



PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL E ORÇAMENTO PARA 2018

(REVISÃO DO PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20)

Assembleia-Geral
18 de dezembro de 2017

PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20 (REVISÃO)
PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL E ORÇAMENTO PARA 2018

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	7
3. EIXOS ESTRATÉGICOS DE REFERÊNCIA	
4. ORGANIGRAMA	Anexo1
5. CALENDÁRIO DE FUNCIONAMENTO GLOBAL PARA 2018	Anexo3
6. CALENDÁRIO DE REUNIÕES DE COLABORADORES PARA 2018	Anexo4
7. PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20 (REVISÃO 1)	Anexo5
8. PLANO OPERACIONAL PARA 2018	Anexo6
9. ORÇAMENTO PARA 2018	Anexo7

1. INTRODUÇÃO

2018 afigura-se ser um ano de grandes desafios, a salientar o projeto de construção para a nova unidade residencial em terreno já cedido pela CML, estando o projeto de arquitetura a ser elaborado por um gabinete de modo a integrar a candidatura ao programa “Portugal 2020”, logo que este período abra.

Se aprovado, estamos cientes de que a comparticipação não será na totalidade, pelo que o apoio financeiro do tecido empresarial e as atividades de angariação de fundos continuarão a ser contributos indispensáveis para a implementação de medidas de melhoria prioritárias à satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.

A necessidade de proceder a outros investimentos inadiáveis, nomeadamente a aquisição de uma viatura de nove lugares, torna imperativo continuar com a estratégia de angariação de fundos.

Não obstante todas as condicionantes, este plano operacional (e revisão do plano estratégico) foi elaborado com a preocupação de prestar cada vez mais um serviço de qualidade à população que atendemos sem descuidar a sustentabilidade da organização, refletindo o esforço no sentido de acreditar ser possível satisfazer estes investimentos.

Apesar dos constrangimentos financeiros, é preocupação da CERCILEI prestar cada vez mais um serviço de qualidade à população que atende, tendo sempre presente a Carta de Direitos de Clientes e a Missão a que se propõe: “Promover a educação, reabilitação e inclusão socioprofissional da pessoa com deficiência, potenciando o exercício de cidadania, através do humanismo, equidade e solidariedade”. Tem como Visão “ser uma instituição de referência nos concelhos de Leiria, Batalha e Porto de Mós, na inclusão do cidadão com deficiência” e pauta a sua intervenção pelo respeito de Valores que elegeru: “Rigor, responsabilidade, integridade, solidariedade, privacidade e confidencialidade”.

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.

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.

A política de contenção de custos continuará a estar presente tendo em vista o aumento do investimento que se pretende fazer para o próximo ano.

No seu desempenho e por forma a responder à sua Missão, a CERCILEI continua a criar 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 foi efetuada com sucesso em 2017, pelo período de 2 anos.

Atualmente mantém resposta a cerca de quinhentas crianças, jovens e adultos, pertencentes aos concelhos de Leiria, Batalha e Porto de Mós, distribuídos pelas várias valências da instituição (Intervenção Precoce – Leiria e P. Mós /Batalha, Educacional, Centro de Recursos para a Inclusão, Centro de Atividades Ocupacionais - Leiria e P. Mós /Batalha, Formação Profissional, CERCISERV e Lar Residencial – Leiria e Amor) 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

Confidencialidade	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
Rigor	Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos
Privacidade	Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes
Integridade	Respeita os direitos e deveres de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta
Solidariedade	Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços
Responsabilidade	Age de acordo com amissão, 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 em idade escolar obrigatória 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, terapia ocupacional e fisioterapia, das crianças e jovens com necessidades educativas especiais de carácter 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 quatro 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 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)

Os objetivos das duas Equipas de Intervenção Precoce são assegurar condições facilitadoras do desenvolvimento global das crianças com deficiência ou em risco de atraso grave de desenvolvimento dos 0 aos 6 anos de idade, 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 e por diretrizes superiores 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.

