



# Plano de Atividades e Orçamento 2020

Aprovado em Reunião de Direção a 20/11/2019  
Aprovado em Assembleia Geral a 27/ 11/2019

## ÍNDICE

<b>1. Nota Introdutória.....</b>	<b>2</b>
<b>2. A Estratégia da Cercipeniche.....</b>	<b>3</b>
2.1. Missão, Visão e Valores.....	3
2.2. Política da Qualidade.....	3
2.3. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais.....	4
<b>3. Processos de Gestão.....</b>	<b>7</b>
3.1. Planeamento Estratégico.....	7
3.2. Planeamento e Controlo da Gestão.....	7
3.3. Monitorização da Qualidade.....	8
<b>4. Processo de Implementação.....</b>	<b>9</b>
4.1 Valências.....	9
Centro de Atividades Ocupacionais – CERISC.....	9
Centro de Atividades Ocupacionais – CERIN.....	13
Centro de Recursos para a Inclusão – CRI.....	18
Beija-Flor – Jardinagem, Manutenção e Limpeza.....	20
Lar Residencial Porto de Abrigo.....	21
Centro de Reabilitação Profissional – CREAP.....	22
Intervenção Precoce na Infância.....	25
4.2. Atividades de Projeto.....	27
<b>5. Processos de Suporte.....</b>	<b>32</b>
5.1. Alimentação.....	32
5.2. Aprovisionamento e Compras.....	32
5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....	34
5.4. Administrativo e Contabilístico.....	34
5.5. Comunicação Interna e Externa.....	35
5.6. Gestão de Recursos.....	36
5.7. Gestão de Recursos Humanos.....	37
5.8. Transportes.....	37
5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos.....	38
<b>6. Plano de Recursos Humanos.....</b>	<b>39</b>
<b>7. Demonstração individual dos Resultados por Naturezas - Orçamento 2020.</b>	<b>40</b>
<b>8. Parecer do Conselho Fiscal.....</b>	<b>41</b>

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

Caros/as Cooperadores/as e Colaboradores/as

O presente documento reporta-se ao início de um ciclo que é marcado por três grandes referências de ação: o início de uma nova governação no país que, pese embora haja uma continuidade na força política que assume o poder, as circunstâncias são substancialmente diferentes; a transição entre quadros comunitários de apoio, processo sempre moroso e gerador de entropias diversas; e a implementação de um novo referencial estratégico para a Cercipeniche e para o próximo quadriénio. Se a isto juntarmos um conjunto de debates com consequências evidentes para o futuro das organizações, como por exemplo o que tem a ver com as lógicas de desinstitucionalização defendidas pela União Europeia ou os diferentes entendimentos que coexistem sobre a priorização do apoio à vida independente, facilmente se compreenderá que, mais uma vez, seremos confrontados com cenários complexos e obstaculizadores de uma ação estrategicamente planeada. Mas claro que, mais do que um problema, esta conjuntura tem que ser encarada como um desafio, já que a existência de dificuldades é também geradora de novas oportunidades e por isso temos que estar preparados para antecipar problemas e soluções.

Daí o investimento que nos propomos fazer em ferramentas e metodologias que nos permitam ser mais eficazes a todos os níveis na gestão da organização, quer ao nível da gestão contabilístico-financeira, onde passaremos a contar com um novo programa multidimensional que nos permitirá, a médio prazo, ter uma informação mais pormenorizada e atualizada sobre toda a ação desenvolvida e uma intranet que irá certamente facilitar os processos de comunicação interna.

As orientações estratégicas traçadas para o quadriénio são muito claras quanto às prioridades que assumimos e que, de algum modo, procurámos desde já plasmar, com diferentes patamares de concretização. Neste Plano de Atividades, o primeiro dos eixos prioritários são os colaboradores. Apostamos na continuação da formação dos colaboradores, apostamos num processo de avaliação de desempenho renovado e mais eficaz do ponto de vista da informação que dele pode ser retirado e vamos incrementar a avaliação de satisfação a todos os níveis. Claro que a Qualidade e a Sustentabilidade são dois eixos que continuam a ter uma grande centralidade na ação, mas queremos apostar mais na Inovação e Desenvolvimento, quer de iniciativa própria quer a partir de propostas de parceria, com o objetivo de melhorarmos a eficácia da ação que desenvolvemos e procurarmos novas fontes de receita para a organização. O último eixo estratégico é o da Comunicação, onde reconhecemos que, pese embora o trabalho já desenvolvido, ainda há muito por fazer.

