



# **Plano de Atividades e Orçamento 2021**

**Aprovado em Assembleia Geral a 16.12.2020, Ata nº 54**

## ÍNDICE

<b>1. Nota Introdutória.....</b>	<b>3</b>
<b>2. A Estratégia da Cercipeniche.....</b>	<b>4</b>
2.1. Missão, Visão e Valores.....	4
2.2. Política da Qualidade.....	4
2.3. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais.....	5
<b>3. Processos de Gestão.....</b>	<b>8</b>
3.1. Planeamento Estratégico.....	8
3.2. Planeamento e Controlo da Gestão.....	9
3.3. Monitorização da Qualidade.....	9
<b>4. Processo de Implementação.....</b>	<b>10</b>
4.1. Valências.....	10
Centro de Atividades Ocupacionais – CERISC.....	10
Centro de Atividades Ocupacionais – CERIN.....	15
Centro de Recursos para a Inclusão – CRI.....	18
Beija-Flor – Jardinagem, Manutenção e Limpeza.....	20
Lar Residencial Porto de Abrigo.....	21
CREAP - Formação Profissional inicial e contínua.....	23
CREAP - Centro de Recursos para a Qualificação e Emprego.....	26
Intervenção Precoce na Infância.....	29
4.2. Atividades de Projeto.....	32
<b>5. Processos de Suporte.....</b>	<b>35</b>
5.1. Alimentação.....	35
5.2. Aprovisionamento e Compras.....	35
5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....	36
5.4. Administrativo e Contabilístico.....	37
5.5. Comunicação Interna e Externa.....	38
5.6. Gestão de Recursos.....	39
5.7. Gestão de Recursos Humanos.....	39
5.8. Transportes.....	40
5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos.....	41
<b>6. Plano de Recursos Humanos.....</b>	<b>42</b>
<b>7. Demonstração individual dos Resultados por Naturezas Previsional 2021...</b>	<b>43</b>
<b>8. Parecer do Conselho Fiscal .....</b>	<b>44</b>

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

Caros/as Cooperadores/as e Colaboradores/as,

Este Plano de Atividades é desenhado para um período sobre o qual desconhecemos quase tudo. Todos temos esperança que os piores tempos fiquem para trás, mas a verdade é que os impactos da situação que vivemos não são ainda previsíveis e, muito menos, mensuráveis. De qualquer modo, entraremos certamente no novo ano mais fortalecidos, pela resiliência que conseguimos manter nos tempos mais difíceis, e temos que ser capazes de a potenciar como uma arma de crescimento e desenvolvimento para o futuro. Há uma série de desafios que se perfilam no horizonte: uma nova estratégia para a inclusão das pessoas com deficiência, reformas profundas no funcionamento de lares, centros de dia e serviços de apoio domiciliário, por força da experiência adquirida na pandemia, alterações profundas no quadro de funcionamento de valência como o apoio ocupacional, a formação profissional e o CRI, entre certamente muitas outras que decorrerão dos planos de recuperação económica que o Governo não deixará de pôr em prática. E nós temos que estar atentos e preparados para estes desafios complexos, saber gerir as oportunidades que nos surgirem, concretizar projetos que temos sinalizado como prioridades. Nestas prioridades, há duas que se destacam pela sua importância e significado: a reformulação e reabilitação do CERISC e a construção de uma nova resposta de residência autónoma. Os dados estão lançados. Foi feito o trabalho possível e formalizadas candidaturas ao Programa PARES III. Se alguma delas for aprovada, teremos que deixar a outra em carteira para uma próxima oportunidade. Mas há outros grandes desafios que temos pela frente. Um deles é reprogramar e dar outra dimensão ao Projeto O Nosso Aroma, tornando-o numa ferramenta pedagógica ao serviço dos nossos clientes e das escolas locais, e criando mecanismo de produção para consumo interno e externo. Queremos que este projeto seja uma imagem de marca da nossa organização e vamos trabalhar nesse sentido. O outro grande sonho, que queremos continuar a trabalhar em 2021, é reconverter e modernizar o CREAP, convertendo-o num Centro Polivalente onde caibam as dimensões Terapêutica e Reabilitativa, Formativa e de Apoio Direto a Clientes.

Dir-se-á que são sonhos demasiado grandes para serem atingidos. Mas convém não esquecer que a organização que somos hoje começou praticamente sem nada. E com gente generosa, voluntária ou profissional, com o apoio da Comunidade, fomos desbravando caminhos, promovendo mudanças, até chegarmos àquilo que somos hoje. Por isso, não podemos ter medo do futuro. Sabemos das nossas dificuldades e fragilidades e respeitamos os obstáculos, mas estamos prontos para ir à luta, no sentido de tornarmos esta nossa organização cada vez mais eficaz na resposta aos problemas das pessoas que apoiamos. E naturalmente que contamos com a qualidade e empenhamento de uma equipa que, nos momentos em que é chama da intervir, faz questão de estar presente.

A Direção

## 2. A ESTRATÉGIA DA CERCIPENICHE

### 2.1. Missão, Visão e Valores

#### Missão:

Promover a capacitação e inclusão de pessoas com deficiência e outras pessoas da comunidade visando o exercício pleno dos direitos de cidadania.

**Visão:** Comunidade Inclusiva promotora da igualdade e da cidadania.

#### Valores:

- ❖ Cooperação
- ❖ Inclusão
- ❖ Inovação
- ❖ Solidariedade
- ❖ Sustentabilidade

### 2.2 Política da Qualidade

A Cercipeniche é uma entidade de utilidade pública, sem fins lucrativos, que assume uma Política da Qualidade assente nos seguintes princípios:

- Promover a **Qualidade** de vida da população alvo, nas diferentes dimensões associadas à cidadania plena e ativa.
- Assegurar a **conformidade com requisitos** técnicos, normativos e legais aplicáveis à sua atividade e aos serviços prestados;
- **Manter um Sistema Organizacional coordenado** que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, clientes e de todas as partes interessadas;
- **Garantir a satisfação** dos seus colaboradores e outras partes interessadas que colaboram com a organização;
- **Garantir o crescimento da organização** e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua, com colaboradores qualificados, motivados e centrados no cliente
- **Atualizar e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade** periodicamente através da definição de objetivos da qualidade e em conformidade com a NP EN ISO 9001

## **2.3. Objetivos Estratégicos**

Os objetivos estratégicos e operacionais para 2021, decorrem do Plano Estratégico 2020-2023 e estão organizados em cinco pilares de intervenção. Este ano, devido à Pandemia Covid 19, foi incluído um novo pilar: Resiliência e Adaptabilidade.

