



Relatório de Atividades e Contas 2020

Aprovado em Assembleia Geral a 24 de março de 2021, Ata nº 55

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. Nota Introdutória..... | 2 |
| 2. A Estratégia da Cercipeniche..... | 3 |
| 2.1. Missão, Visão e Valores..... | 3 |
| 2.2. Política da Qualidade..... | 3 |
| 2.3. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais..... | 3 |
| 3. Processos de Gestão..... | 7 |
| 3.1. Planeamento Estratégico..... | 7 |
| 3.2. Planeamento e Controlo da Gestão..... | 8 |
| 3.3. Monitorização da Qualidade..... | 8 |
| 4. Processo de Implementação..... | 9 |
| 4.1 Valências..... | 9 |
| Centro de Atividades Ocupacionais – CERISC..... | 9 |
| Centro de Atividades Ocupacionais – CERIN..... | 14 |
| Centro de Recursos para a Inclusão – CRI..... | 23 |
| Beija-Flor – Jardinagem, Manutenção e Limpeza..... | 25 |
| Lar Residencial Porto de Abrigo..... | 27 |
| Centro de Reabilitação Profissional – CREAP..... | 29 |
| Intervenção Precoce na Infância..... | 32 |
| 4.2. Atividades de Projeto..... | 34 |
| 5. Processos de Suporte..... | 41 |
| 5.1. Alimentação..... | 41 |
| 5.2. Aprovisionamento e Compras..... | 42 |
| 5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho..... | 43 |
| 5.4. Administrativo e Contabilístico..... | 45 |
| 5.5. Comunicação Interna e Externa..... | 45 |
| 5.6. Gestão de Recursos..... | 47 |
| 5.7. Gestão de Recursos Humanos..... | 48 |
| 5.8. Transportes..... | 48 |
| 5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos..... | 49 |
| 6. Plano de Recursos Humanos..... | 50 |
| 7. Balanço de 2020..... | 51 |
| 8. Demonstração de Resultados de 2020..... | 52 |
| 9. Parecer do Conselho Fiscal..... | 53 |

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Caros/as Cooperadores/as e Colaboradores/as

Este Relatório reporta-se a um ano completamente fora dos padrões expectáveis. De facto, fomos surpreendidos por uma pandemia que, de um modo mais ou menos direto, condicionou todo o funcionamento da organização, impondo situações de encerramento de serviços, adaptação de quadros de pessoal, reforço de recursos humanos em alguns domínios e custos muito acrescidos, naquilo que se reporta a Equipamentos de Proteção Individual. Mais do que as consequências físicas da situação pandémica, com sérios prejuízos nos níveis e qualidade do atendimento dispensados aos clientes, a verdade é que há muitos outros domínios afetados, designadamente os que têm a ver com a saúde mental de clientes e colaboradores.

Pese embora este cenário, a Cercipeniche deu um exemplo de resiliência e de adaptação às novas circunstâncias, com uma resposta clara e afirmativa por parte dos profissionais, que souberam reinventar estratégias e metodologias para minimizar os impactos das famílias e clientes confinados. E tivemos imensos exemplos de solidariedade e de cooperação que, afinal, dão ainda mais sentido à nossa dimensão cooperativa.

Sempre entendemos que os tempos de dificuldades são sempre geradores de oportunidades. E nós aproveitámos para repensar muito do que fazemos, para potenciarmos o nosso conhecimento através da participação maciça em ações de formação e sensibilização, desenvolvendo estratégias inovadoras para manter a ligação com as famílias.

Obviamente que sendo um ano positivo no envolvimento dos profissionais e na forma como conseguimos internamente ir gerindo as situações para evitar problemas graves, não podemos concluir que tivesse sido um ano assim tão positivo do ponto de vista dos resultados. Grande parte dos projetos e das ideias que poderíamos ter aprofundado em 2020, tiveram que ficar à espera de melhores dias.

Ainda assim, e como exemplo de mobilização interna em torno de um objetivo, realizamos a nossa festa de Natal em moldes virtuais, naquilo que toda a gente subscreve como tendo sido um sucesso a repetir.

