



# PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20



# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL E ORÇAMENTO PARA 2017

---

Assembleia-Geral  
14 de dezembro de 2016

**PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20**  
**PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL E ORÇAMENTO PARA 2017**

**ÍNDICE**

1. INTRODUÇÃO	3
2. CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	
2.1. VISÃO	
2.2. MISSÃO	
2.3 VALORES	4
2.4. POLÍTICAS INSTITUCIONAIS	
2.5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	5
2.5.1. SERVIÇOS	
2.5.2. DADOS GERAIS	6
3. EIXOS ESTRATÉGICOS DE REFERÊNCIA	
4. ORGANIGRAMA	Anexo1
5. CALENDÁRIO DE FUNCIONAMENTO GLOBAL PARA 2015	Anexo3
6. CALENDÁRIO DE REUNIÕES DE COLABORADORES	Anexo4
7. PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20	Anexo5
8. PLANO OPERACIONAL PARA 2017	Anexo6
9. ORÇAMENTO PARA 2017	Anexo7

## 1. INTRODUÇÃO

Elaborar um plano estratégico não é tarefa fácil pois existem inúmeros fatores imprevisíveis que condicionam a sua total efetivação.

O plano estratégico para o quadriénio 2017-20 apresenta-se como um desafio para a organização, sendo pela primeira vez estabelecido para quatro anos, em sintonia com o próximo mandato dos Órgãos Sociais.

O apoio financeiro do tecido empresarial e as atividades de angariação de fundos continuam a ser contributos indispensáveis não só para a sustentabilidade da Instituição como também para a implementação de medidas de melhoria necessárias à otimização do desempenho e condições de trabalho.

Não obstante todas as condicionantes, o plano estratégico foi elaborado com a preocupação de prestar cada vez mais um serviço de qualidade à população que atendemos sem descurar a sustentabilidade da organização, refletindo o esforço no sentido de acreditar ser possível satisfazer determinados investimentos como a renovação gradual do parque automóvel, a implementação de salas de convívio para os clientes, a criação de um parque geriátrico, a aquisição de terreno e construção de uma nova unidade residencial, entre outros.

Outra preocupação do Conselho de Administração tem a ver com a ausência de respostas sociais para colmatar necessidades identificadas, como é o caso do atendimento à população com diagnóstico de doença mental e aos jovens que terminam a formação profissional e não ficam integrados no mercado normal de trabalho.

Contudo, a conjuntura política atual parece estar a investir nesta área social, fazendo-nos crer que se aproximam oportunidades.

A renovação da certificação EQUASS (Assurance), que é uma marca que atesta a nossa competência e que nos obriga a sermos cada vez mais uma organização dinâmica, aberta ao conhecimento, à mudança e à inovação, é já uma filosofia implementada no seio dos colaboradores que reconhecem ser esta uma mais-valia.

Em termos de recursos humanos, com a reorganização do CAO de Leiria em três valências (CAO 1, 2 e 3) e por indicação da tutela, houve reorganização do quadro do pessoal, nomeadamente a redução do número de motoristas passando a contemplar apenas um para os três CAOs e o alargamento do número de auxiliares de atividades ocupacionais que atualmente contempla uma média de seis por CAO.

A renegociação /adjudicação de serviços por abertura de procedimento optando pelas propostas mais vantajosas são dinâmica cada vez mais a ter em conta, de modo a salvaguardar serviços com base na relação preço/qualidade.

O plano de atividades operacional para 2017 foi elaborado tendo em conta os pressupostos já referidos: Prestar cada vez mais um serviço de qualidade à população que atendemos, sem descurar a sustentabilidade da Instituição.

A política de contenção de custos continuará a estar presente tendo em vista os investimentos que se pretendem fazer este ano (como se poderá constatar no mapa anexo)

No seu desempenho, a CERCILEI cria oportunidades de envolvimento dos colaboradores, destinatários e partes interessadas (significativos, parceiros, entidades financiadoras e comunidade em geral), avalia o impacto dos seus programas e serviços, deteta necessidades, revê medidas e promove estratégias de inovação com o intuito de melhorar procedimentos e continuar a ser uma instituição merecedora da Certificação da Qualidade pela norma EQUASS, cuja renovação se prevê para abril de 2017.

Atualmente dá resposta a mais de quinhentas crianças, jovens e adultos, pertencentes aos concelhos de Leiria, Batalha e Porto de Mós, distribuídos pelas várias valências da instituição, em função da idade e condição de deficiência.

## 2. CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

### 2.1. VISÃO

Ser uma Instituição de referência nos concelhos de Leiria, Batalha e Porto de Mós, na inclusão do cidadão com deficiência

### 2.2 MISSÃO

Promover a educação, reabilitação e inclusão socioprofissional da pessoa com deficiência, potenciando o exercício da cidadania através da confidencialidade, rigor, privacidade, integridade, solidariedade e responsabilidade.

