, a meta não foi atingida, as formações enquadradas com o tema da jardinagem não se mostraram adequadas, pois a colaboradora responsável projeto já as tinha realizado noutra contexto anteriormente.

7- RUR

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
3.3	3.3 b)	Lar doce Lar	≥75%	0%	-75%
1.6	1.6 c)	Horta com Amor	≥80%	21%	-59%
Total /Média			≥77,5%	10,5%	-67%

Análise dos resultados:

O projeto Lar doce Lar não foi concretizado, não se tendo realizado ações no sentido de angariar fundos para a renovação dos equipamentos da RS.

O projeto Horta com Amor foi condicionado pelas limitações impostas no funcionamento do LRI pela pandemia, pelo que não se conseguiu efetuar o plantio das plantas como previsto.

Considera-se importante repensar o plano de projetos da RS, encontrando atividades/ações mais adequadas e exequíveis, de forma ir de encontro às necessidades dos clientes.

8- RSI

Projetos			Meta	Resultado alcançado	Desvio
OE	OO	Nome projeto			
1.6	1.6 c)	P1 – Inovação Social	100%	80%	-20%
1.6	1.6 c)	P2 - Capacitação	100%	63%	-37%
1.6	1.6 c)	P3 – Natal Solidário	100%	100%	-
Total /Média			100%	81%	-19%

Análise dos resultados:

Constata-se um desvio de negativo (-19%) face as metas dos projetos inscritos em Plano de Projetos (PP), sendo que das 9 metas propostas 7 foram atingidas, 1 meta foi parcialmente atingida e 1 meta não foi atingida.

Assim, considera-se pertinente justificar os desvios verificados às metas dos projetos do PP os quais passamos a explicar:

- Inovação Social: Pretendia-se encaminhar jovens de famílias beneficiárias de RSI para atividades lúdicas realizadas no CAI para que estes pudessem enriquecer os conhecimentos e proporcionar experiências que de outra forma os não teriam acesso; Promover competências pessoais e sociais em jovens de famílias beneficiárias de RSI (fatores que contribuem para quebrar o ciclo da exclusão social); Capacitar os clientes ao nível do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e Combater o isolamento social dos AF isolados. As metas associadas a estes objetivos foram atingidas, no entanto, não se realizou a ação "Acompanhamento de beneficiários de RSI a atividades socioculturais". Esta ação não foi realizada devido à situação pandémica vivida durante o ano de 2020.

- Capacitação: Pretendia-se promover competências dos clientes ao nível do orçamento familiar, cidadania ativa e organização do espaço habitacional. As metas foram atingidas exceto ao nível das competências ao nível da organização do espaço habitacional, parcialmente atingida, tendo em conta que, devido à situação pandémica, se tornou difícil entrar na casa das pessoas e tentar capacitá-las em relação à higiene e organização do espaço.