Por isso, e apesar de todas as contingências, quero agradecer a forma voluntariosa e profissional com que os nossos colaboradores aderiram às tarefas que era preciso fazer, conseguindo ultrapassar os momentos mais difíceis, com generosidade e entrega. Quanto aos projetos que temos, iremos certamente dar-lhes continuidade, até porque continuámos a aprofundá-los e a prepará-los para quando o futuro permitisse de novo retomar os caminhos da esperança e do progresso. E cá estaremos, pró que der e vier, com a força e entusiasmo que sempre nos caracterizou.

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

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 | Resultado |
|----------------------|--|--|------------------------------|----------------|----------|---|
| 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 | Objetivo atingido Regulamento Interno aprovado a 16.12.2020 |
| | 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 | Objetivo não atingido O projeto encontra-se em desenvolvimento. Para além disso não abriram candidaturas onde o projeto se pudesse integrar. |
| 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 | Objetivo atingido Foi elaborado o Projeto e apresentada uma candidatura ao Programa Pares |
| | | Procura de resposta para a doença mental em parceria com outras entidades locais | Projeto | 1 | D CS | Objetivo não atingido por falta de condições contextuais |
| | 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 | Objetivo não atingido Não foram celebrados novos Protocolos |
| | | Avaliação da satisfação dos parceiros | % de satisfação | ≥ 80% | D CS | Objetivo atingido 100% de Satisfação |
| | | Criação de Conselho Consultivo Comunitário | Conselho CC | 1 | PD | Objetivo não atingido por falta de condições contextuais |

3.2. Planejamento e Controlo da Gestão

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|--|------------|----------------|---------------|---|
| 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 | Objetivo atingido 1 SGI implementado |
| | | Implementar procedimentos de informação financeira relativos às valências e projetos | Balancetes | 2 semestrais | CC D CS | Objetivo parcialmente atingido. Foi elaborada informação, mas não houve sequência no trabalho com as valências. |

3.3. Monitorização da Qualidade

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|---|--|----------------|----------|---|
| 2. Qualidade | 2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche | Revisão do Mapa de Processos | Mapa de Processos revisto | 1 | CS | Não executado |
| | | Rever e atualizar o RG01 – Definição de funções | Nº de funções atualizadas/Nº de funções existentes | ≥80% | GQ PD | Não executado |
| | | Revisão dos modelos utilizados, eliminando informação desnecessária | % de modelos revistos | 100% | GQ GF | Objetivo parcialmente atingido Foram revistos vários modelos, no entanto não atingimos a totalidade. |

4. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO

4.1 Valências

| CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERISC | | | | | | |
|---|--|--|--|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | 290 Horas 86% colaboradores Devido à Covid 19 e ao período de estádio de emergência e de confinamento foi possível participar num grande nº de formações online, tertúlias, palestras, workshops, pós graduação... por parte dos colaboradores |
| | 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 | Não executado |
| | 1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional | Promover reuniões de colaboradores | N.º de reuniões | >15 | CS / RH | Objetivo atingido 16 |
| | | Promover atividades para os clientes entre valências e serviços. | N.º de atividades desenvolvidas | ≥ 1 | CS / RH | Não executados devido à Covid 19 |
| | | Organizar atividades para a promoção da coesão interna e a identidade organizacional | N.º de iniciativas | > 1 | CS RH | 2 Comemoração do 43º Aniversário da Cercipeniche |

| | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---------------|----------|---|
| | | entre os colaboradores da Cercipeniche | | | | Participação na Festa de Natal Devido à Covid 19 foi realizado com recurso a Plataformas digitais |
| 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 | Objetivo atingido Foram consolidados os processos chave candidatura, admissão e PDI Foram revistos e atualizados 100% dos processos |
| | | Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais dos clientes | N.º de PI implementados e monitorizados | ≥ 95% | CS /RH | Objetivo não atingido Devido à Covid 19 46% |
| | 2.2. 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 | Objetivo atingido 81% Devido à Covid 19 a taxa de execução foi realizada com base na frequência dos clientes nas áreas e apoios disponibilizados |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos clientes | N.º de clientes % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 20 ≥ 90% | CS /RH | Não executado Devido à Covid 19 |
| | | Avaliar o grau de satisfação das famílias | N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 20 ≥ 90% | CS | 86% Muito satisfeito 14% Satisfeito Foram enviados 20 questionários, a análise foi efetuada com base em apenas 7 questionários recebidos, não foi possível maior recolha devido à entrada novo período de confinamento COVID 19 |