### 2.3. VALORES

<b>Confidencialidade</b>	Restringe o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo a apenas para este fim
<b>Rigor</b>	Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos
<b>Privacidade</b>	Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes
<b>Integridade</b>	Respeita os direitos e deveres de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta
<b>Solidariedade</b>	Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços
<b>Responsabilidade</b>	Age de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justifica as suas próprias ações

### 2.4. POLÍTICAS

#### **Política da Qualidade**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e melhorar continuamente os processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

#### **Política da Ética:**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor, solidariedade e responsabilidade.

#### **Política de Rec. Humanos:**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover a melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

#### **Política de Participação:**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

#### **Política de Responsabilidade Social:**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

#### **Política de Parcerias:**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económicas, humanas e ambientais.

#### **Política de Qualidade de Vida**

A CERCILEI define, implementa e controla uma dinâmica que pretende atingir a satisfação do cliente com a sua vida, a esperança de que é capaz de atingir os objetivos definidos no seu projeto de vida, a capacidade de autodeterminação (mesmo que em escolhas básicas), saúde e funcionalidade. O papel da Instituição consiste em ajudar os clientes a explorar as possibilidades e apoiá-los nas suas decisões.

### **Política de Segurança, higiene e saúde no trabalho**

A CERCILEI define, implementa e controla um processo dinâmico e de melhoria contínua nas áreas segurança, higiene e saúde no trabalho com o intuito de monitorizar e minimizar os riscos laborais a que os colaboradores e outras partes interessadas possam estar expostas e a doenças profissionais associadas às suas atividades, dando maior ênfase à prevenção do que às ações corretivas, promovendo a formação, sensibilização e envolvimento de todos.

### **Política da Confidencialidade**

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação: (1) possa prejudicar a prestação de serviços; (2) Possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada; (3) Possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e /ou seus representantes.

## **2.5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

### **2.5.1. SERVIÇOS**

É objetivo da CERCILEI estar presente, ativa e personalizadamente, nas diversas áreas de intervenção vocacionadas para o cidadão portador de deficiência.

Em conjunto com os clientes /significativos /alunos /formandos, assim como com os parceiros e outras partes interessadas, tem percorrido um caminho que se pauta pela eficácia na prestação dos seus serviços.

Neste momento, a CERCILEI atua em várias vertentes de acordo com as necessidades manifestadas pela comunidade envolvente:

#### **VALÊNCIA EDUCATIVA (EDUCACIONAL)**

A Valência Educacional dá resposta a crianças e jovens com necessidades educativas especiais e idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, e assegura atividades letivas e de integração social do aluno com deficiência mental, cuidados de higiene e conforto, apoio psicológico, social e terapêutico, privilegiando a estimulação sensorial, motivações, e sempre que possível, a aquisição de alguns conhecimentos na vertente de uma escolaridade básica funcional. Assegura as refeições, apoio técnico, administração da terapêutica e transportes.

#### **CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO (CRI)**

Com base no levantamento de necessidades efetuado no projeto educativo de cada agrupamento de escolas, o CRI atua nas seguintes áreas:

- Apoio à avaliação especializada, no âmbito da psicologia, terapia da fala e fisioterapia, das crianças e jovens com necessidades educativas especiais de caráter permanente;
- Apoio à execução de atividades de enriquecimento curricular, designadamente a realização de programas específicos de atividades físicas e prática de desporto adaptado;
- Apoio à elaboração, implementação e acompanhamento de programas educativos individuais;
- Desenvolvimento de respostas educativas no âmbito da educação especial, terapias e acompanhamento psicológico;
- Apoio à transição das crianças e jovens para a escola e para vida pós-escolar, nomeadamente a transição para o emprego;

### CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO)

As duas Unidades Ocupacionais de que dispomos integram cidadãos com idade superior a 16 anos e deficiência intelectual, cujas capacidades não lhes permitam o exercício de uma atividade profissional. O objetivo central da valência CAO consiste em promover a qualidade de vida dos seus clientes nas dimensões: desenvolvimento pessoal, bem-estar e inclusão social.

Os serviços prestados nesta resposta social comportam a realização de:

- Atividades estritamente ocupacionais (cerâmica, têxteis, pintura, entre outros);
- Atividades socialmente úteis (jardinagem, lavandaria, serviços gerais);
- Atividades lúdico-terapêuticas (natação patinagem, fisioterapia, hipoterapia, snoezelen, entre muitas outras);
- Atividades de desenvolvimento pessoal e social (atividades da vida diária, informática adaptada, socializações, e outros);
- Apoio de terceira pessoa (alimentação e higiene pessoal);
- Administração terapêutica;
- Refeições;
- Transporte.