### **Pilar 1: Colaboradores**

**Objetivo Estratégico:** Valorizar os colaboradores, reforçando a sua participação na organização.

**Objetivos Operacionais:**

- 1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.
- 1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.
- 1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional.
- 1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional.

### **Pilar 2: Qualidade**

**Objetivo Estratégico:** Proporcionar uma oferta de serviços ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com os quais trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.

**Objetivos Operacionais:**

- 2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche.
- 2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes.
- 2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.

### **Pilar 3: Sustentabilidade**

**Objetivo Estratégico:** Criar as condições necessárias ao desenvolvimento sustentável da organização

**Objetivos Operacionais:**

- 3.1. Aumentar as receitas.
- 3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.
- 3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.
- 3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados.

### **Pilar 4: Inovação**

**Objetivo Estratégico:** Desenvolver projetos que contribuam para a melhoria continua da nossa intervenção.

**Objetivos Operacionais:**

- 4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação.
- 4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.
- 4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.

**Pilar 5: Comunicação**

**Objetivo Estratégico:** Desenvolver e aprofundar metodologias e instrumentos de comunicação interna e externa, visando potenciar a fluidez, oportunidade e adequabilidade da informação produzida.

**Objetivos Operacionais:**

- 5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche.
- 5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.

**Pilar 6: Resiliência e Adaptabilidade**

- 6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho.
- 6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência.
- 6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência.

**Siglas Utilizadas:**

CCG: Conselho Consultivo Geral

COOP: Cooperadores

CS: Coordenadores

D: Direção

PD: Presidente da Direção

RASHST: Responsável pelo Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

RG: Representante da Gestão

RH: Recursos Humanos

RSAC: Responsável pelo Serviço de Aprovisionamento e Compras

RSCB: Responsável pelo Serviço de Cozinha e Bar

RSRMI: Responsável pelo Serviço de Manutenção e Reparação das Instalações

RST: Responsável pelo Serviço de Transportes

CC: Contabilista Certificado

### 3. Processos de Gestão

#### 3.1. Planeamento Estratégico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Ampliação e remodelação do Centro de Atividades Ocupacionais CERISC	Candidatura aprovada	1	D CS	Jan/Dez
		Elaboração de projeto destinado à requalificação do edifício do CREAP	Projeto	1	D RH	Jan/Dez
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Desenvolvimento do Projeto Residência Autónoma	Candidatura aprovada	1	D CS	Jan/Dez
		Procura de resposta para a doença mental em parceria com outras entidades locais	Projeto	1	D CS	Jan/Dez
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Celebração de novos protocolos de cooperação	Nº de Protocolos celebrados	2	PD CS	Jan/Dez
		Avaliação da satisfação dos parceiros	% de satisfação	≥ 80%	D CS	Dez
		Reativação do Conselho Consultivo Geral da Cercipeniche	Reunião de Trabalho	1	PD CS RH	Mar/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Atualizar o plano de contingência de acordo com as orientações da DGS e Segurança Social e implementar as alterações	Atualizações ao Plano de Contingência	1	D CS RH	Jan/Dez
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Definir necessidades e prioridades e estruturar Projetos a considerar no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência	Projetos	≥ 1	D CS	Jan/Dez

### 3.2. Planeamento e Controlo da Gestão

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Implementar procedimentos de informação financeira relativos às valências e projetos	Balancetes	2 semestrais	CC D CS	Jan/Dez
		Monitorizar o orçamento previsional para 2021, de modo a não ultrapassar o défice previsto	Resultado Líquido do Exercício	≤ - 52.004 €	CC D CS	Jan/Dez

### 3.3. Monitorização da Qualidade

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Revisão do Mapa de Processos	Mapa de Processos revisto	1	CS	Jan/Mar
		Rever e atualizar o RG01 – Definição de funções	Nº de funções atualizadas/Nº de funções existentes	≥80%	RG CS	Set/Dez
		Revisão dos modelos utilizados, eliminando informação desnecessária	% de modelos revistos	100%	RG CS	Jan/Dez

#### 4. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO

##### 4.1 Valências

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERISC							
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Data	
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover a participação dos RH em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	> 35 >70%	CS RH	Jan/Dez	
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS RH	Jan/Dez	
	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Promover reuniões de colaboradores	Promover atividades para os clientes entre valências e serviços.	N.º de reuniões N.º de atividades desenvolvidas	>15 ≥ 1	CS / RH CS / RH	Jan/Dez Jan/dez
		Organizar atividades para a promoção da coesão interna e a identidade organizacional entre os colaboradores da Cercipeniche		N.º de iniciativas	> 1	CS RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Rever e implementar processos chave	N.º de processos-chave revistos e implementados	≥ 2	CS RH	Jan/Dez	
		Codificação dos documentos	Nº documentos codificados	≥ 80%	CS RH	Jan/Dez	
		Rever e implementar os Planos Individuais dos clientes e assegurar a sua monitorização	N.º de PI revistos, implementados e monitorizados	≥ 95%	CS RH	Jan/Dez	