Claro que este Plano de Atividades só é viável se contarmos com o empenhamento de todos, Nunca como hoje fez tanto sentido o apelo à unidade e à coesão. A Cercipeniche tem uma história onde a superação de problemas e dificuldades é uma constante. Por isso, se mantivermos a solidariedade como lema e a cooperação como emblema, não deixaremos de levar a carta a Garcia.

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:** Ser uma Organização determinante na construção de uma 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 2020, decorrem do Plano Estratégico 2020-2023 e estão organizados em cinco pilares de intervenção:

### **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.

**Siglas Utilizadas:**

CCG: Conselho Consultivo Geral

COOP: Cooperadores

CS: Coordenadores

D: Direção

PD: Presidente da Direção

GQ – Gestor/a da Qualidade

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

RSC: Responsável pelo Serviço de Cozinha

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	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Revisão do Regulamento Interno da Cercipeniche	Regulamento Interno aprovado	1	D CS	Jan/Mar
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Elaboração de projeto destinados 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.	Elaboração de Projeto de criação de uma Residência Autónoma	Projeto	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
		Criação de Conselho Consultivo Comunitário	Conselho CC	1	PD	Mar/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.	Implementação de Software de Gestão Integrada	1	1	D	Jan/Dez
		Implementar procedimentos de informação financeira relativos às valências e projetos	Balancetes	2 semestrais	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%	GQ PD	Set/Dez
		Revisão dos modelos utilizados, eliminando informação desnecessária	% de modelos revistos	100%	GQ GF	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	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
		Promover atividades para os clientes entre valências e serviços.	N.º de atividades desenvolvidas	≥ 1	CS / RH	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
		Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais dos clientes	N.º de PI implementados e monitorizados	≥ 95%	CS /RH	Jan/Dez
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos	Avaliar a Taxa de execução dos apoios/atividades desenvolvidas com os		>70%	CS RH	Dez

serviços a prestar aos clientes	clientes: Ativ Terapêuticas/ Desportivas Ativ Ocupacionais/Estritamente Ocupacionais	% apoios/ atividades				
	Avaliar o grau de satisfação dos clientes	N.º de clientes % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 90%	CS /RH	Dez	
	Avaliar o grau de satisfação das famílias	N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 90%	CS	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	
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Realizar um plano de manutenção das instalações	Plano de manutenção	1	CS RH	Jan/Dez
		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
	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Realizar levantamento de necessidades em função do PA	Levantamento de Necessidades	2	CS RH	Jan/Dez
		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	100%	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, numa vertente de reciprocidade de serviços	Realizar atividades desenvolvidas em parceria	N.º de parcerias envolvidas	≥ 3	CS RH	Jan/Dez

5. Comunicação	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
	5.2. 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

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 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	CS RH	Jan/Dez
			N.º de elementos da equipa que frequentaram momentos formativos	≥ 7	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 atividades para os clientes entre valências e serviços.	N.º de atividades desenvolvidas	≥ 2	CS RH	Jan/Dez
		Promover a comemoração do aniversário da Cercipeniche com os clientes.	N.º de envolvidos nas comemorações do aniversário da Cercipeniche	≥ 30	CS RH	Jan/Dez
		Promover reuniões de equipa	N.º de reuniões de equipa	≥ 30	CS /RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema da Gestão da Qualidade	Rever e implementar processos chave	N.º de processos-chave revistos e implementados	≥ 2	CS RH	Jan/Dez
		Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais 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	≥ 95%	CS RH	Jan/Dez
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar	Avaliação da satisfação de clientes	N.º de clientes que participam na avaliação	≥ 35 ≥ 90%	CS RH	Dez