### INTERVENÇÃO PRECOCE (IP)

No âmbito de uma dinâmica de parcerias surgiu o projeto “Nós” a nível da Intervenção Precoce, tendo como principal objetivo o apoio às famílias de crianças com problemas de desenvolvimento dos 0 aos 6 anos de idade.

Norteadas pelos mesmos princípios do projeto “Nós”, surgiu o 2º projeto de Intervenção Precoce “Bem-me-quer”, com o objetivo de dar apoio às famílias de Porto de Mós e Batalha.

Os objetivos das Equipas de Intervenção Precoce são assegurar condições facilitadoras do desenvolvimento global das crianças com deficiência ou em risco de atraso grave de desenvolvimento, potenciar a melhoria das interações familiares, reforçar as competências familiares como suporte da sua progressiva capacitação e autonomia face à problemática da deficiência e envolver a comunidade no processo de intervenção.

### LAR RESIDENCIAL (LRE)

As duas Unidades Residenciais de que dispomos integram cidadãos com idade superior a 16 anos (excecionalmente poderão ser admitidos jovens com idade inferior a 16 anos, cuja situação sociofamiliar o aconselhe e se tenham esgotado as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas), que frequentam a Instituição numa das três valências e que necessitam desta resposta social.

Poderão ainda ser integrados cidadãos com comprovada ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento, quando a família necessitar deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidade de descanso da respetiva família, devidamente justificados, em situação de emergência social e quando frequente estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respetiva residência.

### FORMAÇÃO PROFISSIONAL (FP)

A formação está vocacionada para jovens com idade igual ou superior a 15 anos com necessidades formativas especiais e alguma capacidade de trabalho autónomo, e tem como objetivo principal a sua integração socioprofissional. No centro de integração socioprofissional – CINFORM, é assegurada a avaliação, orientação profissional e qualificação para o emprego, ministrando cursos de formação profissional que visam responder às necessidades individuais de cada formando, dotá-los de competências sociais e pessoais, promover as suas competências para o emprego e, conseqüentemente, possibilitar a sua integração no mercado normal de trabalho.

## CERCISERV

A CERCISERV – Prestação de Serviços de Jardinagem e Lavandaria é a empresa que dá corpo ao projeto de Inserção Social de desempregados de longa duração e beneficiários do rendimento social de inserção e ainda de jovens com deficiência moderada e ligeira. Criada pela CERCILEI com o apoio do Centro de Emprego de Leiria, permite aumentar o leque de intervenção e respostas da Instituição.

### 2.5.2. DADOS GERAIS

A CERCILEI encontra-se organizada por valências /respostas sociais, dispostas por quatro estabelecimentos:

- Pinheiros, Leiria (Sede): Educ., CAO 1, 2 e 3 Lra, FP, CERCISERV, IP 1 e CRI

- Anaia, P. Mós: CAO PM/BTL e IP 2

- Vale-Sepal, Leiria: LRE 1

- Amor, Leiria: LRE 2

VALÊNCIA	LOCAL /ÁREA ABRANGÊNCIA	DATA DA CONSTITUIÇÃO	TUTELA	Nº ALUNOS /CLIENTES	Nº COLABORAD. (DEZ16)*	CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE
Educacional	Pinheiros /Concelho de Leiria	1976	Ministério de Educação	5	2	---
CAO LRA- Centro Atividades Ocupacionais	Pinheiros /Concelho de Leiria	1988 e 2009	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	90	36	2015-17
Formação Profissional	Concelhos Leiria, Porto Mós e Batalha	1992	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	45int+13ext	13	2013-...
Lar Residencial 1	Pousos /Concelho de Leiria	1997	Acordos com a Segurança Social	12	6	2015-17
CERCISERV- Serviços de Jardinagem e Lavandaria	Concelhos de Leiria, Pombal e M. Grande	1999	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	**	7	---
Intervenção Precoce Leiria	Concelho de Leiria	2000	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	60(+28)	3	---
CAO PM/BTL- Centro Atividades Ocupacionais	Anaia /Concelhos Porto Mós e Batalha	2006	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	30	10	2015-17
Lar Residencial 2	Amor /Concelho de Leiria	2006	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	10	5	2015-17
Intervenção Precoce P. Mós e Batalha	Concelhos Porto Mós e Batalha	2007	Ministério da Solidariedade, Emp <sup>o</sup> e Segurança Social	45(+10)0	2	---
CRI -Centro de Recursos para a Inclusão	Concelho de Leiria	2008	Ministério de Educação	433***	11	---

\* Valores calculados em função do somatório das percentagens de afetação;

\*\* Clientes contabilizados em CAO Lra;

\*\*\* Quantidade de apoios, sendo que existem alunos apoiados em mais do que uma especialidade.