| | | | | | |
|--|---|---|------|----------|--|
| | Promover atividades diversificadas que permitam o desenvolvimento do bem-estar e qualidade de vida | Atividades de Expressão e Comunicação | ≥ 4 | CS/RH | Objetivo atingido Tarde dos Afetos Arco Iris Vangogismo Banda de Música Equinócio do Outono Fantoches de Meias – Natal Anjos de Natal |
| | | Atividades Terapêuticas Saúde e Bem Estar | ≥ 5 | CS/RH | Objetivo atingido “Strudelices de Maça” Ricas Águas Atividades Sensoriais Tesourinho da Alimentação Taças Tibetanas Corpo e Mente Hora do Movimento |
| | | Atividades Desporto Adaptado | ≥ 3 | CS/RH | Objetivo atingido Boocia Mini Golf Dança Inclusiva |
| | Promover a inclusão dos clientes através da participação ativa em atividades desenvolvidas na sociedade | N.º de atividades culturais e desportivas | ≥ 10 | CS RH | 3 Objetivo não atingido Devido à Covid 19 |
| | | N.º de atividades Intercentros | ≥ 4 | CS RH | Não realizado Devido à Covid 19 |
| | Promover reuniões gerais de clientes | N.º de reuniões gerais de clientes | ≥ 3 | CS RH | 3 Objetivo atingido |

| | | | | | | |
|---|---|--|------------------------------|----------|---------------------------|--|
| | 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 | Objetivo atingido |
| Realização de intervenções relativas ao Plano Manutenções | | Nº Intervenções | ≥ 80% | CS RH | 84% Objetivo atingido | |
| Avaliação dos equipamentos existentes e levantamento de necessidades face às atividades desenvolvidas | | Nº Equipamentos Avariados/ reparação/novas e aquisições | ≥ 80% | CS RH | 100% Objetivo atingido | |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Aumentar as receitas das áreas ocupacionais | Aumento das receitas | ≥ 3% | CS RH | Objetivo não atingido devido à COVID 19 |
| | 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 | Objetivo atingido |
| | | Monitorização do Caixa | Folha de Caixa | 11 | CS | Objetivo atingido |
| | 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 | Objetivo atingido |
| | | Efetuar Levantamento de necessidades | N.º de levantamentos | 2 | CS | Objetivo atingido |
| | | Concretizar as não conformidades sinalizadas no relatório SST | Nº concretizações | 100% | CS RASHST | 100% Aguardamos envio do Relatório Avaliação de Riscos Profissionais devidamente retificado |
| 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 | Adepe – Proj Sextante – iniciado em janeiro, mas interrompido devido à Covid 19 |

| | | | | | | |
|----------------|---|--|---|------|----------|---|
| | | Aprofundar conhecimentos por via da partilha de experiências com organizações congéneres | N.º de Visitas/reuniões | ≥ 2 | CS / RH | Objetivo atingido Devido à Covid 19 não foi possível a realização de visitas, mas participámos pelo menos em 8 Tertúlias que permitiu a partilha de experiências com instituições congéneres |
| | | Dinamizar e consolidar projetos de continuidade | Projeto Moinho da Fialha | 1 | CS / RH | Não executado devido ao confinamento e restrições face à Covid 19 |
| | 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 | Objetivo atingido – 6 parcerias Escola Renda Bilros ADEPE - Projeto Sextante ACES, UCC e Proteção Civil Clínica Ajuda C.M.P. /Instituições de apoio a idosos Recipeniche |
| 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 | 14 Objetivo atingido Foi criado o Boletim – Moinho da Fialha |
| | 5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos | Manter atualizado a informação no site da Cercipeniche | Informação | 100% | CS | Objetivo atingido |
| | | Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas | N.º de elementos da equipa que utilizam | 100% | CS | Objetivo atingido |
| | | Criar e implementar a utilização cartões de identificação colaboradores | Nº cartões | 100% | CS | Não executado |

| CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERIN | | | | | | |
|--|---|--|--|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Objetivo atingido 17 ações de formação frequentadas |
| | | | N.º de elementos da equipa que frequentaram momentos formativos | ≥ 7 | CS RH | Objetivo atingido Participaram nas ações de formação DT, TSSS, TSASC, Psicóloga, TO, Monitora da área administrativa, Monitora AVD. |
| | 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 | Objetivo não atingido O processo de avaliação de desempenho não foi efetuado este ano na organização. |
| | 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 | Objetivo não atingido |
| | | Promover a comemoração do aniversário da Cercipeniche com os clientes. | N.º de envolvidos nas comemorações do aniversário da Cercipeniche | ≥ 30 | CS RH | Objetivo atingido Participaram mais de 30 pessoas, entre clientes, trabalhadores e famílias (mesmo os que não estavam a frequentar o CERIN) |
| | | Promover reuniões de equipa | N.º de reuniões de equipa | ≥ 30 | CS /RH | Objetivo não atingido Há que ter em conta que estivemos com atividades suspensas de maio a |

| | | | | | | junho. |
|--------------|--|---|---|----------|-----------------------|---|
| 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 | Objetivo não atingido |
| | | 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 | Objetivo atingido Foram implementados e revistos 100% dos PI dos clientes |
| | 2.2. 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) | ≥ 35 | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Participaram 20 clientes (apenas os que se encontravam a frequentar o CERIN na altura da aplicação dos questionários) Satisfação global (todos os itens) 98% |
| | | | | ≥ 90% | | |
| | | Avaliação da satisfação das famílias | N.º de famílias que participam na avaliação de satisfação % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 25 | CS | Objetivo parcialmente atingido Participaram na avaliação da satisfação 13 famílias. Satisfação global 100% |
| | | | | ≥ 90% | | |
| | Implementar o uso de caixa de sugestões | Caixa de sugestões | 1 | CS RH | Objetivo não atingido | |
| | Promover a participação dos | N.º de | ≥ 15 | CS | Objetivo atingido | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|------|----------|---|
| | | clientes no desenvolvimento de atividades | sugestões dadas pelos clientes | | RH | Os clientes fizeram cerca de 18 sugestões de atividades ou temas |
| | | | N.º de atividades promovidas sugeridas pelos clientes | ≥ 8 | CS RH | Objetivo atingido Ex: Decoração da Casa do Moinho, ver um filme, Dia da música, fazer panquecas, Dia dos Namorados, Videochamada com clientes em casa, remodelação de espaços de jardinagem, Comemoração S. Brás na Nazaré etc. |
| | | 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 | Objetivo atingido Participaram na construção do PI 38 clientes |
| | | | Atividades semanais de carácter desportivo e de reabilitação psicomotora | ≥ 4 | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| | | | Atividades semanais de cidadania e aprendizagem ao longo da vida | ≥ 4 | CS /RH | Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|-----|--------|---|
| | | | | | | incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| | | | Atividades terapêuticas e de reabilitação | ≥ 4 | CS /RH | Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| | | | N.º de atividades semanais por cliente | ≥ 5 | CS /RH | Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| | | | Comemoração de datas ou dias festivos | ≥ 7 | CS /RH | Objetivo atingido Foram comemorados: S. Martinho, Dia do Bombeiro, Dia do Obrigado, Dia do Cinema, Dia 5 de outubro, Natal, Carnaval, Dia Municipal da Igualdade, Equinócio do outono, Halloween, Dia dos Namorados, Dia Nacional do Fado, etc. |
| | | Promover reuniões gerais de clientes | N.º de reuniões gerais de | ≥ 6 | CS /RH | Objetivo não atingido Foram realizadas 2 reuniões gerais de |