aos clientes		de satisfação % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)			
	Avaliação da satisfação das famílias	N.º de famílias que participam na avaliação de satisfação % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 25 ≥ 90%	CS	Dez
	Implementar o uso de caixa de sugestões	Caixa de sugestões	1	CS RH	Jan/Dez
	Promover a participação dos clientes no desenvolvimento de atividades	N.º de sugestões dadas pelos clientes	≥ 15	CS RH	Jan/Dez
		N.º de atividades promovidas sugeridas pelos clientes	≥ 8	CS RH	Jan/Dez
	Promover atividades diversificadas que permitam o desenvolvimento do bem-estar bio-psicosocial dos clientes, atuando ao nível da capacitação para a autonomia e auto-determinação.	N.º de clientes que participam ativamente na construção do seu PI	≥ 30	CS RH	Jan/Dez
		Atividades semanais de caracter desportivo e de reabilitação psicomotora	≥4	CS RH	Jan/Dez
		Atividades semanais de cidadania e aprendizagem ao longo da vida	≥ 4	CS /RH	Jan/Dez
		Atividades terapêuticas e de reabilitação	≥ 4	CS /RH	Jan/Dez
		N.º de atividades	≥ 5	CS /RH	Jan/Dez

			semanais por cliente			
			Comemoração de datas ou dias festivos	≥ 7	CS /RH	Jan/Dez
		Promover reuniões gerais de clientes	N.º de reuniões gerais de clientes	≥ 6	CS /RH	Jan/Dez
		Promover a inclusão através da participação ativa em atividades promovidas na e com a comunidade	N.º de atividades culturais e desportivas de inclusão	≥ 10	CS /RH	Jan/Dez
			N.º de atividades Intercentros	≥ 15		Jan/Dez
			N.º de espetáculos do grupo de EDM	>6	CS /RH	Jan/Dez
			N.º de espetáculos do grupo “Amigos do Mar”	>6	CS /RH	Jan/Dez
			N.º de clientes em ASU	>10	CS /RH	Jan/Dez
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Aquisição de Plasma para a sala de convívio	1	CS /RH	Jan
			Aquisição de vestuário e/ou calçado de trabalho	≥ 15	CS /RH	Jan/Dez
			Aquisição de equipamentos de jardinagem	≥ 6	CS /RH	Jan/Dez
			Aquisição de toldo exterior	1	CS /RH	Mai/Jun
			Pintura de muro	1	CS /RH	Jun/Set
			Vídeo projetor	1	CS /RH	Jun/Set
			Adquirir materiais pedagógicos	≥ 5	CS /RH	Jun/Set
		Efetuar as manutenções necessárias nos materiais e equipamentos	N.º de manutenções	100%	CS /RH	Jun/Set

3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as receitas da área ocupacional da cozinha	% de aumento das receitas	3%	CS /RH	Jan/Dez
		Aumentar as receitas dos alugueres de espaços	N.º de alugueres	≥ 5	CS /RH	Jan/Dez
		Promover ou participar em iniciativas de angariação de fundos para a organização	N.º de iniciativas de angariação de fundos	≥ 2	CS /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
		Efetuar Levantamento de necessidades	N.º de levantamentos	2	CS	Jan/Dez
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, investigação, intercâmbio e inovação	Efetuar candidatura a projeto e financiamento	Projetos candidatados	≥ 1	CS	Jan/Dez
		Definição de tema anual de trabalho, como projeto transdisciplinar às áreas ocupacionais	Tema	1	CS /RH	Jan/Dez
			N.º de projetos, trabalhos e atividades efetuados sobre o tema	≥ 5	CS /RH	Jan/Dez
		Dinamizar e consolidar projetos de continuidade	Projeto “O Nosso Aroma”	1	CS /RH	Jan/Dez
			Projeto “Café com Afeto”	1	CS /RH	Jan/Dez
		Dinamizar projetos ou atividades com a comunidade	N.º de projetos ou atividades	≥ 3	CS /RH	Jan/Dez
		Efetuar intercâmbio com organizações congêneres	N.º de intercâmbios	≥ 2	CS /RH	Jan/Dez
		Participar em momentos formais ou não formais de formação para clientes	N.º de clientes envolvidos	≥ 6	CS /RH	Jan/Dez
	N.º de momentos formativos para clientes		≥ 3	CS /RH	Jan/Dez	
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privada, numa vertente de reciprocidade de	Trabalhar em parceria, reforçando as parcerias existentes	N.º de parcerias com atividades regulares	≥ 6	CS /RH	Jan/Dez