2.3. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar a Taxa de execução dos apoios/atividades desenvolvidas com os clientes: Ativ Terapêuticas/ Desportivas Ativ Ocupacionais/Estritamente Ocupacionais	% apoios/ atividades	>70%	CS RH	Jan/Dez
	Avaliar o grau de satisfação dos clientes	N.º de clientes % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 90%	CS RH	Jan/Dez
	Avaliar o grau de satisfação das famílias	N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 90%	CS RH	Jan/Dez
	Promover atividades diversificadas que permitam o desenvolvimento do bem-estar e qualidade de vida	Atividades de Expressão e Comunicação	≥ 4	CS RH	Jan/Dez
		Atividades Terapêuticas Saúde e Bem Estar	≥ 5	CS RH	Jan/Dez
		Atividades Desporto Adaptado	≥ 3	CS RH	Jan/Dez
	Promover a inclusão dos clientes através da participação ativa em atividades desenvolvidas na sociedade	N.º de atividades culturais e desportivas	≥ 10	CS RH	Jan/Dez
		N.º de atividades Intercentros	≥ 4	CS RH	Jan/Dez
	Promover reuniões gerais de clientes	N.º de reuniões gerais de clientes	≥ 3	CS RH	Jan/Dez
	Realizar um plano de manutenção das instalações	Plano de manutenção	1	CS RH	Jan/Dez

	2.4. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Realização de intervenções relativas ao Plano Manutenções	Nº Intervenções	≥ 80%	CS RH	Jan/Dez
		Avaliação dos equipamentos existentes e levantamento de necessidades face às atividades desenvolvidas	Nº Equipamentos Avariados/ reparação/novas e aquisições	≥ 80%	CS RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as receitas das áreas ocupacionais	Aumento das receitas	≥ 3%	CS RH	Jan/Dez
		Promover ou participar em iniciativas de angariação de fundos para a organização	Nº iniciativas de angariação de fundos	≥ 1	CS RH	Jan/Dez
	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Monitorização do Caixa	Folha de Caixa	11	CS	Jan/Dez
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano e Relatório anual de Atividades	N.º de documentos	2	CS	Jan/Dez
		Efetuar Levantamento de necessidades	N.º de levantamentos	2	CS	Jan/Dez
		Concretizar as não conformidades sinalizadas no relatório SST	Nº concretizações	80%	CS RASHST	Jan/Dez
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Promover ou participar em iniciativas ou Projetos de investigação, intercâmbio ou inovação	Nº Projetos	≥ 1	CS	Jan/Dez
		Aprofundar conhecimentos por via da partilha de experiências com organizações congéneres	N.º de Visitas/reuniões	≥ 2	CS / RH	Jan/Dez
		Dinamizar e consolidar projetos de continuidade	Projeto Moinho da Fialha	1	CS / RH	Jan/Dez
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas,	Realizar atividades desenvolvidas em parceria	N.º de parcerias envolvidas	≥ 3	CS RH	Jan/Dez

	numa vertente de reciprocidade de serviços					
5. Comunicação	5.1. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Manter atualizado a informação no site da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Jan/Dez
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	≥ 100 %	CS	Jan/Dez
		Criar e implementar a utilização cartões de identificação colaboradores	Nº cartões	100%	CS	Jan/Dez
	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido	Nº notícias publicadas no site e Facebook	≥ 10	CS RH	Jan/Dez
			Nº de Boletins Moinho da Fialha	≥ 3	CS RH	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1 Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Compilar a informação disponível referente ao COVID 19, emitida pelos diferentes setores – DGS, ISS, Leis e Decretos-Lei, Fenacerci,...	Dossier com Legislação e orientações em vigor	1	CS TSS RH	Jan/Dez
		Analisar toda a informação disponível e elaborar o Plano de Contingência promovendo a segurança dos colaboradores, clientes e famílias	Plano de Contingência	1	CS RH	Jan/Dez
	6.2 Atualizar e implementar o plano de contingência	Implementar o Plano de contingência e providenciar as alterações no funcionamento	Plano de contingência	1	CS RH	Jan/Dez
		Atualizar o plano de contingência e providenciar alterações sempre que necessário e em conformidade com a disposição presente	Planos de Contingência revistos	≥ 1	CS RH	Jan/Dez
	6.3 Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Contingência	Adaptar e capacitar os colaboradores para a utilização de meios de comunicação como: Plataformas de	Nº colaboradores	≥ 12	CS RH	Jan/Dez

		videoconferência e redes sociais na promoção e melhoria dos canais de comunicação/informação à distância.				
		Adaptar e capacitar clientes/famílias/representantes para a utilização de meios de comunicação como: Plataformas de videoconferência e redes sociais na promoção e melhoria dos canais de comunicação/informação à distância.	Nº clientes/famílias/representantes	≥ 15	CS RH	Jan/Dez
		Adaptar o conceito de home office e o uso das novas tecnologias quando é necessário recorrer ao teletrabalho	Nº colaboradores	≥ 3	CS RH	Jan/Dez
		Utilização de novas tecnologias e canais de comunicação com os diferentes stakeholders: entidades e serviços públicos por forma assegurar, facilitar a resolução de assuntos relacionados com os clientes/famílias/representantes	Nº entidades e serviços públicos	≥ 4	CS RH	Jan/Dez

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERIN						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Data
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos RH da Organização	Promover a participação dos RH em ações de formação e/ou outros momentos formativos.	N.º de elementos da equipa que frequentaram ações de formação ou outros momentos formativos	5	CS/RH	Jan/Dez
			N.º de ações de formação frequentadas	5	CS/RH	Jan/Dez
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores no ativo com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS/RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Promover a comemoração do aniversário da Cercipeniche com os clientes	N.º de envolvidos nas comemorações do aniversário	30	CS/RH	Out
		Promover reuniões de equipa em modo presencial ou virtual	N.º de reuniões	20	CS/RH	Jan/Dez
		Promover uma iniciativa articulada entre as várias valências	N.º de iniciativas	1	CS/RH	Jan/dez
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema da Gestão da Qualidade	Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais de Intervenção dos clientes, de acordo com a metodologia do processo centrado no cliente, tendo por base o Modelo de Qualidade de Vida	N.º de PI implementados e monitorizados	30	CS/RH	Jan/Dez
		Atualizar e rever a organização dos dossiers de clientes	N.º de dossiers atualizados e revistos	35	CS	Jan/Dez

