

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



Eixo 1- Orientação para o cliente (*Políticas da Qualidade, Qualidade de Vida, Ética e Participação*)

1.1 Objetivo estratégico – Promover a implementação de serviços em resposta às necessidades identificadas

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
1.1.1. Prestar apoio social	Alargamento da resposta Lar Residencial 1	Nº de ações	0	0	0	1
1.1.2. Edificar nova estrutura de Lar residencial	Desenvolvimento dos procedimentos resultantes da candidatura a fundos estruturais (programa PARES 3.0)	Nº de ações	1	1	1	1
	Deslocalização da resposta Lar Residencial 1		0	0	0	1
1.1.3. Alargar os serviços na resposta social CAO/CACI P. Mós	Realização de reunião com o CLAS P. Mós (justificação de necessidade)	Nº de ações	1	0	0	0
	Cedência de terreno anexo ao pólo intermunicipal por parte da CMPM	Nº de ações	0	0	1	0
1.1.4. Requalificar os espaços de CAO para CACI (1 e 2 - Leiria)	Candidatura ao PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) e execução	Nº de ações	1	1	1	0
1.1.5. Criar uma nova unidade funcional (CACI 1 – Leiria)	Requalificação do edifício da formação profissional	Nº de ações	0	1	0	0

1.2 Objetivo estratégico – Promover a participação social e o exercício de cidadania dos clientes

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
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	Planeamento e execução de um plano de trabalho – CAO Lra (1), CAO PM (1) - Grupo de autorrepresentação (9; 5, resp)	Nº de clientes participantes	14	14	14	14
	Planeamento e execução de um plano de trabalho – LRE (reunião “tomada de decisões”)		22	22	22	22
1.2.2. Promover a da autodeterminação, o controlo pessoal e a participação dos clientes na comunidade em que estão inseridos	Criação e desenvolvimento do projeto: Orçamento Participativo da CERCILEI “Também escolhemos”	Nº de ações	1	1	1	0
1.2.3. Proporcionar condições para aumentar a participação dos clientes e dos seus responsáveis nas atividades e iniciativas institucionais	Realização de um plano de trabalho (PI, PO, AG’s, comemoração de datas festivas, atividades com o meio, taxa de retorno ao questionário da satisfação)	Taxa de clientes /significativos participantes	60%	62%	64%	64%

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



1.3 Objetivo estratégico – Promover a qualidade das respostas e serviços

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
1.3.1. Reformular o sistema de gestão da qualidade numa perspetiva de melhoria contínua	Implementação de novas medidas de melhoria	Nº de novas medidas	1	2	3	3
	Elaboração do relatório intermédio de certificação <i>EQUASS Assurance</i>	Nº de ações	1	0	0	1
	Candidatura à renovação da certificação <i>EQUASS Assurance</i>	Nº de ações	0	0	1	0
1.3.2. Promover a melhoria contínua do funcionamento das valências /serviços	Criação de projetos de melhoria	Nº de projetos por resposta	1	1	2	2
1.3.3. Garantir que os colaboradores/as se revejam nas políticas e valores institucionais	Dinamização de uma ação de formação /sensibilização no domínio da política organizacional e princípios da ética. – AG's (2) e RGT (3)	Nº de ações	5	5	5	5
1.3.4. Garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes /significativos	Avaliação da satisfação	Taxa de clientes /significativos satisfeitos	75%	78%	80%	80%

Eixo 2 – Envolvimento comunitário e responsabilidade social (*Políticas de Parcerias, Participação, Responsabilidade Social e Qualidade*)

2.1 Objetivo estratégico – Promover a dinamização e potencialização do exercício do *benchmarking*, assim como a cooperação com entidades parceiras

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
2.1.1. Estabelecer novas parcerias	Criação de novas parcerias (2023-Hosp. Andrinos-projeto da FP para a doença mental, aTOPlab-P. Mós)	Nº de novos parceiros	3	2	2	1
2.1.2. Promover a partilha interinstitucional, gerando sinergias mútuas	Visita a Instituições congéneres	Nº de Instituições	0	1	2	3
	Reuniões do grupo norte da Qualidade (FORMEM)	Nº de reuniões	1	2	2	4
2.1.3. Garantir a satisf. das neces. e expet. das partes interessadas (parceiros, fornecedores, financiadores e comunidade)	Avaliação da satisfação	Taxa de satisfação	75%	80%	82%	85%

2.2 Objetivo estratégico – Promover o compromisso institucional relativo ao desenvolvimento da comunidade

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
2.2.1. Melhorar, enquanto entidade promotora, o contributo solidário da Instituição para a comunidade qualificando-a e sensibilizando-a para os direitos e deveres das pessoas com deficiência	Realização de atividades com o envolvimento da comunidade	Nº de atividades (Semana aberta, Sarau e Acantonamento, Semana da formação -FP)	1	3	4	4
	Realização/participação em/de ações formação e/ou atividades de sensibilização	Nº de ações (Futuro Já-FP, Feira online da formação, encontro com empresários-FP, Projeto de educação para a saúde “promove-te”-FP, Encontro da CERCILEI e Receitas ao Serão (1))	2	5	6	5
	Receção de estágios	Nº de entidades com quem se celebra protocolo de estágio (Terapias e/ou outros) CAO Leiria e P. Mós; FP e CRI	1	3	4	4