	serviços.					
5. Comunicação	5.1. 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	N.º Boletins Informativos do CERIN	≥ 10	CS /RH	Jan/Dez
			N.º de notícias publicadas no site e Facebook	≥ 20	CS /RH	Jan/Dez
		Afixar logotipo exterior no edifício do CERIN	Logotipo	1	CS	Jan/Dez
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	100%	CS	Jan/Dez

**CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO**

<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 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	Dez
		Avaliar o grau de satisfação dos Alunos	N.º de alunos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS /RH	Dez
		Avaliar o grau de satisfação das Famílias	N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS	Dez
		Avaliar o grau de satisfação dos Professores	N.º de Professores % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS	Dez
		Avaliar o grau de satisfação dos Agrupamentos	N.º de Agrupamentos % de satisfação global (satisfeito e muito	≥ 3 ≥ 70%	CS	Dez

			satisfeito)			
		Avaliar o grau de satisfação dos Técnicos	N.º de Técnicos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 3 ≥ 70%	CS	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
	3.3 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
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Manter atualizado 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

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	% particip. % 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	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Ações de formação à equipa direcionadas e adaptadas a prática das funções	Nº de ações de formação % de colaboradores envolvidos	4 100%	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	Avaliação de Desempenho	% colaboradores envolvidos	100%	CS RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Organização da participação no Carnaval e Carnaval de verão  Organização do Arraial de Santos Populares	Nº de participantes  % de colaboradores envolvidos Nº de participantes	≥ 50  100% > 100	CS RH	Fev/Jun  Jul
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação de clientes e famílias	% de satisfação	≥ 90%	CS	Jun
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Desenvolvimento e implementação da primeira fase do projeto (En)Cantos	N/A	Conclusão da fase I	CS RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolvimento de ações de partilha em equipa promotoras de ideias passíveis de serem implementadas tendo em conta o objetivo	Montante de receitas próprias	> 2 500 €	CS RH	Jan/Dez

4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Desenvolvimento e implementação da primeira fase do projeto (En)Cantos Intercâmbio de pequenos grupos de colaboradores e clientes com instituições similares	Nº participantes % satisfação	> 15 > 90%	CS RH	Ago
	4.3. 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 novas parcerias	> 2 parcerias	CS	Jan/Dez

<b>CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL</b> (Formação Inicial, Formação Contínua e Centro de Recursos)						
<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	> 90%	CS RH	Jan/Dez
		Participar em ações de formação extra Plano de 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 participantes	> 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
	2.2. 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 clientes	% Participação % Satisfação	100% >80%	CS	Nov/Dez
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Substituir mobiliário: substituir ou estofar cadeiras de tecido	% de mobiliário	100%	D / CS RSRMI	Jan/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 Pedidos de Saldo	> 9 3	CS CC	Jan/Dez
		Monitorizar os PR e Saldos comparativamente com o aprovado em candidatura	Tx de Ex. Financeira Tx de Ex. Física	> 70% > 70%	CS CC	Jan/Dez
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar e submeter candidaturas	% Candidaturas aprovadas	>90%	CS	Out/Dez
		Elaborar o plano anual de atividades	Plano	1	CS/RH	Jan/Mar
		Elaborar 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	> 4	CS RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar a oferta formativa no Site, Facebook e Instagram	Nº de divulgações	2	CS RH	Jan/Dez
		Elaborar panfletos/folhetos/cartazes de divulgação da oferta formativa	Nº de materiais	> 7	CS RH	Jan/Dez
		Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no Site e Facebook	Nº de notícias	> 10	CS RH	Jan/Dez
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Realizar reuniões com a Equipa	Nº Reuniões: CCG ECT CTP Formadores Formandos	>2 >25 >3 >10 >4	CS RH	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
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 PII 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	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
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e	Promover ações de sensibilização / sobre as temáticas mais preocupantes dos casos referenciados junto da	N.º de ações	≥ 2	RH	Jan/Dez
			N.º de participantes	≥ 8		

	disponibilização de novos serviços.	comunidade educativa				
		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
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a divulgação da IPI no site da Cercipeniche e nas redes sociais.	N.º de notícias e/ou publicações efetuadas	≥ 3	RH	Jan/Dez