2.3 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação de clientes	N.º de clientes que participam na avaliação de satisfação % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 30  90%	CS/RH	Dez
	Avaliação da satisfação das famílias	N.º de famílias que participam na avaliação de satisfação  % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 25  ≥ 80%	CS/RH	Dez
	Promover a participação dos clientes no desenvolvimento de atividades	N.º de clientes que participam ativamente na construção do seu PII	≥ 25	CS/RH	Jan/Dez
		Comemoração de datas ou dias festivos	≥ 10	CS/RH	Jan/Dez
		N.º de clientes em ASU	≥ 8	CS/RH	Jan/Dez
		N.º de atividades sugeridas pelos clientes e concretizadas	≥ 6	CS/RH	Jan/Dez
		N.º de atividades terapêuticas ou de reabilitação por cliente	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
		Envolvimentos dos clientes na construção do seu horário	≥ 30	CS/RH	Jan/Dez
	Envolvimento de famílias e clientes que estão em casa nas atividades do centro	N.º de clientes e famílias	≥ 5	CS/RH	Jan/Dez

	2.4 Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Vídeo Projetor	≥ 1	CS/RH	Jan/Dez
			Computadores	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
		Pintura de muro	Muro pintado	≥ 1	CS/RH	Jan/Dez
		Adquirir materiais pedagógicos	N.º de materiais	≥ 5	CS/RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.1 Aumentar as receitas	Promover ou participar em iniciativas de angariação de fundos para a organização	N.º de iniciativas de angariação de fundos	≥ 1	CS/RH	Jan/Dez
		Atualizar/rever as mensalidades dos clientes	N.º de mensalidades revistas/atualizadas	≥ 100%	CS	Jan/Dez
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano e Relatório anual de Atividades	N.º de documentos	≥ 2	Cs	Jan/Dez
		Efetuar levantamentos de necessidades anuais	N.º de levantamentos de necessidades	≥ 2	Cs	Jun/Dez
4. Inovação	4.1 Fomentar a dimensão de atividade de projeto, investigação, intercâmbio e inovação	Solidificar projeto de comunicação com clientes que estão em casa e respetivas famílias	Atualização semanal do grupo “Cerin-Juntos em Casa”	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.2 Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a organização e o seu trabalho, dando visibilidade às atividades desenvolvidas, através do desenvolvimento do Boletim Informativo do CERIN e publicação de notícias.	N.º Boletins Informativos do CERIN	≥ 10	CS/RH	Jan/Dez
			N.º de notícias publicadas no site e Facebook	≥ 40	CS/RH	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1 Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Implementar estratégias de comunicação com a equipa através de meios digitais	N.º de ocorrências / falta de informação / ano	≥ 4	CS/RH	Jan/Dez
	6.2 Ajustar e implementar Planos de Contingência	Manter atualizado o Plano de Contingência	Plano de contingência	≥ 1	CS/RH	Jan/Dez
		Divulgar medidas do Plano de Contingência a clientes e famílias	Afixar, publicar e enviar informações atualizadas	≥ 4	CS/RH	Jan/Dez

CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	>35 >70%	CS RH	Jan/Dez
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS /RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Promover reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>15	CS/RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar a Taxa de execução dos apoios desenvolvidas com os alunos	% apoios	>70%	CS RH	Jul
		Avaliar o grau de satisfação dos Alunos	N.º de alunos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS RH	Jul
		Avaliar o grau de satisfação das Famílias	N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS	Jul
		Avaliar o grau de satisfação dos Professores	N.º de Professores % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS	Jul
		Avaliar o grau de satisfação dos Agrupamentos	N.º de Agrupamentos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 3 ≥ 70%	CS	Jul

		Avaliar o grau de satisfação dos Técnicos	N.º de Técnicos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 3 ≥ 70%	CS	Jul
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir e ou construir materiais de intervenção	N.º de materiais adquiridos ou produzidos	≥ 4	RH	Jan/Dez
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano e Relatório Anual de Atividades	N.º de documentos	2	CS	Jan/Dez
4. Inovação	4.2 Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Promover ações de formação nos Agrupamentos de Escolas.	N.º de horas de formação % de professores e assistentes operacionais abrangidos	>35 25%	CS RH	Jan/Dez
		Divulgar o Guia de Estratégias e Atividades para crianças, jovens e famílias	Nº de Guias	≥ 2	RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Manter atualizada a informação no site da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Jan/Dez
		Criar e implementar a utilização de cartões de identificação colaboradores	Nº cartões	100%	CS	Jan/Dez
		Divulgar o trabalho desenvolvido no site e facebook da cercipeniche	Nº notícias publicadas	1	CS/RH	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1 Implementar os Planos de Contingência	Aplicar e cumprir o plano de contingência do CREAP	Teste negativo para COVID-19	100%	CS RH	Jan/Dez
		Aplicar e cumprir o plano de contingência dos diferentes Agrupamentos de Escolas	Teste negativo para COVID-19	100%	CS RH	Jan/Dez

BEIJA FLOR – Jardinagem, Manutenção e Limpeza						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas totais de formação % de colaboradores abrangidos	>10 >2	CS RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões com equipa	Nº reuniões	6	CS	Jan/Dez
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Avaliar a satisfação dos clientes, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pelo Beija-Flor	% participantes % satisfação	100 >90	CS	Nov
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Aquisição de vestuário e/ou calçado de trabalho Aquisição de equipamentos de jardinagem	≥ 12 ≥ 4	CS RH	Jan/Dez
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Nov
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolver atividades na área de jardinagem	Valor das receitas	Aumento em 3 %	CS	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a organização e o seu trabalho, dando visibilidade às atividades desenvolvidas pelo Beija-Flor	N.º de notícias publicadas no site Cercipeniche e Facebook Beija-Flor	≥ 6	CS RH	Jan/Dez
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	100%	CS	Jan/dez