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



Eixo 3 – Gestão organizacional (Políticas de Recursos Humanos, Higiene Segurança e Saúde no Trabalho, Ética e Participação)

3.1 Objetivo estratégico – Promover o envolvimento, a equidade e o desempenho dos/as colaboradores/as

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
3.1.1. Melhorar a qualificação adequando-a às necessidades dos/as colaboradores/as	Plano de formação	Taxa de aproveitamento	80%	80%	80%	80%
3.1.2. Capacitar os/as colaboradores/as/as para as questões de igualdade entre homens e mulheres	Participação no projeto “fórum para a igualdade”	Nº de ações	1	1	0	0
3.1.3. Divulgar o Plano para a Igualdade	Realização de reuniões de equipa, sessões de sensibilização e com afixação em locais internos de reconhecida visibilidade; divulgação online no website institucional	Nº de ações	0	0	1	1
3.1.4. Conhecer a história da CERCILEI e promover o sentido cooperativo dos/as colaboradores/as	Realização de sessão de sensibilização “identidade institucional”	Nº de sessões	0	1	1	1
3.1.5. Melhorar o desempenho dos/as colaboradores/as	Avaliação da motivação	Taxa de colaboradores/as motivados/as	80%	82%	84%	86%
	Avaliação do desempenho	Taxa de colaboradores/as com nível de desempenho	100% (≥3)	100% (≥3)	100% (≥3)	100% (≥3)
3.1.6. Garantir a satisfação das necessidades e expetativas dos /as colaboradores/as	Avaliação da satisfação	Taxa de colaboradores/as satisfeitos/as	70%	71%	72%	73%
3.1.7. Estimular e reconhecer a implicação dos/as colaboradores/as nos objetivos organizacionais	Avaliação do desempenho	Taxa de colaboradores/as com atribuição de dias majorados	75%	76%	77%	78%

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



3.2 Objetivo estratégico – Promover a sustentabilidade financeira da organização

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta																																																															
			2021	2022	2023	2024																																																												
3.2.1. Promover uma gestão racional de custos	Revisão e formalização de contratos de fornecimentos de bens e serviços	<p>Nº de revisões de contratos existentes ou novos contratos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>21</th> <th>22</th> <th>23</th> <th>24</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Geral - Pneumáticos</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sede e LRE - Alimentação</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Sede - Produtos higiene</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Geral - Telecomunicações</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Combustíveis</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Sede – Manut. frota</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguros</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Geral - Material desgaste</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SHST</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Geral – Energia elétrica</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Sede - Limpeza ed 1 e 2</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>		21	22	23	24	Geral - Pneumáticos			X		Sede e LRE - Alimentação	X	X	X	X	Sede - Produtos higiene			X		Geral - Telecomunicações		X		X	Combustíveis			X	X	Sede – Manut. frota			X		Seguros			X		Geral - Material desgaste			X		SHST		X		X	Geral – Energia elétrica			X	X	Sede - Limpeza ed 1 e 2		X		X	1	(9) 4	8	6
		21	22	23	24																																																													
Geral - Pneumáticos			X																																																															
Sede e LRE - Alimentação	X	X	X	X																																																														
Sede - Produtos higiene			X																																																															
Geral - Telecomunicações		X		X																																																														
Combustíveis			X	X																																																														
Sede – Manut. frota			X																																																															
Seguros			X																																																															
Geral - Material desgaste			X																																																															
SHST		X		X																																																														
Geral – Energia elétrica			X	X																																																														
Sede - Limpeza ed 1 e 2		X		X																																																														
	Execução de medidas e promoção de comportamentos para a sustentabilidade	Nº de ações (AG's e RGT)	5	5	5	5																																																												
3.2.2. Aumentar o contributo das entidades (públicas) e comunidade (tecido empresarial e particulares)	Realização de atividades de angariação de fundos	<p>Receita de donativos, benefícios fiscais e eventos (€)*</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vendas específicas</th> <th>Cercilei</th> <th>Pais</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Encontro na Diferença</u></td> <td><u>Festas de S. Pedro</u></td> <td>Festa solidária da Cercilei:</td> </tr> <tr> <td><u>Sarau</u></td> <td><u>Noite do fado</u></td> <td><u>Festival das sopas</u></td> </tr> <tr> <td><u>Pirilampo Mágico</u></td> <td><u>Campanha de Natal - Carta, rifas, vendas por catálogo, mealheiro e cabaz</u></td> <td>Espetáculo musical</td> </tr> <tr> <td><u>Vendas livres</u></td> <td><u>Jantar solidário</u></td> <td>Outros eventos</td> </tr> </tbody> </table>	Vendas específicas	Cercilei	Pais	<u>Encontro na Diferença</u>	<u>Festas de S. Pedro</u>	Festa solidária da Cercilei:	<u>Sarau</u>	<u>Noite do fado</u>	<u>Festival das sopas</u>	<u>Pirilampo Mágico</u>	<u>Campanha de Natal - Carta, rifas, vendas por catálogo, mealheiro e cabaz</u>	Espetáculo musical	<u>Vendas livres</u>	<u>Jantar solidário</u>	Outros eventos	27M	20M	27M	25M																																													
		Vendas específicas	Cercilei	Pais																																																														
<u>Encontro na Diferença</u>	<u>Festas de S. Pedro</u>	Festa solidária da Cercilei:																																																																
<u>Sarau</u>	<u>Noite do fado</u>	<u>Festival das sopas</u>																																																																
<u>Pirilampo Mágico</u>	<u>Campanha de Natal - Carta, rifas, vendas por catálogo, mealheiro e cabaz</u>	Espetáculo musical																																																																
<u>Vendas livres</u>	<u>Jantar solidário</u>	Outros eventos																																																																