## 3. EIXOS ESTRATÉGICOS DE REFERÊNCIA

### EIXO DESIGNAÇÃO

1 ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

2 ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

#### **4. ORGANIGRAMA**

(Anexo 1)

#### **5. CALENDÁRIO DE FUNCIONAMENTO GLOBAL PARA 2017**

(Anexo 2)

#### **6. CALENDÁRIO DE REUNIÕES DE COLABORADORES PARA 2017**

(Anexo 3)

#### **7. PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20 (OBJETIVOS)**

(Anexo 4)

#### **8. PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017 (OBJETIVOS)**

(Anexo 5)

#### **9. ORÇAMENTO PARA 2017**

(Anexo 6)



## EIXO 1- ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO | 1.1. PROMOVER A IMPLEMENTAÇÃO DE SERVIÇO EM RESPOSTA ÀS NECESSIDADES IDENTIFICADAS

#### Objetivo operacional | 1.1.1. Prestar apoio sócio ocupacional

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Criação de resposta para pessoas com potencialidade laboral mas cujo enquadramento no mercado de trabalho se manifesta insuficiente	FP	Sede	Jan-Dez	CA	Projeto	Nº de ações	0	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

#### Objetivo operacional | 1.1.2. Edificar nova estrutura de Lar residencial

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Aquisição de terreno	LRE Lra	Sede	Jan-Dez	CA	Escritura	Nº de ações	0	1				
Execução de projeto de arquitetura	LRE Lra	Sede	Jan-Dez	CA	Projeto	Nº de ações	0	1				
Candidatura a fundos estruturais	LRE Lra	Sede	Jan-Dez	CA	Projeto	Nº de ações	0	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

### OBJETIVO ESTRATÉGICO | 1.2. PROMOVER A PARTICIPAÇÃO SOCIAL E O EXERCÍCIO DE CIDADANIA DOS CLIENTES

#### Objetivo operacional | 1.2.1. Proporcionar a consciencialização e participação dos clientes no exercício e utilização dos seus direitos e mecanismos disponíveis, aumentando a sua capacidade de autorrepresentação

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Planeamento e execução de um plano de trabalho (grupo de autorrepresentação)	CAO, LRE, FP	Todos os estabelecimentos	Jan-Dez	Psicólogos	Lista de presenças	Nº de clientes participantes	34	24				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

#### Objetivo operacional | 1.2.2. Proporcionar condições para aumentar a participação dos clientes e dos seus responsáveis nas atividades e iniciativas institucionais

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Realização de um plano de trabalho (PI, PO, assembleias-gerais, comemoração de datas festivas, atividades com o meio)	Todas	A definir	Jan-Dez	CA, equipa técnica e GQ	Lista de presenças	Taxa de clientes /significativos participantes	67,53%	62%				

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



## ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

### PRINCIPAIS ATIVIDADES E EVENTOS:

ATIVIDADE /EVENTO	DATA	IP LRA	IP PM	FP	ED/CRI	CAO LRA	CAO PM	LRE 1	LRE 2
<b>EVENTOS E DATAS FESTIVAS</b>									
<i>Carnaval</i>									
<i>Dia da árvore</i>									
<i>Encontro da CERCILEI</i>									
<i>Páscoa</i>									
<i>Noite do fado</i>									
<i>Pirilampo Mágico</i>									
<i>Sarau</i>									
<i>Semana aberta</i>									
<i>Acantonamento</i>									
<i>Praia</i>									
<i>Aniversário CERCILEI</i>									
<i>Festas São Pedro</i>									
<i>Jantar de Natal</i>									
<i>Convívio final de ano</i>									
<i>Festa início ano letivo</i>									
<i>Dia do bolinho</i>									
<i>Festa de Natal</i>									
<b>OUTRAS ATIVIDADES</b>									
<i>Elaboração planos individuais</i>									
<i>AG março</i>									
<i>Monitorização plano operacional /estratégico</i>									
<i>Revisão Planos individuais</i>									
<i>AG dezembro</i>									
<i>Plano operacional</i>									
<i>Elaboração plano operacional /estratégico</i>									

Nota)

## OBJETIVO ESTRATÉGICO | 1.3. PROMOVER A QUALIDADE DAS RESPOSTAS E SERVIÇOS

Objetivo operacional	1.3.1. Reformular o sistema de gestão da qualidade numa perspetiva de melhoria contínua											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Implementação de novas medidas de melhoria	Todas	Todos os estabelecimentos	Jan-Dez	CA e GQ	Auditoria interna	Nº de novas medidas	5	1				
Candidatura à renovação da certificação EQUASS Assurance	CAO, LRE	Todos os estabelecimentos	Abr	CA e GQ	Auditoria externa	Certificação revalidada	1	1				

## ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

Objetivo operacional	1.3.2. Promover a melhoria contínua do funcionamento das valências /serviços											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2014)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



<b>Criação de projetos de melhoria (IMP029)</b>	Todas	Todos os estabelecimentos	Jan-Dez	DT/DS	Gestão de reclamações e sugestões	Nº de projetos por resposta	9,33*	1					
---	-------	---------------------------	---------	-------	-----------------------------------	-----------------------------	-------	---	--	--	--	--	--