#### 4.2. Atividades de Projeto

Projeto: O Nosso Aroma						
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 ação de formação ou momento formativo sobre temáticas relacionadas com a produção "O Nosso Aroma"	N.º de Ações frequentadas	≥ 1	RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Divulgar aos colaboradores da organização o trabalho efetuado	N.º de divulgações internas	≥ 4	RH	Jan/Dez
1. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade e serviços a prestar aos clientes	Melhorar as embalagens das ervas aromáticas e chás, de forma a melhorar a conservação dos produtos.	% de embalagens de ervas aromáticas e chás renovada	100%	RH	Jan/Dez
		Melhorar o método de decoração dos sacos de papel	% de sacos decorados	100%	RH	Jan/Dez
	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	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as vendas das aromáticas simples e produtos transformados	% de vendas	Aumento de 5%	RH	Jan/Dez
		Rever e atualizar os preços dos produtos	% de produtos com PVP revisto e atualizado	≥ 80%	RH	Jan/Dez
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Definir quadro de espécies produzidas com calendarização	Existência de quadro	1	RH	Jan/Dez
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Promover visitas a projetos semelhantes ou estruturas produtivas, com vista à aquisição de novos conhecimentos	N.º de visitas  N.º de recursos (trabalhadores e	≥ 2  ≥ 9	RH	Jan/Dez

			clientes)			
	4.3 Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas numa vertente de reciprocidade de serviços	Promover experiências conjuntas de trabalho ou voluntariado com organizações e públicos diversificados.	N.º de atividades	≥ 5	RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover o “Nosso Aroma” em iniciativas da comunidade	N.º de iniciativas de promoção	≥ 2	RH	Jan/Dez
		Promover os produtos e projeto através da divulgação no site e facebook	N.º de publicações	≥ 4	RH	Jan/Dez

Projeto: “Café com Afeto” – Bar Cercipeniche						
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 ou participar em momentos formativos internos ou externos	N.º de clientes envolvidos N.º de horas	≥ 6 ≥ 8	RH	Jan/Dez
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Promover iniciativas e comemoração de datas em conjunto com outras valências da organização	N.º de iniciativas	≥ 4	RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade e serviços a prestar aos clientes	Efetuar a avaliação da satisfação do serviço de bar	Taxa de satisfação	≥ 80%	RH	Jan/Dez
		Diversificação dos produtos	N.º de novos produtos	≥ 4	RH	Jan/Dez
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir novo equipamento/mobiliário	% mesas % cadeiras % iluminárias	100% 100% 100%	RH	Jan/Dez
		Adquirir novas fardas de trabalho	% de clientes e monitores com	100%	RH	Jan/Dez

			fardas de trabalho			
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumento das receitas	% aumento de receitas	≥ 3%	RH	Jan/Dez
		Revisão e aumento dos preços	Revisão dos preços dos produtos	100%	RH	Jan/Dez
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar levantamento de necessidades e requisição de produtos	Requisição Mensal LV	≥ 10 ≥ 2	RH	Jan/Dez
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Desenvolver um estágio em estruturas da comunidade para os clientes em ASU	N.º de clientes envolvidos	≥ 2	RH	Jan/Dez
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar no site e facebook o projeto e os resultados alcançados	N.º de publicações	≥ 15	RH	Jan/Dez
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Divulgar internamente os produtos e resultados	N.º de divulgações internas	≥ 6	RH	Jan/Dez

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	100%	CS/RH	Jan/Dez
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Rever e implementar procedimentos	N.º de procedimentos	>4	CS/RH	Jan/Dez
		Rever e implementar impressos	N.º de impressos	>4	CS/RH	Jan/Dez