Havendo possibilidade, 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 18 anos com necessidades formativas especiais e alguma capacidade de trabalho autónomo, e tem com objetivo principal a sua integração socioprofissional. No centro de integração socioprofissional – CINFORM, é assegurada a 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 uma empresa criada pela CERCILEI, com gestão autónoma, que também possibilita vivências laborais a clientes do CAO, acompanhados pelos respetivos auxiliares.

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. (DEZ17)*	CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE
Educacional	Pinheiros /Concelho de Leiria	1976	Ministério de Educação	5	5****	---
CAO LRA- Centro Atividades Ocupacionais	Pinheiros /Concelho de Leiria	1988 e 2009	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	90	36	2017-19
Formação Profissional	Concelhos Leiria, Porto Mós e Batalha	1992	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	41int+10ext	14	2013-...
Lar Residencial 1	Pousos /Concelho de Leiria	1997	Acordos com a Segurança Social	12	8****	2017-19
CERCISERV- Serviços de Jardinagem e Lavandaria	Concelhos de Leiria, Pombal e M. Grande	1999	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	**	6	---
Intervenção Precoce Leiria	Concelho de Leiria	2000	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	60(+32)	3	---
CAO PM/BTL- Centro Atividades Ocupacionais	Anaia /Concelhos Porto Mós e Batalha	2006	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	30	10	2017-19
Lar Residencial 2	Amor /Concelho de Leiria	2006	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	10	7****	2017-19
Intervenção Precoce P. Mós e Batalha	Concelhos Porto Mós e Batalha	2007	Ministério da Solidariedade, Emp ^o e Segurança Social	45(+5)	3	---
CRI -Centro de Recursos para a Inclusão	Concelho de Leiria	2008	Ministério de Educação	272***	12****	---

* Colaboradores com vínculo à CERCILEI (inclui situações de afetação parcial simultânea entre valências/serviços);

** Clientes contabilizados em CAO Lra;

*** Quantidade de apoios (existem contudo alunos apoiados em mais do que uma especialidade);

**** Alguns colaboradores considerados em ambas as unidades (QS LRE e CRI/edc)

3. EIXOS ESTRATÉGICOS DE REFERÊNCIA

EIXO	DESIGNAÇÃO
1	ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE
2	ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E RESPONSABILIDADE SOCIAL
3	GESTÃO ORGANIZACIONAL
4	INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

4. ORGANIGRAMA

(Anexo 1)

5. CALENDÁRIO DE FUNCIONAMENTO GLOBAL PARA 2018

(Anexo 2)

6. CALENDÁRIO DE REUNIÕES DE COLABORADORES PARA 2018

(Anexo 3)

7. PLANO ESTRATÉGICO PARA 2017-20 (OBJETIVOS)

(Anexo 4)

8. PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018 (OBJETIVOS)

(Anexo 5)

9. ORÇAMENTO PARA 2018

(Anexo 6)

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



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. Edificar nova estrutura de Lar residencial

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Candidatura a fundos estruturais	LRE Lra	Sede	Jan-Dez	CA	Projeto	Nº de ações	0	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	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	24	24				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	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	70,73%	64%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL E MONITORIZAÇÃO FINAL:

PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES E SIGNIFICATIVOS EM ATIVIDADES E INICIATIVAS INSTITUCIONAIS 2018

(COMEMORAÇÃO DE DIAS FESTIVOS, ATIVIDADES ESCOLA-MEIO, SESSÕES/VISITAS NO/AO EXTERIOR E OUTRAS INICIATIVAS)

	CRI/Educ.		CAO Leiria		CAO P. Mós		Formação P.		LRE Leiria		LRE Amor		IP Leiria		IP P. Mós	
	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.
Noite do fado																
Carnaval																
Dia S. Valentim																
Dia da árvore																
Encontro																
Páscoa																
Pirilampo Mágico																