LAR RESIDENCIAL PORTO DE ABRIGO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos na organização	Ações de formação para colaboradores em áreas direcionadas para o público alvo de intervenção	Nº de formandos por ação Nº de Ações	>6 >2	CS RH	Jan/Dez
	Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Autoavaliação	Nº de auto-avaliações	≥ 16	RH	Jan/Dez
		Avaliação de desempenho de cada colaborador, focada na valorização das competências individuais	Nº de colaboradores avaliados	≥ 16	CS	Jan/Dez
		Avaliação da equipa, focada na valorização das competências e dinâmica do grupo	Relatório	1	CS	Jan/Dez
	Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realização de uma atividade aberta a toda a Instituição – Arraial dos Santos Populares	Relatório	1	CS RH RSAC	Jun
2. Qualidade	Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Reuniões de equipa quinzenais	Nº reuniões	>20	CS RH	Jan/Dez
	Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Alocação de uma viatura adaptada de 9 lugares	Nº de viaturas	1	D CS RSAC	Jan/Dez
		Sistema de segurança de alarme de portas e videovigilância	Elaboração de proposta à Direção Candidatura a projeto de apoio	1	D CS RSAC	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	Aumentar as receitas	Consolidação do projeto: “O nosso forno”	Plano de Ação	1	D / CS RH RSAC	Mai

		Apresentação e divulgação do projeto à Comunidade	Plano de Ação	1	CS RH RSAC	Ago
4. Inovação	Fomentar a dimensão de Projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Consolidação do projeto: “O nosso forno”	Plano de Ação	1	D / CS RH RSAC	Mai
		Consolidação do Projeto: “O nosso pomar e Horta”	Plano de Ação	1	D / CS RH RSAC	Mai
	Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Reestruturação da dinâmica do Lar, como valência de apoio continua, com apoios terapêuticos e ocupacionais	Plano de Ação	1	D CS RH RSAC	Jun
	Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Criação de novas parcerias	Nº de parcerias	>2	CS	Jan/Dez
5. Comunicação	Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Criação de uma Página nas redes sociais das atividades desenvolvidas no Lar porto de Abrigo, fechada aos colaboradores da Instituição	Criação da página	1	CS RH	Set
6. Resiliência e Adaptabilidade	Analisar e promove o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Reestruturação da dinâmica do Lar, como valência de apoio continua, com apoios terapêuticos e ocupacionais	Plano de Ação	1	D CS RH RSAC	Jun
	Atualizar e implementar os planos de contingência	Atualização sempre que necessário do Plano de Contingência	Plano de Contingência	Atualização do plano de contingência	CS	Jan/Dez
		Manutenção dos apoios MAREES	Nº colaboradores	3	D CS RH	Jan/Dez

CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL (Formação Profissional inicial e contínua)						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1.Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação de acordo com o Plano de Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 90%	CS RH	Jan/Dez
		Participar em ações de formação extra Plano Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 20%	CS RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	Nº de reuniões	>3	CS RH	Jan/Dez
		Participar em atividades de coesão da organização	% de colaboradores abrangidos	>90%	CS RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.1.Implementar o sistema de Gestão da qualidade na Cercipeniche	Rever e atualizar os processos chave	% de revisão e atualização dos PCH	>90%	GQ CS	Mar/Dez
	2.3.Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Desenvolver o plano anual de atividades	% Volume de execução	>80%	CS RH	Jan/Dez
		Avaliar a satisfação dos formandos	% Participação	100%	CS	Nov/Dez
3. Sustentabilidade	3.2.Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Elaborar os pedidos de reembolso e pedidos de saldo	Pedidos de Reembolso	>6	CS CC	Jan/Dez
			Pedidos de Saldo	2		
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Monitorizar os PR e Saldos comparativamente com o aprovado em candidatura	Tx de Ex. Financeira	>70%	CS CC	Jan/Dez
			Tx de Ex. Física	>70%		
		Elaborar e submeter candidaturas	% Candidaturas aprovadas	>90%	CS	Out/Dez
	Elaborar Plano anual de atividades	Plano	1	CS	Jan/Mar	

					RH	
		Elaborar o projeto de reestruturação do CREAP	Projeto	1	D CS	Jun/Out
4. Inovação	4.1.Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Participar em atividades de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Nº de atividades	>1	CS RH	Jan/Dez
	4.3.Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Dinamizar atividades em parceria	Nº de parcerias	>2	CS RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1.Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Realizar reuniões com a Equipa	Nº Reuniões: CCG CTP ECT Formadores Formandos	>2 >2 >25 >10 >4	CS RH	Jan/Dez
		Divulgar a oferta formativa no Site, Facebook e Instagram	Nº de divulgações	2	CS RH	Jan/Dez
	5.2.Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche5.1 – Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Elaborar panfletos /folhetos /cartazes de divulgação da oferta formativa	Nº de materiais	>3	CS RH	Jan/Dez
		Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no Site, Facebook e Instagram	Nº de notícias	>10	CS RH	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1.Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Utilizar a Plataforma Google Classroom, quando necessário	Plataforma Google Classroom	1	RH	Jan / Dez
		Dotar os formadores de ferramentas para utilização da Plataforma Google Classroom	Nº Ações Formação	>2	RH	Jan/Dez

		Dotar os formandos de ferramentas para utilização da Plataforma Google Classroom	Nº Ações Formação	>4	RH	Jan/Dez
		Realizar o acompanhamento dos formandos em FPCT à distância, sempre que necessário	Nº contactos à distância	>50	RH	Jan / Dez
	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Propor atualizações ao Plano de Contingência	Plano de Contingência	1	CS	Jan / Dez

**CREAP - CENTRO DE RECURSOS PARA A QUALIFICAÇÃO E EMPREGO**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Atividade</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta / Produto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Datas</b>
1. Colaboradores	1.1.Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação de acordo com o Plano de Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 80%	CS RH	Jan/Dez
		Participar em ações de formação extra Plano Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 60%	CS RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões da Equipa	Nº de reuniões	> 3	CS RH	Jan/Dez
		Participar em atividades de coesão da organização	% de colaboradores abrangidos	> 80%	CS RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.1. Implementar o sistema de Gestão da qualidade na Cercipeniche	Rever e atualizar os processos chave	% de revisão e atualização dos PCH	> 90%	GQ CS	Mar/Dez
	2.3. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Desenvolver o Plano de Ação	% Volume de execução	>90%	CS RH	Jan/Dez
		Desenvolver o Plano Operacional: desenvolver atividades de Informação, Avaliação, Orientação, Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós-colocação	% Volume de execução	>90%	CS RH	Jan/Dez
		Dar resposta aos Pedidos de Intervenção rececionados: IAOQE, AC, APC	Nº de Pedidos de Intervenção	100%	CS RH	Jan/Dez
		Avaliar a satisfação dos beneficiários de AC e APC	% Participação  % Satisfação	100%  >80%	CS RH	Jan/Dez