\* Inclui medidas (IMP039)

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

**Objetivo operacional** 1.3.3. Garantir que os colaboradores se revejam nas políticas e valores institucionais

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Dinamização de ações de formação/sensibilização no domínio da política organizacional e princípios da ética</b>	Todas	Sede	Jan-Dez	GQ	Plano de sessão	Nº de ações	1	2				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

**Objetivo operacional** 1.3.4. Garantir a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes /significativos

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Meta	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Avaliação da satisfação</b>	Todas	Sede	Nov-Dez	GQ e DT/DS	Questionário	Taxa de clientes /significativos satisfeitos	76,83% (RS certif.)	85%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## EIXO 2- ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>2.1. PROMOVER A DINAMIZAÇÃO E POTENCIALIZAÇÃO DO EXERCÍCIO DO BENCHMARKING, ASSIM COMO A COOPERAÇÃO COM ENTIDADES PARCEIRAS</b>
-----------------------------	--

**Objetivo operacional** 2.1.1. Estabelecer novas parcerias

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Criação de novas parcerias</b>	Todas	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Monitorização de parcerias	Nº de novos parceiros	23*	1				

\* Qtd total de parcerias

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

**Objetivo operacional** 2.1.2. Promover a partilha interinstitucional, gerando sinergias mútuas

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Visita a organizações congêneres</b>	Todas	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Relatório de visita	Nº de organizações	12	5				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

**Objetivo operacional** 2.1.3. Garantir a satisfação das necessidades e expetativas das partes interessadas (parceiros, fornecedores e financiadores)

Ações a desenvolver	Valência	Local	Data	Responsável	Instrumento de	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
---------------------	----------	-------	------	-------------	----------------	-----------	-----------------------	----------	------	--------	------	--------

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



	/serviço				avaliação								
<b>Avaliação da satisfação</b>	Todas	Sede	Nov-Dez	GQ e DT/DS	Questionário	Taxa de satisfação	87,36% (RS certif.)	85%					

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## OBJETIVO ESTRATÉGICO | 2.2. PROMOVER O COMPROMISSO INSTITUCIONAL RELATIVO AO DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

**Objetivo operacional** 2.2.1. Melhorar o contributo solidário da Instituição para a comunidade qualificando-a e sensibilizando-a para os direitos e deveres das pessoas com deficiência

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Realização de atividades com o envolvimento da comunidade</b> (Semana aberta, Sarau e Acantonamento)	Todas	A definir	Jan-Dez	A definir	Relatório de atividade	Nº de atividades	4	3				
<b>Realização de ações de formação/sensibilização</b> (Encontro da Cercilei e Receitas ao Serão)	Todas	A definir	Jan-Dez	Quadro superior	Relatório de atividade	Nº de ações	1	2				
<b>Receção de estágios</b> (Terapias e outros)	Todas	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Ficha de estágio	Nº de entidades com quem se celebra estágios	5	3				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## EIXO 3 – GESTÃO ORGANIZACIONAL

### OBJETIVO ESTRATÉGICO | 3.1. PROMOVER O ENVOLVIMENTO E O DESEMPENHO DOS COLABORADORES

**Objetivo operacional** 3.1.1. Melhorar a qualificação dos colaboradores adequando-a às necessidades

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Plano de formação</b>	Todas	A definir	Jan-Dez	DRH	Relatório de formação	Taxa de aproveitamento	0%	80%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

**Objetivo operacional** 3.1.2. Melhorar o desempenho dos colaboradores

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Avaliação da motivação</b>	Todas	Sede	Nov	DRH	Questionário	Taxa de colaboradores motivados	84,56%	85%				
<b>Avaliação do desempenho</b>	Todas	Sede e P. Mós	Nov-Dez	DT/DS e CA	Relatório de AD	Taxa de colaboradores com nível de desempenho ≥3	0% (≥3)	100% (≥3)				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

**Objetivo operacional** 3.1.3. Garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos colaboradores

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Avaliação da satisfação</b>	Todas	Todos os estabelecimentos	Nov-Dez	GQ e DT/DS	Questionário	Taxa de colaboradores satisfeitos	70,19%	70%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## Objetivo operacional 3.1.4. Estimular e reconhecer a implicação dos colaboradores nos objetivos organizacionais

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Avaliação do desempenho</b>	Todas	Sede e P. Mós	Nov-Dez	DT/DS e CA	Relatório de AD	Taxa de colaboradores com atribuição de dias majorados	0%	50%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO

### Objetivo operacional 3.2.1. Promover uma gestão racional de custos

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Revisão e formalização de contratos de fornecimentos de bens e serviços</b> (alimentação, prod higiene, telecomunicações, combustíveis, manut frota, seguros, mat desgaste e escritório, SHST)	Administrativo	Sede	Jan-Dez	DF	Relatório e contas do exercício	Nº de revisões de contratos existentes	2	8				
<b>Execução de medidas e promoção de comportamentos para a sustentabilidade</b> (AG's e RGT)	Todas	Todos	Jan-Dez	DT/DS e CA	Atas	Nº de ações	4	5				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

### Objetivo operacional 3.2.2. Aumentar o contributo das entidades (públicas) e comunidade (tecido empresarial e particulares)

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Realização de atividades de angariação de fundos</b>	CAO, LRE e ED	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Relatório e contas do exercício	Donativos e receita de eventos	50.307,81€	20.000€				
<b>Formulação de candidaturas a programas e projetos</b> (CML, BPI Capacitar, INR, SIC Esperança, Operação alegria)	CAO, LRE e ED	Sede e P. Mós	Jan-Dez	DT/DS	Ficha de projeto	Taxa de aprovação	50%	50%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



## OBJETIVO ESTRATÉGICO | 3.3. PROMOVER A MELHORIA DOS RECURSOS FÍSICOS

Objetivo operacional	3.3.1. Melhorar, requalificar e renovar estruturas e equipamentos											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Execução de benfeitorias necessárias à eficiência dos serviços</b> (CERCISERV: Vaporeta; LRE1: Subst polivan; LRE 2 : Reparação pladur; CAO Lra: Salas convívio- desp/refeit/AVD e DT; CAO PM: Estufa e horta pedag; FP: Máq lavar roupa)	Todas	Sede	Jan-Dez	CA	Ficha de obra	Nº de ações	8	11				
<b>Substituição do pavimento do refeitório</b>	Todas	Sede	Jan-Jul	CA	Impresso 029/039	Nº de ações	0	1				
<b>Criação de parque geriátrico</b>	Todas	Sede	Jan-Dez	CA	Impresso 029/039	Nº de ações	0	1				
<b>Renovação da frota automóvel</b>	Todas	Sede	Jan-Jul	CA	Procedimento CCP	Nº de novas viaturas	0	2				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## OBJETIVO ESTRATÉGICO | 3.4. GARANTIR A SEGURANÇA DE PESSOAS E BENS

Objetivo operacional	3.4.1. Promover ações com vista à salvaguarda das questões relacionadas com a segurança das pessoas, edifícios e equipamentos											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Realização de simulacros com vista a apurar a eficácia das medidas de autoproteção</b>		Sede, Amor e P. Mós		CA	Relatório de simulacro		1	3				
<b>Formação à equipa de primeira intervenção</b>		Sede e P. Mós		DRH	Relatório de formação		0	2				
<b>Realização de visitas às instalações em matéria de ST</b>	Todas	Todos os estabelecimentos	Jan-Dez	APS, Lda.	Relatório de visita	Nº de ações	4	4				
<b>Realização de visitas às instalações elétricas com PT</b>		Sede		EGTR	Relatório de visita		1	1				
<b>Consulta aos colaboradores em matéria de SHST (Quest. condições SHT, cons. médicas)</b>		Todos os estabelecimentos		DRH	Relatório de consulta		1	2				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## EIXO 4 – INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### OBJETIVO ESTRATÉGICO | 4.1. PROMOVER O DESENVOLVIMENTO E A IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO

Objetivo operacional	4.1.1. Promover a partilha de know-how											
Ações a desenvolver	Valência	Local	Data	Responsável	Instrumento de	Indicador	Nível atual	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



/serviço	avaliação				(RA 2015)							
<b>Realização de momentos de reflexão com envolvimento das partes interessadas e comunidade</b> (Receitas ao Serão, Encontro da CERCILEI, Formação pais em alimentação e outro tema)	Todas	A definir	Jan-Dez	Quadro superior	Relatório de atividade	Nº de ações	1	5				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

Objetivo operacional	4.1.2. Divulgar a ação desenvolvida pela organização											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Divulgação de newsletter e anuário</b>	Todas	Sede	Jan-Dez	DT/DS	Publicação	Nº de ações	6	11				
<b>Jantar-conferência (40º aniv)</b>	Todas	Sede	Mar-Abr	CA	Impresso 029/039	Nº de ações	0	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

## OBJETIVO ESTRATÉGICO | 4.2. PROMOVER A CAPACIDADE DE INOVAÇÃO

Objetivo operacional	4.2.1. Desenvolver projetos inovadores em qualquer área de intervenção											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2015)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
<b>Elaboração e desenvolvimento de novos projetos</b>	Todos	Todos	Jan-Dez	Equipa técnica	Ficha projeto	Nº de projetos	9	5				
<b>Candidatura a novos projetos</b> (Fundação Oriente-Parque geriátrico)	Todas	Sede	Jan-Dez	DT/DS	Ficha projeto		4	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

Obs) Na coluna "nível atual" estão apresentados os últimos valores apurados e validados, independentemente do ano.