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



24/9 a 14/10/2018																	
Sarau 25 e 26/5/2018																	
Semana aberta																	
Acantonamento																	
Praia																	
Aniversário CERCILEI																	
Passelo fim de ano																	
Convívio fim de ano letivo																	
Halloween																	
Dia do bolinho 31/10/2018																	
Magusto 9/11/2018																	
Festa das sopas 10/11/2018																	
Natal*																	
Jantar- solidariedade 1/12/2018																	
Outros																	
Totais semestre (A)																	
Totais ano																	

Notas: Os valores supra referem-se à quantidade de presenças (possibilidade do mesmo cliente e/ou significativo ser contabilizado mais do que uma vez na mesma atividade/iniciativa)

* Engloba refeições, festas internas e visitas à Cidade de Natal

PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES E SIGNIFICATIVOS EM ATIVIDADES E INICIATIVAS INSTITUCIONAIS 2017

(OUTROS)

	CRI/Educ.		CAO Leiria		CAO P. Mós		Formação P.		LRE Leiria		LRE Amor		IP Leiria		IP P. Mós		
	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	
Planos individuais																	
Assembleias- Gerais																	
PE/PO																	
Totais semestre (B)																	
Totais ano																	

PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES E SIGNIFICATIVOS EM ATIVIDADES E INICIATIVAS INSTITUCIONAIS 2018

(RESULTADOS FINAIS)

	1º semestre	2º semestre
Eventos (A)		
Planos individuais		
Assembleias-Gerais		
PE/PO		
Totais semestre		

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



(A+B)	
Totais ano	

P-previstos; E-efetivos

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 2016)	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	2	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Criação de projetos de melhoria (IMP029)	Todas	Todos os estabelecimentos	Jan-Dez	DT/DS	Gestão de reclamações e sugestões	Nº de projetos por resposta	1,86*	1				

* Inclui medidas (IMP039)

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Dinamização de ações de formação/sensibilização no domínio da política organizacional e princípios da ética	Todas	Sede	Jan-Dez	GQ	Plano de sessão	Nº de ações	3	2				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Meta	Real	Desvio	Real	Desvio
Avaliação da satisfação	Todas	Sede	Nov-Dez	GQ e DT/DS	Questionário	Taxa de clientes /significativos satisfeitos	78,28% (RS certif.)	86%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

EIXO 2- ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

Objetivo operacional 2.1.1. Estabelecer novas parcerias

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Criação de novas parcerias	Todas	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Monitorização de parcerias	Nº de novos parceiros	4*	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Visita a organizações congêneres	Todas	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Relatório de visita	Nº de organizações	4	5				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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

Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Avaliação da satisfação	Todas	Sede	Nov-Dez	GQ e DT/DS	Questionário	Taxa de satisfação	90,33% (RS certif.)	86%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Realização de atividades com o envolvimento da comunidade (Semana aberta, Sarau e Acantonamento)	Todas	A definir	Jan-Dez	A definir	Relatório de atividade	Nº de atividades	3					
Realização de ações de formação/sensibilização (Encontro da Cercilei e Receitas ao Serão, outros)	Todas	A definir	Jan-Dez	Quadro superior	Relatório de atividade	Nº de ações	8					
Receção de estágios (Terapias e outros)	Todas	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Ficha de estágio	Nº de entidades com quem se celebra	3	3				

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



								estágios		
Apoio ao Encontro Nacional de organizações de formação profissional para PCDI (organiz. FENACERCI)	FP	Leiria	Jan	DT/DS	Relatório atividade	Nº de ações	0	0		
Participação no 3º encontro da inclusão (atuação do grupo "N' CERCI"-CAO e serviço de coffee-break-FP)	CAO, FP	Diversos	Abr	DT/DS	Relatório atividade	Nº de ações	0	0		
Limpeza da praia do Pedrogão	FP	Pedrogão		DT/DT	Relatório atividade	Nº de ações	0	0		