3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Elaborar os pedidos de reembolso e o relatório anual de execução	Pedidos de Reembolso	4	CS CC	Mar/Jan-2021
		Monitorizar os PR e Saldo comparativamente com o aprovado em Plano de Ação	Relatório anual de execução	1		Dez/Jan-2022
			Tx de Ex. Financeira	>80%	CS CC	Jan/Dez
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar e submeter candidatura	Plano de Ação	1	CS	Out/Nov
		Elaborar o Plano Operacional	Plano Operacional	1	CS RH	Jan/Mar
4. Inovação	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Realizar reuniões com os Centros de Emprego parceiros	Nº de reuniões	>3	CS	Jan/Dez
		Dinamizar atividades em parceria: participar em entrevistas de avaliação em conjunto com técnicos de emprego	Nº de entrevistas	>10	RH	Mar/Out
		Estabelecer parcerias com empresas no âmbito da medida de Apoio à Colocação	Nº de parcerias	>10	RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Realizar reuniões com a Equipa	Nº Reuniões: Responsáveis das Medidas	>4		
			Mediadoras	>10		
	Psicólogos		>10			
	5.2. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar o projeto no Site, Facebook e Instagram	Nº de divulgações	>1	CS	Mar / Dez

6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Realizar entrevistas de avaliação à distância quando necessário	Nº entrevistas avaliação à distância	>15	RH	Jan / Dez
	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Propor atualizações ao Plano de Contingência	Plano de Contingência	1	CS	Jan / Dez

INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover a participação dos RH em ações de formação e/ou outros momentos formativos.	N.º de ações frequentadas pelos RH	≥ 5	RH	Jan/Dez
			N.º de elementos da equipa que frequentam momentos formativos	3	RH	Jan/Dez
	1.2 Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Participar em iniciativas da organização	% de RH envolvidos	100 %	RH	Jan/Dez
	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Analisar os contextos em parceria e definir a viabilidade dos mesmos, tendo que encontrar alternativas	Nº de contextos adequados à intervenção	90%	RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Dar resposta aos casos referenciados	N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Jan/Dez
		Efetuar a avaliação dos objetivos do PIIP de cada criança em articulação com os elementos envolvidos	N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Jan/Dez
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir e ou construir materiais de intervenção	N.º de materiais adquiridos ou produzidos	≥ 4	RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade e	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Manter todos os processos organizados e atualizados de acordo com os documentos uniformizados pelo SNIPI	Tx de processos	≥ 100 %	RH	Jan/Dez
		Manter a Lista de casos em acompanhamento presente na Dropbox atualizada	Tx de processos	≥ 100 %	RH	Jan/Dez

		Introduzir os processos novos na plataforma SNIPI e manter todos os processos actualizados	Tx de processos	≥ 100 %	RH	Jan/Dez
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.	Promover ações de sensibilização / sobre as temáticas mais preocupantes dos casos referenciados junto da comunidade educativa	N.º de ações	≥ 2	RH	Jan/Dez
		Promover materiais informativos com o objetivo de sensibilizar as famílias e a comunidade para temáticas diversificadas	N.º de materiais	≥ 2	RH	Jan/Dez
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Promover e participar em reuniões de parceiros	N.º de reuniões	≥ 8	RH	Jan/Dez
		Promover novos contactos	Nº contactos	≥ 6	RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a divulgação da IPI no site da Cercipeniche e nas redes socais.	N.º de notícias e/ou publicações efetuadas	≥ 3	RH	Jan/Dez
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Dinamizar uma estratégia de comunicação para famílias e técnicos utilizando o Grupo da ELI onde se informe, sensibilize, divulgue	Nº de publicações sugeridas	≥ 2	RH	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Promover a reflexão em equipa e adequar as metodologias de intervenção presencial, misto, não presencial via meios de comunicação alternativos (grupos whatsapp, Messenger, Zoom) e o teletrabalho	Nº de Reuniões em plataformas  Registo de evidências Teletrabalho (sumários)	≥ 2  ≥ 2	RH	Jan/Dez

	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Ajustar o Plano de Acção da ELI às necessidades do momento concretizadas em adendas	Nº de Revisões ao Plano de Acção	≥ 1	RH	Jan/Dez
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Reavaliar o PIIP e ajustar às situações do momento que prevejam alterações na dinâmica da IPI (Tipos, locais de intervenção e estratégias diversificadas)	N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Jan/Dez

#### 4.2. Atividades de Projeto

Nome do Projeto: Moinho da Fialha						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Visitas ao Moinho – Percurso pela História do Moinho	Nº Visitantes	≥ 10	CS/RH	Jan/Dez
		Ciclo do Pão – conto sobre o Ciclo do Pão e confeção de Pão	Nº Participantes	≥ 100	CS/RH	Jan/Dez
		Diversificar atividades no Moinho da Fialha	Nº Atividades	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
		Aluguer de espaços e equipamentos	Nº alugueres	≥ 5	CS/RH	Jan/Dez
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Visitar moinhos abertos à comunidade ou outros locais com fins pedagógicos	Nº visitas	≥ 1	CS/RH	Jan/Dez
		Exposição e Oficinas Temáticas	Nº exposições	≥ 1	CS/RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar as atividades a desenvolver no Moinho da Fialha – site e facebook	Nº atividades	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
		Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido	Nº notícias publicadas no site e Facebook	≥ 3	CS/RH	Jan/Dez