	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Manter atualizada a base de dados de clientes	N.º de clientes inscritos na base de dados	100%	CS/RH	Jan/Dez
		Diminuir o tempo de espera para resposta	Média de n.º de dias em espera	≤ 15	CS/RH	Jan/Dez
	2.3. Melhorar as condições e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir materiais de avaliação e diagnóstico adequados às atividades	N.º de materiais	≥ 5	CS/RH	Jan/Dez
3. Sustentabilidade	3.1 Aumentar as receitas	Aumentar os clientes do SIT	N.º de clientes mensal * 11 meses	≥ Média 60	CS/RH	Jan/Dez
		Aumentar o volume de receitas	% de aumento de receitas	≥ 3%	CS/RH	Jan/Dez
	3.2 Garantir a execução orçamental	Obter saldo positivo	Saldo	+	CS/RH	Jan/Dez
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar levantamento de necessidades	N.º de LN	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
		Efetuar relatório de atividades	N.º de relatório	1	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	Diversificar a oferta	Atividades suplementares	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
			N.º de clientes abrangidos	≥ 10	CS/RH	Jan/Dez
	4.3 Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias	Estreitar laços de trabalho com parceiros	N.º de reuniões	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
		Novas parcerias	N.º de parcerias	≥ 2	CS/RH	Jan/Dez
5. Comunic ação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Efetuar novo flyer	Flyer	1	CS/RH	Jan/Dez
		Publicar notícias no site e Facebook	N.º de publicações	≥ 4	CS/RH	Jan/Dez

Projeto: MOINHO DA FIAHA						
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	≥ 1	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

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	3	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 colaboradores	% Satisfação	≥80%	RSC	Nov/Dez
		Aplicação de inquéritos de satisfação aos colaboradores que prestam apoio ao almoço	% Satisfação	≥80%	RSC	Nov/Dez
		Aplicação de inquéritos de satisfação aos clientes do serviço de alimentação	% Satisfação	≥80%	RSC	Nov/Dez
		Aplicação de inquéritos de satisfação às colaboradoras do Lar Residencial Porto de Abrigo	% Satisfação	≥80%	RSC	Nov/Dez
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar o volume de receitas	% aumento	≥ 1,5%	RSC	Jan/Dez

### 5.2. Aprovisionamento e Compras

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Rever contratos de fornecimento por Ajuste Direto – Regime Simplificado	Nº de Contratos Revistos	≥ 2	RSAC	Jan/Dez

	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
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Consolidar a aplicação do CCP (requisito legal, aplicável no âmbito do SGQ)	Contratos ao abrigo dos procedimentos dos artigos 19.º e 20.º do CCP	Abertura proced. concursais ≥ 80% fornecedores	RSAC	Jan/Dez
	3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados	Assegurar uma gestão eficiente das compras	Custos com fornecimento de serviços e compras correntes <sup>1</sup> / Custos com fornecimento de serviços e compras correntes ano transato <sup>2</sup> X 100	Custos ≤ 2%	RSAC	Jan/Dez
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Assegurar uma gestão eficiente do circuito interno de requisições	Total de produtos requisitados sem requisição/ Total de requisições X 100	≤ 10 %	RSAC	Jan/Dez

<sup>1</sup> Custos de fornecimento de serviços e compras correntes calculadas em função de contratos ao abrigo do Ajuste Direto – Regime Geral da d) dos artigos 19.º e 20.º do CCP e Ajuste Direto – Regime Simplificado, tal como definido no artigo 128.º do CCP.

<sup>2</sup> Custos de fornecimento de serviços e compras correntes calculadas em função de contratos ao abrigo do Ajuste Direto – Regime Geral da d) dos artigos 19.º e 20.º do CCP e Ajuste Direto – Regime Simplificado, tal como definido no artigo 128.º do CCP.