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Plano de formação	Todas	A definir	Jan-Dez	DRH	Relatório de formação	Taxa de aproveitamento	42,67%	80%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Avaliação da motivação	Todas	Sede	Nov	DRH	Questionário	Taxa de colaboradores motivados	84,43%	86%				
Avaliação do desempenho	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:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

Objetivo operacional	3.1.3. Garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos colaboradores											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Avaliação da satisfação	Todas	Todos os estabelecimentos	Nov-Dez	GQ e DT/DS	Questionário	Taxa de colaboradores satisfeitos	69,75%	71%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Avaliação do desempenho	Todas	Sede e P. Mós	Nov-Dez	DT/DS e CA	Relatório de AD	Taxa de colaboradores com atribuição de dias majorados	0%	51%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



Revisão e formalização de contratos de fornecimentos de bens e serviços (ver "revisão PE 2017-2020")	Administrativo	Sede	Jan-Dez	DF	Relatório e contas do exercício	Nº de revisões de contratos existentes	3	7		
Execução de medidas e promoção de comportamentos para a sustentabilidade (AG's e RGT)	Todas	Todos	Jan-Dez	DT/DS e CA	Atas	Nº de ações	4	5		

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Realização de atividades de angariação de fundos	CAO, LRE e ED	A definir	Jan-Dez	DT/DS	Relatório e contas do exercício	Donativos e receita de eventos	47.423,16€	21.000€				
Formulação de candidaturas a programas e projetos (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	25%	52%				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Execução de benfeitorias necessárias à eficiência dos serviços (ver "revisão PE 2017-2020))	Todas	Sede	Jan-Dez	CA	Ficha de obra	Nº de ações	15					
Construção de horta pedagógica, estufa e café-oficina	CAO P. Mós	P. Mós	Jan-Jul	CA	Impresso 029/039	Nº de ações	0					
Reparação do edifício	CAO P. Mós	P. Mós	Jan-Dez	CA	Impresso 029/039	Nº de ações	0					
Aquisição de viaturas												

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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											
-----------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



equipamentos												
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Realização de simulacros com vista a apurar a eficácia das medidas de autoproteção		Sede, Amor e P. Mós		CA	Relatório de simulacro		1	3				
Formação à equipa de primeira intervenção		Sede e P. Mós		DRH	Relatório de formação		1	2				
Realização de visitas às instalações em matéria de ST	Todas	Todos os estabelecimentos	Jan-Dez	APS, Lda.	Relatório de visita	Nº de ações	0	4				
Realização de visitas às instalações elétricas com PT		Sede		EGTR	Relatório de visita		1	1				
Consulta aos colaboradores em matéria de SHST (Quest. condições SHT, cons. médicas)		Todos os estabelecimentos		DRH	Relatório de consulta		1	2				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:.

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 <i>know-how</i>											
Ações a desenvolver	Valência /serviço	Local	Data	Responsável	Instrumento de avaliação	Indicador	Nível atual (RA 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Realização de momentos de reflexão com envolvimento das partes interessadas e comunidade (Receitas ao Serão, Encontro da CERCILEI, Formação pais em alimentação e/ou outros temas)	Todas	A definir	Jan-Dez	Quadro superior	Relatório de atividade	Nº de ações	1	5				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Divulgação de <i>newsletter</i> e anuário	Todas	Sede	Jan-Dez	DT/DS	Publicação	Nº de ações	8	11				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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 2016)	Previsão	Real	Desvio	Real	Desvio
Elaboração e desenvolvimento de novos projetos (IMPO29)	Todos	Todos	Jan-Dez	Equipa técnica	Ficha projeto	Nº de projetos	8	5				
Candidatura a novos projetos	Todas	Sede	Jan-Dez	DT/DS	Ficha projeto		2	1				

ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL:

MONITORIZAÇÃO FINAL:

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

PLANO DE ATIVIDADES OPERACIONAL PARA 2018



CAO – Centro de Atividades Ocupacionais
IP – Intervenção Precoce
PI – Plano Individual
PO – Plano Operacional
GQ – Gestor da Qualidade
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	Plano de Atividades Operacional para 2018
Data de criação	11/12/2017
Versão	1

Designação do documento	Plano de Atividades Operacional para 2018 (Acomp. Sem.)
Data de criação	
Versão	

Designação do documento	Plano de Atividades Operacional para 2018 (Monit. final)
Data de criação	
Versão	

Proposta de Orçamento para 2018

Nos termos do Artigo 30º alínea B) e C) dos Estatutos da Cercilei, vem o Conselho de Administração propor à apreciação da Assembleia-Geral o Orçamento e o Relatório de Gestão para o Exercício de 2018, o qual submeteu à apreciação do órgão do Conselho Fiscal.

A instituição não prevê que durante o próximo ano inicie uma nova valência ou uma nova atividade.

O orçamento prevê as necessidades do normal funcionamento bem como os investimentos possíveis e o critério utilizado acenta na execução que se registou ao longo do ano de 2017. A par deste critério, a prudência e a experiência dos anos anteriores continuam a ser pressupostos basilares na determinação dos valores apresentados.

O orçamento como referimos foi elaborado sobre os valores reais relativos aos proveitos. Em relação aos fornecimentos e serviços externos utilizou-se uma taxa de inflação de 1,9% conforme previsão do INE (Instituto Nacional de Estatística) acrescidos de um ligeiro aumento nos serviços especializados já efetivos para o ano 2018. Os custos com o pessoal foram calculados conforme tabela salarial aprovada à presente data.

Espera-se para o próximo ano uma forte contenção nos gastos, para o alcance de um resultado económico positivo e assim obter excedente orçamental para apoiar o investimento em curso, designadamente o novo Lar.

Nos **rendimentos** – baseamo-nos nos acordos de cooperação assinados à presente data. Nas receitas das outras atividades são os da presente execução com bastante prudência para os donativos e campanhas de angariação de fundos.

Nos **custos** – não se prevê neste exercício um acréscimo de custos com impacto superior a 15%, critério para apresentação de uma memória justificativa detalhada. Há a salientar novos serviços especializados: contrato informático de apoio às viaturas, contrato externo de limpeza das instalações e apoio de serviços técnicos à reparação do edifício de Porto de Mós.

Nos **investimentos** – apenas existe a perspetiva de investimento de uma carrinha para substituição e a reparação no edifício do Lar de Amor. De salientar que todos os pagamentos com o investimento do Novo Lar (edifício) serão contabilizados em Investimentos em Curso. Esta contabilização resulta da aplicação da norma regulamentar visto o ativo não se encontrar disponível para uso, pelo que, a respetiva depreciação e amortização apenas será considerada gasto a partir desse período. Quanto a futuros subsídios ao investimento do novo Lar serão reconhecidos segundo as Normas Contabilísticas para as Entidades do Sector não Lucrativo, registados no capital próprio, a aguardar deferimento, pela imputação sistemática a resultados com base na depreciação do respetivo ativo.

O **resultado líquido provisional** do período das valências e das outras atividades é de 52,18€.

Demonstração Dos Resultados Por Natureza Previsional

Para 2018

RENDIMENTOS E GASTOS		VALORES
Vendas e serviços prestados (71 + 72)	+	277.176,20€
Subsídios, doações e legados à exploração (75)	+	1.809.655,04€
Outros rendimentos e ganhos (78)	+	56.404,94€
Total dos proveitos		2.143.236,18€
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-	31.680,00€
Fornecimentos e serviços externos	-	439.830,00€
Com o pessoal (63)	-	1.483.492,00€
Outros gastos e perdas (68)	-	135.650,00€
Total dos custos – (Amortizações e juros)		2.090.152,00€
Resultados antes de depreciações e de gastos de financiamento		52.584,18€
Gastos/reversões de depreciações e de amortizações (64)	-	52.132,00€
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)		452,18€
Juros suportados	-	400,00€
Resultado líquido do período		52,18€