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



	Formulação de candidaturas a programas e projetos	Taxa de aprovação (INR, CML-ProLeiria (hipoterapia), Prog. de Recup. e Resiliência, BPI Capacitar, Montepio, Fundações e outros)	50%	52%	54%	56%
--	---	---	-----	-----	-----	-----

3.3 Objetivo estratégico – Promover a melhoria dos recursos físicos

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação				Meta				
		Nº de ações				2021	2022	2023	2024	
		2021	2022	2023	2024					
3.3.1. Melhorar, requalificar e renovar estruturas e equipamentos	Execução de benfeitorias necessárias à eficiência dos serviços	LRE1		Substituição do pavimento da lavandaria (1)						
		LRE2	Reparação de armários da cozinha (1) e sapateira (1) (CINFORM); Recuperação das caixilharias (1)		Pintura de muros (clientes LRE) (1); Construção de telheiro para lenha (1)					
		CAO LRA/ED			Reparação de paredes (1); Colocação de estores (1); Reparação do pavimento exterior (1); Reparação do parque infantil (1)		4	7	6	0
		CAO P. MÓS	Recuperação do edifício (exterior) (1)							
		FP		Cobertura do átrio (1)						

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



Substituição do pavimento do refeitório (Edifício-sede 2)	Nº de ações	0	0	1	0
Substituição de caleiras (Edifício-sede 1 e 2)	Nº de ações	0	0	1	0
Criação de parque geriátrico (Edifício-sede)	Nº de ações	0	0	0	1
Renovação da frota automóvel	Nº de aquisições (autocarro)	1	0	1	0
Reparação/recuperação do edifício (interior e exterior) (pólo P. Mós)	Nº de ações	0	1	1	0
Substituição de rodapés de quartos e pintura de paredes (Lar Amor);	Nº de ações	0	0	1	0

3.4 Objetivo estratégico – Garantir a segurança de pessoas e bens

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
3.4.1. Promover ações com vista à salvaguarda de questões relacionadas com a segurança de pessoas edifícios e equipamentos	Realização de simulacros com vista a apurar a eficácia das medidas de autoproteção (Sede, P. Mós e Amor)	Nº de ações	3	3	3	3
	Formação à equipa de primeira intervenção (Sede/Amor e P. Mós)		2	2	2	2
	Realização de visitas em matéria de segurança no trabalho (todos os estabelecimentos)		4	4	4	4
	Realização de vistorias às instalações elétricas com PT (Sede)		1	1	1	1
	Consulta aos colaboradores/as em matéria de SHST		1	1	1	1

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2021-2024



Eixo 4 – Inovação e desenvolvimento (Políticas de Participação, Qualidade e Resp. Social)

4.1 Objetivo estratégico – Promover o desenvolvimento e a imagem da organização

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
4.1.1. Promover a partilha de <i>know-how</i>	Realização de momentos de reflexão com envolvimento das partes interessadas e comunidade	Nº de ações ("Receitas à tardinha"-5 (jan, mar, mai, set, nov); Capacitação de pais, colaboradores/as e comunidade; Encontro na Diferença)	3	3	8	5
4.1.2. Divulgar a ação desenvolvida pela organização	Divulgação da <i>Newsletter</i> (semestral-jan-jul) e anuário	Nº de ações	2	2	3	3

4.2 Objetivo estratégico – Promover a capacidade de inovação

Objetivos operacionais	Ações a desenvolver	Indicadores de avaliação	Meta			
			2021	2022	2023	2024
4.2.1. Desenvolver projetos inovadores em qualquer área de intervenção	Elaboração e desenvolvimento de novos projetos (IMP029)	Nº de projetos ("Receitas à tardinha", PRR e outros)	4	5	5	5
	Candidatura a novos projetos (inovadores)	Nº de projetos (CML-ProLeiria, Prog. de Recup. e Resiliência-recuperação do edifício-sede, Amor e P. Mós, BPI Capacitar-a definir, Montepio-nova viatura, Fundações-Fund. Oriente-Sala Snoezelen e outros)	3	3	7	4

Obs) Análise da revisão em ata para o efeito.

Designação do documento	Plano Estratégico para 2021-2024
Data de criação	12/12/2022
Versão	3