### 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	Realização Anual de Consultas de SST	% trabalhadores ativos consultados através de registo MD73 - Toma de conhecimento	≥ 90 %	RASHST	Jan/Dez
			Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100	≥ 90 %	RASHST	Jan/Dez
		Realização de Simulacro de Incêndio com registo em MD05 - Ficha de reunião	% trabalhadores participantes	≥ 10 %	RASHST	Jan/Dez
		Realização de 5 horas formação no âmbito de SHST com registo em MD05 - Ficha de reunião	% trabalhadores participantes	≥ 10 %	RASHST	Jan/Dez
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Realização de Auditorias Externas dos serviços contratados SST	Total ocorrências assinaladas SST	< 10	RASHST	Jan/Dez
			Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100	≥ 90 %	RASHST	Jan/Dez

### 5.4. Administrativo e Contabilístico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.	Reorganização da área administrativa, no âmbito da implementação de Software de Gestão Integrada	Software de Gestão Integrada implementado	1	D RH	Jan/Dez

	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Levantamento dos ativos tangíveis da organização, para efeitos de registo no imobilizado	Nº de edifícios vistoriados	4	CS RH CC	Jan/Dez
		Manter a contabilidade organizada	Nº de dias	≤ 60	CC RH	Jan/Dez
		Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores	Nº de dias	≤ 90	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
		Disseminação do Manual de acolhimento	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 Pirilampo Mágico 2020	% de colaboradores envolvidos	80 %	CS RH	Jan/Jun
			Nº de atividades	≥ 2		

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/Mar
		Elaboração e produção de Materiais de Divulgação da Cercipeniche e valências	Nº de materiais	5	D CS	Jan/Mar
		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	≥ 2700	RH	Jan/Dez
		Criar uma conta da Cercipeniche no Instagram	Instagram Nº de seguidores	1 > 100	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.	Implementação da ferramenta de trabalho Intranet – Informa 3 para gestão de salas e transportes.	Intranet	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	Sistema de avaliação de desempenho	1	D CS RH	Jan/Dez
2. Qualidade e	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

### 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
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.	Instalação de elevador no edifício do CREAP para acesso ao piso -1	Nº de intervenções	1	D CS	Ago
		Remodelação do espaço da cozinha	Nº de intervenções	1	D CS	Ago
		Resolver problema do sistema de esgotos do edifício do CREAP	Nº de intervenções realizadas	1	D / CS RSRMI	Jan/Dez
		Remodelação da sala de bem-estar do CERISC	Nº de intervenções	1	D CS	Fev
		Realização de reparações ao abrigo da garantia de obra no Lar Residencial Porto de Abrigo	Nº de intervenções	1	D CS	Mar/Dez
		Melhorar as condições de acessibilidade 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	86	66	20
Trabalhadores Independentes	13	11	2
Colaboradores com Contratos de Emprego e Inserção	3	1	2
Colaboradores em Estágio Profissional	1	1	-
Total	103	79	24

Distribuição por Grau de Escolaridade

Escolaridade	Nº
Até 4º ano	6
6º ano	5
9º ano	17
12º ano	28
Bacharelato	1
Licenciatura e +	46
Total	103

Distribuição por grupos etários:

Grupo etário	Nº
18-24	5
25-34	13
35-44	38
45-64	43
+ de 65	4
Total	103

## DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS ORÇAMENTO 2020

Montantes expressos em EURO

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS
		2020 ORÇAMENTO
<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>		
Vendas e serviços prestados		195 365,41
Subsídios à exploração		2 156 720,10
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		(2 283,06)
Fornecimentos e serviços externos		(437 090,70)
Gastos com o pessoal		(1 635 292,09)
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		260 886,77
Outros gastos		(280 575,06)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>257 731,38</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		(233 430,01)
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)		
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>24 301,36</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros e gastos similares suportados		(15 517,95)
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>8 783,41</b>
Imposto sobre o rendimento do período		
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>8 783,41</b>
Resultado das actividades descontinuadas (líquido de impostos) incluído no RL Exercício		
Resultado líquido do período atribuível a: *		
Detentores do capital da empresa-mãe		
Interesses que não controlam		
Resultado por acção básico		

\* - 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 2020

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 2020. Assim, o Conselho Fiscal considerou que ambos merecem o seu parecer favorável.

Peniche, 27 de novembro de 2019

O Conselho Fiscal,

O Presidente Abelardo Silva

O Vogal António José Batista Lopes

O Vogal Adriana Figueiredo Tranco Falcão