Nome do Projeto: Serviço de Intervenção Terapêutica						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação, seminários ou outros momentos formativos	N.º de trabalhadores	1	CS/RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.3 Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Efetuar a avaliação da satisfação de clientes/famílias	% de satisfação (muito satisfeitos e satisfeitos)	≥ 80%	CS/RH	Jan/Dez
		N.º de clientes que participam na avaliação de satisfação	Percentagem de clientes	≥ 50%	CS/RH	Jan/Dez
		Efetuar rastreios	N.º de rastreios	≥ 20	CS/RH	Jan/Dez
	2.4 Melhorar as condições de instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir materiais pedagógicos e terapêuticos	N.º de materiais	≥ 5	CS/RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.1 Aumentar receitas	Implementar o pagamento de relatórios de avaliação e outros relatórios	N.º de pagamentos	≥ 10	CS/RH	Jan/Dez
		Manter atualizados os pagamentos de clientes	Clientes com dívidas superiores a 30 dias	≤ 10	CS/RH	Jan/Dez
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar levantamento de necessidades	N.º LN	2	CS/RH	Jan/Dez
		Efetuar plano e relatório de atividades	N.º de documentos	2	CS/RH	Jan/Dez
		Efetuar reuniões de articulação de casos	N.º de reuniões	>10	CS/RH	Jan/Dez
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Implementar a teleterapia ou sessões terapêuticas à distância	N.º de sessões	≥ 15	RH	Jan/Dez

5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Publicar notícias no site e Facebook	N.º de publicações	≥ 5	CS/RH	Jan/Dez
----------------	--	--------------------------------------	--------------------	-----	-------	---------

Projeto: O Nosso Aroma						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade de	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Melhorar as condições de trabalho na estufa de arrumação	Casa de madeira	1	RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Reformulação do Projeto e elaboração de plano operacional	Plano Operacional	1	D CS RH	Jan/Mar
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Procurar linhas de financiamento, que permitam candidatar o projeto	Candidaturas	≥ 1	D CS RH	Jan/Dez

Projeto: Candidaturas a novos Projetos						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
4. Inovação	4.1 Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Apresentação de candidaturas ao Programa de Financiamento a Projetos pelo INR, I.P.	Nº Candidatura apresentadas/Nº de candidaturas aprovadas	1	CS RH	Jan/Dez

## 5. Processos de Suporte

### 5.1. Alimentação

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Aplicação de inquéritos de satisfação aos clientes do serviço de alimentação	% Satisfação	≥80%	RSC	Nov/Dez
		Aplicação de inquéritos de satisfação aos colaboradores que prestam apoio ao almoço/jantar	% Satisfação	≥80%	RSC	Nov/Dez
		Reduzir o número de reclamações	Nº de reclamações	≤ 10	RSC	Jan/Dez

### 5.2. Aprovisionamento e Compras

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Avaliar os fornecedores em função de critérios previamente definidos	Nº total fornecedores avaliados (CPV diferente do ano anterior)	≥ 5	Gestor Contrato (Artigo 290.º-A do CCP)	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização de trabalho	Adotar medidas especiais de contratação pública e a alteração ao Código dos Contratos Públicos com aplicação previsível a partir de 01/01/2021	Novos limiares procedimentais financeiros estabelecidos	Abertura proced. concursais ≥ 80% fornecedores	RSAC	Jan/Dez
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, o Plano de Recuperação e Resiliência, integrando os programas de reabilitação/renovação de Edifícios	Reabilitação/Renovação de edifícios	≥ 2 procedimentos concursais para obras ≤ 750.000,00 €	D CS RSAC	Jan/Dez

3. Sustentabilidade	3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados.	Consulta preliminar ao mercado, ao abrigo do artigo 35.º-A do CCP	Consulta preliminar ao mercado para fornecimentos/CPV's ao abrigo do regime simplificado (< 5.000,00€)	≥ 5	RSAC	Jan/Dez
---------------------	--	---	--	-----	------	---------

### 5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Implementação Projeto ASHT “Trabalho Feliz 2020/2023”	Projeto de Riscos Psicossociais e a Pandemia Covid-19	1	D CS RASHST	Jan/Dez
	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Implementação Projeto ASHT “Trabalho Feliz 2020/2023”	Comemoração do dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho	1	D CS RASHST	Jan/Dez
		Consulta e participação dos trabalhadores	Ocorrências de Segurança e Saúde no Trabalho – Nº de acidentes de Trabalho	≤ 5	D CS RASHST	Jan/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, a Estratégia de Longo Prazo para a Renovação de Edifícios, através da Eficiência Energética em Edifícios	Eficiência Energética em Edifícios	≥ 2 procedimentos concursais para obras ≤ 750.000,00 €	D CS RASHST	Jan/Dez
	6.2. Atualizar e implementar Planos de Contingência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, a Modernização do Ensino e Formação Profissional	Implementação Projeto ASHT “Trabalho Feliz 2020/2023”	1	D CS RASHST	Jan/Dez

	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência					
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, o “Programa PMECrescer+”	Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade	Auditoria externa de verificação CERCIPENICHE	D CS RASHST	Jan/Dez
			Certificação da Qualidade	Obtenção Certificado Qualidade CERCIPENICHE	D CS RASHST	Jan/Dez

#### 5.4. Administrativo e Contabilístico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.	Participar em ações de formação relacionados com o software F3M	Nº de Ações de formação	≥ 2	D RH	Jan/Dez
			Nº de colaboradores abrangidos	≥ 4		
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.	Levantamento dos ativos tangíveis da organização, para efeitos de registo no imobilizado	Nº de edifícios vistoriados	4	CS RH CC	Jan/Dez
	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Manter a contabilidade organizada	Nº de dias	≤ 60	CC RH	Jan/Dez
		Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores	Nº de dias	≤ 90	D RH	Jan/Dez
		Realização de balancetes bimensais	Balancete bimestral	6	CC RH	Jan/Dez