Siglas

LRE – Lar Residencial

ED – Educacional

FP- Formação Profissional

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais

IP – Intervenção Precoce

PI – Plano Individual

PO – Plano Operacional

GQ – Gestor da Qualidade

# PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2017



DT/DS – Direção Técnica/Direção de Serviços

RS – Resposta Social

DRH – Diretor de Recursos Humanos

AD – Avaliação de Desempenho

DF – Diretor Financeiro

AG – Assembleia-Geral

RGT – Reunião Geral de Trabalhadores

CML – Câmara Municipal de Leiria

INR – Instituto Nacional de Reabilitação

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

ST – Segurança no Trabalho

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

ANPC – Autoridade Nacional de Proteção Civil

EGTR – Engenheiro Eletrotécnico Responsável

PT – Posto de Transformação

CA – Conselho de Administração

RA – Relatório de atividades

Designação do documento	<b>Plano de Atividades Operacional para 2017 (Acomp. Sem.)</b>
Data de criação	
Versão	

Designação do documento	<b>Plano de Atividades Operacional para 2017 (Monit. final)</b>
Data de criação	
Versão	



## ORÇAMENTO PREVISIONAL para 2017

- Como tem sido tradição e em cumprimento da Lei o conselho de administração da CERCILEI, apresenta a proposta de orçamento para o ano 2017.
- O artigo 30º dos Estatutos da Cercilei determina que órgão de administração deve elaborar orçamento para o ano seguinte.
- O qual submeteu à apreciação do órgão de fiscalização a 12 de Dezembro do corrente.
- A instituição não prevê que durante o próximo ano inicie uma nova valência ou uma nova atividade.
- O orçamento prevê as necessidades do funcionamento bem como os investimentos possíveis e o critério utilizado:  
É a execução que temos vindo a registar ao longo de 2016 e a par deste critério, a prudência e a experiência dos anos anteriores continuam a ser pressupostos basilares na determinação dos valores apresentados.

Nos **rendimentos** - temos os acordos de cooperação com o Instituto de Segurança Social com um aumento de 6% para as valências dos CAOS e um aumento de 1,3% nas outras valências, face ao acordo anterior. As receitas das outras atividades são as da presente execução, ressalvando a prudência para os donativos e campanhas de angariação de fundos que são sempre muito incertas. Nas receitas da atividade comercial prevê-se um aumento de 2,5% no volume de faturação, a qual carece de um esforço adicional para fazer face aos respetivos custos.

Nos **custos** - embora se preveja neste exercício um acréscimo nos custos de 2,5%, sobre o exercício corrente, não existe nenhuma rubrica significativa com um impacto superior a 15%. A rubrica de custos com o pessoal, representa o maior peso na estrutura de custos da instituição e é engradecida com o alargamento do quadro de pessoal e ainda o aumento da taxa contributiva de 22 para 22,3%, encargos da entidade empregadora, conforme o artigo 281º. Do Código Contributiva da Segurança Social.

Nas depreciações há a salientar um investimento na ordem dos 108,000€.

O resultado líquido previsional do período das valências e atividades é de **417,53 €**

Pinheiros, 14 de Dezembro de 2016

O Conselho de Administração

**CERCILEI, CRL****Proposta de Orçamento para 2017**

Nos termos do Artigo 30º alínea B) e C) dos Estatutos vem a conselho de administração propor à apreciação da Assembleia-Geral o Orçamento e o Relatório de Gestão para o Exercício de 2017.

**Demonstração Dos Resultados Por Natureza Previsional**

Para 2017

<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>		<b>VALORES</b>
Vendas e serviços prestados (71 + 72)	+	275.031,29€
Subsídios, doações e legados à exploração (75)	+	1.752.517,46€
Outros rendimentos e ganhos (78)	+	26.167,44€
<b>Total dos proveitos</b>		<b>2.053.716,19€</b>
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas (61)	-	29.110,00€
Fornecimentos e serviços externos (62)	-	423.896,00€
Com o pessoal (63)	-	1.516.625,00€
Outros gastos e perdas (68)	-	15.886,00€
<b>Total dos custos – (Amortizações e juros)</b>		<b>1.985.517,00€</b>
<b>Resultados antes de depreciações e de gastos de financiamento</b>		<b>68.199,19€</b>
Gastos/reversões de depreciações e de amortizações (64)	-	67.081,66€
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)</b>		<b>1.117,53€</b>
Juros suportados	- +	700€
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>417,53€</b>