ORÇAMENTO PARA 2018 DAS VALÊNCIAS COM ACORDOS DE COOPERAÇÃO

	Caos Leiria	Cao Porto Mós	Lar de Leiria	Lar de Amor	IP de Leiria	IP Porto de Mós
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
	CAO 1 E CAO3	CAO 2	LAR 1	LAR 2	IP 1	IP 2
CUSTOS						
61 .Custo das mercadorias consumidas		610,00	3.670,00	2.650,00	0	0
62 . Fornecimentos e serviços externos	130.635,00	68.853,00	54.192,00	26.860,00	22.690,00	10.260,00
63 . Gastos com o pessoal	486.190,00	134.850,00	109.420,00	101.280,00	68.855,00	48.805,00
64 .Gastos de depreciação e amortização	16.738,00	9.608,00	250,00	5.924,00	0	0
68 . Outros gastos e perdas	7.720,00	4.900,00	50,00	460,00	0	0
69 . Gastos de financiamento				400,00		
TOTAL DOS CUSTOS	641.283,00	218.821,00	167.582,00	137.574,00	91.545,00	59.065,00
PROVEITOS						
72 . Prestação de serviços - Mensalidades	52.830,00	19.000,20	25.560,00	23.256,00		
75.Subsídios e doações à exploração	551.770,80	183.423,60	144.708,48	108.531,36	93.261,60	61.114,20
* ISS,IP	550.270,80	183.423,60	144.708,48	108.531,36	93.261,60	61.114,20
* Subsídios de outras entidades	1.500,00					
78 . Outros rendimentos e ganhos	27.755,88	21.509,06				
TOTAL DOS PROVEITOS	632.356,68	223.932,86	170.268,48	132.787,36	93.261,60	61.114,20
RESULTADO LIQUIDO PREVISIONAL	-8.926,32	5.111,86	2.686,48	-5.786,64	1.716,60	5.049,20

ORÇAMENTO PARA 2018 DAS OUTRAS ACTIVIDADES

	Sede	Educacional	CRI	F. Profissional	Emp. de Inserção
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
	Sede	Educacional	CRI	F.P.	Cerciserv
CUSTOS					
61 . Custo das mercadorias consumidas	6.400,00	2.600,00		8.600,00	7.150,00
62 . Fornecimentos e serviços externos	25.100,00	2.850,00	6.670,00	56.255,00	35.465,00
63 . Gastos com o pessoal	2.873,00	37.756,00	192.745,00	220.712,00	80.006,00
64 . Gastos de depreciação e amortização	14.003,00		1.500,00	1.187,00	2.922,00
68 . Outros gastos e perdas	2.520,00			120.000,00	
TOTAL DOS CUSTOS	50.896,00	43.206,00	200.915,00	406.754,00	125.543,00
PROVEITOS					
71 . Vendas	12.000,00				
72 . Prestação de serviços	15.900,00	1.430,00		1.600,00	125.600,00
75.Subsídios e doações à exploração	16.000,00	41.776,00	200.915,00	405.154,00	
* ISS,IP					
* Fundo Social Europeu				405.154,00	
* Subsídios de outras entidades		41.776,00	200.915,00		
* Doações e outros benefícios	16.000,00				
78 . Outros rendimentos e ganhos	7.140,00				
TOTAL DOS PROVEITOS	51.040,00	43.206,00	200.915,00	406.754,00	125.600,00
RESULTADO LIQUIDO PREVISIONAL	144,00	0	0	0	57,00

Finalmente, o conselho de administração informa o parecer do conselho fiscal:

Pinheiros, 18 de Dezembro de 2017