### 5.5. Comunicação Interna e Externa

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Realização de reuniões gerais e/ou por valência, com colaboradores	Nº de reuniões	≥ 2	PD RH	Jan/Dez
		Realização de reuniões de Coordenadores	Nº de reuniões	≥ 15	PD CS	Jan/Dez
		Realização de Atividades de Convívio	Nº de atividades	≥ 2	D RH	Jan/Dez
		Atualização do Manual de acolhimento para 2021	Manual de Acolhimento	1	D CS	Jan/Fev
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Atualizar contactos dos Cooperadores e disponibilizar informação regular sobre benefícios, parcerias e atividades	Nº de comunicações	≥ 2	D RH	Jan/Dez
		Concluir a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados em toda a organização	Nº valências com RGPD implementado	5	D CS RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolvimento da Campanha Pirlampo Mágico 2021	% de colaboradores envolvidos  Nº de atividades	80 %  ≥ 2	CS RH	Jan/Jun
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Implementação da ferramenta de trabalho Intranet – Informa 3 para gestão documental, de eventos e atividades	Intranet	1	D CS	Jan
	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Desenvolvimento e implementação de Plano de Comunicação	Grau de execução do Plano de Comunicação	60%	D CS RH	Jan/Dez
		Colocação de identificação em todos os edifícios	Nº de edifícios identificados	4	D CS	Jan/Jun

		Elaboração e produção de Materiais de Divulgação da Cercipeniche e valências	Nº de materiais	5	D CS	Jan/Jun
		Atualização e dinamização do site da Cercipeniche	Nº de visitantes/ano Nº de contributos por valência	> 100.000 ≥ 10	CS RH	Jan/Dez
		Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Facebook	Nº de seguidores	≥ 3100	CS RH	Jan/Dez
		Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Instagram	Nº de seguidores	≥ 400	CS RH	Jan/Dez

#### 5.6. Gestão de Recursos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Rever o processo de Gestão de Recursos e implementar e disseminar as alterações	Revisão do processo	1	CS RH	Jan

#### 5.7. Gestão de Recursos Humanos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.	Execução do Plano de Formação dos colaboradores	% Execução do plano de formação	> 80%	D CS RH	Jan/Dez
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.	Implementação de novo sistema de avaliação de desempenho	Nº de avaliações concluídas	100%	D CS RH	Jan/Dez

2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação do grau de satisfação dos colaboradores	% de satisfação	≥ 80%	D	Nov/Dez
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Desenvolvimento do teletrabalho para as funções, cujo conceito possa ser aplicado.  Capacitar os colaboradores para a utilização de meios de comunicação digitais (Plataformas de videoconferência e aplicações) como ferramenta de comunicação à distância.	Plano de Teletrabalho  Ação de formação	1  ≥ 1	CS RH	Jan/Dez

#### 5.8. Transportes

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação dos clientes com o serviço de transporte	% de satisfação	≥80%	RST	Dez
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Renovação da frota automóvel	Nº de viaturas substituídas	1	RST D	Jan/Dez

### 5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
1. Colaboradores	1.4.1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Remodelação do espaço da cozinha	Nº de intervenções	1	D CS	Ago
		Realizar rampa exterior de acesso à cozinha	Nº de intervenções	1	D CS	Jan
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.	Resolver problema do sistema de esgotos do edifício do CREAP	Nº de intervenções realizadas	1	D / CS RSRMI	Jan/Dez
		Melhorar as condições de acessibilidade exterior entre os edifícios do CERISC e CREAP	Nº de intervenções	1	D CS RSRMI	Jan/Dez
		Manutenção corrente das valências CERISC, CERIN, CREAP e Lar Residencial Porto de Abrigo	% intervenções solicitadas/realizadas	≥ 90%	D CS RSRMI	Jan/Dez

## 6. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

### Nº de Colaboradores/as Remunerados/as com Vínculo Contratual, independentemente do tipo, e por género

Vínculo Contratual	Total	M	H
No quadro de pessoal	87	66	21
Trabalhadores Independentes	11	9	2
Colaboradores ao abrigo da Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde	4	3	1
Colaboradores em Estágio Profissional	1	1	-
Total	103	79	24

### Distribuição por Grau de Escolaridade

Escolaridade	Nº
Até 4º ano	5
6º ano	2
9º ano	23
12º ano	31
Bacharelato	1
Licenciatura e +	41
Total	103

### Distribuição por grupos etários:

Grupo etário	Nº
18-24	2
25-34	9
35-44	38
45-64	51
+ de 65	3
Total	103

**DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS  
ORÇAMENTO 2021**

RUBRICAS	NOTAS	Montantes expressos em EU	
		EXERCÍCIOS	2021
		ORÇAMENTO	
<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>			
Vendas e serviços prestados			217 941,25
Subsídios à exploração			2 151 606,74
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos			
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas			(2 283,08)
Fornecimentos e serviços externos			(439 373,76)
Gastos com o pessoal			(1 642 625,36)
Imparidade de inventários (perdas/reversões)			
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Imparidade de investimentos não depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos			128 572,72
Outros gastos			(237 347,81)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>			<b>176 490,72</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização			(215 788,36)
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)			
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>			<b>(39 297,64)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados			(12 706,54)
<b>Resultado antes de impostos</b>			<b>(52 004,18)</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>			<b>(52 004,18)</b>
Resultado das actividades descontinuadas (líquido de impostos) incluído no RL Exercício			
<b>Resultado líquido do período atribuível a:</b> *			
Detentores do capital da empresa-mãe			
Interesses que não controlam			
<b>Resultado por acção básico</b>			

\* - Esta Informação apenas será fornecida no caso de contas consolidadas

Contabilista certificado



  
 Direção  
**CERCIPENICHE, CRL**  
 A DIREÇÃO



## Parecer do Conselho Fiscal sobre o Plano de Atividades e Orçamento para 2021

O Conselho Fiscal da Cercipeniche, no exercício das competências que lhe são atribuídas, nomeadamente pelo Código Cooperativo, vem pronunciar-se sobre a análise que efetuou do Plano de Atividades e Orçamento da Direção, para o ano de 2021. Assim, o Conselho Fiscal considerou que ambos merecem o seu parecer favorável.

Peniche, 10 de dezembro de 2020

O Conselho Fiscal,

O Presidente *João Luís Silva*

O Vogal *JOSE BATISTA LOPES*

O Vogal *Adeiana Margarida Franco Martins*