| | | clientes | | | clientes. |
|--|--|---|------|--------|--|
| | 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 | Objetivo atingido Mesmo com a pandemia, foram realizadas 8 atividades culturais de inclusão e 2 desportivas |
| | | N.º de atividades Intercentros | ≥ 15 | | Objetivo não atingido Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| | | N.º de espetáculos do grupo de EDM | > 6 | CS /RH | Objetivo não atingido Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| | | N.º de espetáculos do grupo "Amigos do Mar" | > 6 | CS /RH | Objetivo não atingido Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------------|--------|--|---|
| | | | | | | objetivo. |
| | | | N.º de clientes em ASU | > 10 | CS /RH | Objetivo parcialmente atingido Até março estavam 13 clientes em ASU. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo. |
| 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 | Objetivo atingido | |
| | | Aquisição de vestuário e/ou calçado de trabalho | ≥ 15 | CS /RH | Objetivo atingido | |
| | | Aquisição de equipamentos de jardinagem | ≥ 6 | CS /RH | Objetivo não atingido Com a pandemia, diminuíram as atividades e clientes na área de jardinagem | |
| | | Aquisição de toldo exterior | 1 | CS /RH | Não executado | |
| | | Pintura de muro | 1 | CS /RH | Não executado | |
| | | Vídeo projetor | 1 | CS /RH | Objetivo atingido O vídeo projetor não foi adquirido, mas foi adquirida uma televisão, com essa função incorporada. | |
| | | Adquirir materiais | ≥ 5 | CS /RH | Objetivo não atingido | |

| | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|------|--------|--|
| | | | pedagógicos | | | |
| | | Efetuar as manutenções necessárias nos materiais e equipamentos | N.º de manutenções | 100% | CS /RH | Objetivo atingido |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Aumentar as receitas da área ocupacional da cozinha | % de aumento das receitas | 3% | CS /RH | Objetivo não atingido Diminuíram as atividades da área de cozinha a partir de março |
| | | Aumentar as receitas dos alugueres de espaços | N.º de alugueres | ≥ 5 | CS /RH | Objetivo não atingido O espaço não foi alugado para festas, de acordo com normas em vigor decorrentes da crise pandémica. |
| | | Promover ou participar em iniciativas de angariação de fundos para a organização | N.º de iniciativas de angariação de fundos | ≥ 2 | CS /RH | Objetivo não atingido |
| | 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 | Objetivo atingido |
| | | Efetuar Levantamento de necessidades | N.º de levantamentos | 2 | CS | Objetivo atingido |
| 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 | Objetivo atingido Foi efetuada uma candidatura ao programa IPDJ, que não foi aprovada, por se considerar não ser possível realizar o projeto no decorrer da pandemia. |
| | | Definição de tema anual de trabalho, como projeto transdisciplinar às áreas ocupacionais | Tema | 1 | CS /RH | Objetivo atingido Foram propostos e trabalhados diversos temas |
| | | | N.º de projetos, trabalhos e | ≥ 5 | CS /RH | Objetivo atingido Foram realizados pelos clientes projetos |

| | | | | | | |
|---|---|--|---|-----|--------|--|
| | | | atividades efetuados sobre o tema | | | de pesquisa, elaboração de cartazes, vídeos etc, sobre temas como desporto, Dia Municipal da Igualdade, Bombeiros, Cinema, Escrita à mão etc. |
| | Dinamizar e consolidar projetos de continuidade | | Projeto “O Nosso Aroma” | 1 | CS /RH | Objetivo atingido Continuámos a trabalhar no projeto, embora com grandes quebras na produção e venda dos produtos. |
| | | | Projeto “Café com Afeto” | 1 | CS /RH | Objetivo parcialmente atingido Apenas até 13 de março, tendo o café sido encerrado a partir dessa data. |
| | Dinamizar projetos ou atividades com a comunidade | | N.º de projetos ou atividades | ≥ 3 | CS /RH | Objetivo não atingido |
| | Efetuar intercâmbio com organizações congéneres | | N.º de intercâmbios | ≥ 2 | CS /RH | Objetivo não atingido |
| | Participar em momentos formais ou não formais de formação para clientes | | N.º de clientes envolvidos | ≥ 6 | CS /RH | Objetivo atingido Participaram 8 clientes |
| | | | N.º de momentos formativos para clientes | ≥ 3 | CS /RH | Objetivo atingido Temas abordados: “Racismo”, 23 de julho, “Autorrepresentação”, 25 de junho, “Covid-19”, 4 de maio, “Internet Segura”, 30 de setembro. |
| 4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privada, numa vertente de reciprocidade de serviços. | Trabalhar em parceria, reforçando as parcerias existentes | | N.º de parcerias com atividades regulares | ≥ 6 | CS /RH | Objetivo parcialmente atingido Até 13 de março, trabalhamos de forma continuada com Biblioteca Municipal, JI Colónia Balnear, Clube de Surf de Peniche, Lar de Santa Maria, Escola de Surf de Peniche. A partir de 13 de março, apenas mantivemos as atividades no âmbito da |