**CERCILEI, CRL****ORÇAMENTO PARA 2017 DAS VALÊNCIAS COM ACORDOS DE COOPERAÇÃO**

	<b>Caos Leiria</b>	<b>Cao Porto Mós</b>	<b>Lar de Leiria</b>	<b>Lar de Amor</b>	<b>IP de Leiria</b>	<b>IP Porto de Mós</b>
Nº. médio de utentes	90 Utentes	30 Utentes	12 Utentes	9 Utentes	60 Utentes	45 Utentes
Nº. médio de funcionários	36 Funcionários	10 Funcionários	6 Funcionários	5 Funcionários	3 Funcionários	2 Funcionários
	<b>CAO 1/2 e 3</b>	<b>CAO4</b>	<b>LAR 1</b>	<b>LAR 2</b>	<b>IP 1</b>	<b>IP 2</b>
<b>CUSTOS</b>						
61 . Custo das mercadorias vendidas ...		750,00	3.260,00	2.500,00	0	0
62 . Fornecimentos e serviços externos	141.573,00	60.630,00	37.400,00	27.400,00	20.175,00	11.728,00
63 . Gastos com o pessoal	464.548,00	124.254,00	122.308,00	96.768,00	68.851,00	50.012,00
64 . Gastos de depreciação e amortização	29.112,50	9.607,55	2.500,00	5.867,00	1.654,70	0
68 . Outros gastos e perdas	7.850,00	4.900,00	50,00	566,00	0	0
69 . Gastos e perdas de financiamento				700,00		
<b>TOTAL DOS CUSTOS</b>	<b>643.083,50</b>	<b>200.141,55</b>	<b>165.518,00</b>	<b>133.801,00</b>	<b>90.680,70</b>	<b>61.740,00</b>
<b>PROVEITOS</b>						
72 . Prestação de serviços	58.950,00	19.000,20	30.904,08	28.097,01		
75.Subsídios, doações e legados à explora.	540.552,40	179.650,80	141.732,00	106.299,00	91.346,40	62.796,60
* ISS,IP	538.952,40	179.650,80	141.732,00	106.299,00	91.346,40	62.796,60
* Subsídios de outras entidades	1.600,00					
78 . Outros rendimentos e ganhos	5.168,38	13.859,06				
<b>TOTAL DOS PROVEITOS</b>	<b>604.670,78</b>	<b>212.510,06</b>	<b>172.636,08</b>	<b>134.396,01</b>	<b>91.346,40</b>	<b>62.796,60</b>
<b>RESULTADO LIQUIDO PREVISIONAL</b>	<b>-38.412,72</b>	<b>12.368,51</b>	<b>7.118,08</b>	<b>595,01</b>	<b>665,70</b>	<b>1.056,60</b>

**ORÇAMENTO PARA 2017 DAS OUTRAS ACTIVIDADES**

	<b>Sede</b>	<b>Educacional</b>	<b>CRI</b>	<b>F. Profissional</b>	<b>Emp. de Inserção</b>
Nº. médio de utentes	0	5 Alunos	260 Alunos	70 Formandos	0
Nº. médio de funcionários	0	2 Funcionário	11 Funcionários	13 Funcionários	7 Funcionários
	<b>Sede</b>	<b>Educacional</b>	<b>CRI</b>	<b>F.P.</b>	<b>Cerciserv</b>
<b>CUSTOS</b>					
61 . Custo das mercadorias vendidas ...	6.450,00	2.700,00		8.600,00	4.850,00
62 . Fornecimentos e serviços externos	27.822,00	2.620,00	2.806,00	56.255,00	35.487,00
63 . Gastos com o pessoal	2.934,00	28.410,00	152.061,00	342.061,00	64.418,00
64 . Gastos de depreciação e amortização	13.617,39		1.500,00	1.187,26	2.035,26
68 . Outros gastos e perdas	2.520,00				
<b>TOTAL DOS CUSTOS</b>	<b>53.343,39</b>	<b>33.730,00</b>	<b>156.367,00</b>	<b>408.103,26</b>	<b>106.790,26</b>
<b>PROVEITOS</b>					
71 . Vendas	14.000,00				
72 . Prestação de serviços	9.820,00	960,00		1.600,00	111.700,00
75.Subsídios, doações e legados à explora.	34.500,00	32.770,00	156.367,00	406.503,26	
* Fundo Social Europeu				406.503,26	
* Ministério da Educação		32.770,00	156.367,00		
* Outras Entidades	34.500,00				
78 . Outros rendimentos e ganhos	7.140,00				
<b>TOTAL DOS PROVEITOS</b>	<b>65.460,00</b>	<b>33.730,00</b>	<b>156.367,00</b>	<b>408.103,26</b>	<b>111.700,00</b>
<b>RESULTADO LIQUIDO PREVISIONAL</b>	<b>12.116,61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.909,74</b>

Pinheiros, 14 de Dezembro de 2016

## CONCLUSÃO

O orçamento que aqui se propõe à discussão foi elaborado com a convicção que será o mais próximo da realidade que nos espera em 2017. Conforme o que demostramos e face aos valores orçamentados teremos, um resultado positivo. Assim, finalizamos com o parecer do conselho fiscal.