| | | | | | | PNAR. |
|----------------|--|---|---|------|--------|--|
| 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 | Objetivo não atingido Foram efetuadas 6 edições do Boletim Informativo do CERIN |
| | | | N.º de notícias publicadas no site e Facebook | ≥ 20 | CS /RH | Objetivo atingido Foram efetuadas 61 notícias e publicadas |
| | | Afixar logotipo exterior no edifício do CERIN | Logotipo | 1 | CS | Objetivo não atingido |
| | | Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas | N.º de elementos da equipa que utilizam | 100% | CS | Objetivo atingido |

| CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO | | | | | | |
|--|---|---|---|----------------|----------|---|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Objetivo não atingido quanto ao número de horas de formação. Objetivo não atingido quanto ao número de colaboradores abrangidos. |
| | 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 | Não executado |
| | 1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional | Promover reuniões de colaboradores | N.º de reuniões | >15 | CS; RH | Objetivo atingido Foram realizadas 35 reuniões de Equipa do CRI. |
| 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 | Objetivo cumprido. A Taxa de execução foi de 81% de apoios realizados. (De salientar que os apoios reportam até março devido à pandemia.) |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos Alunos | N.º de alunos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 20 ≥ 70% | CS /RH | Não executado devido à Covid -19. |
| | | Avaliar o grau de satisfação das Famílias | N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 20 ≥ 70% | CS | Não executado devido à Covid-19 |

| | | | | | | |
|----------------|---|---|--|---------------|-------|---|
| | | Avaliar o grau de satisfação dos Professores | N.º de Professores % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 20 ≥ 70% | CS | Não executado devido à Covid-19 |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos Agrupamentos | N.º de Agrupamentos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 3 ≥ 70% | CS | Não executado devido à Covid-19 |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos Técnicos | N.º de Técnicos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito) | ≥ 3 ≥ 70% | CS | Objetivo atingido. Foram inquiridos 6 técnicos. 100% Satisfatório |
| | 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 | Objetivo atingido Face à situação de pandemia, foram criados dois volumes de “O CRI vai a casa”. |
| | 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 | Objetivo atingido |
| 5. Comunicação | 5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche | Manter atualizado a informação no site da Cercipeniche | Informação | 100% | CS | Não executado |
| | | Criar e implementar a utilização cartões de identificação colaboradores | Nº cartões | 100% | CS | Não executado. |
| | | Divulgar o trabalho desenvolvido no site e facebook da cercipeniche | Nº notícias publicadas | 1 | CS/RH | Objetivo atingido. Divulgação do CRI vai a casa, volumes 1 e 2 |

| BEIJA FLOR – Jardinagem, Manutenção e Limpeza | | | | | | |
|---|---|--|--|-----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Não executado devido à COVID 19 Não executado devido à COVID 19 |
| | 1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional | Realizar reuniões com equipa | Nº reuniões | 6 | CS | Foram realizadas 2 |
| 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 | Não foi realizada |
| | 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 | Foram renovados os EPI de todos os colaboradores |
| | 3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar o plano Anual de Atividades | Plano | 1 | CS | Novembro 2020 |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Desenvolver atividades na área de jardinagem | Valor das receitas | Aumentar em 3% | CS | Aumento carteira de novos clientes: 7 novos em prestação de serviços; 5 novos em manutenção periodicidade fixa, 3 clientes para construção infraestruturas de jardinagem |

| | | | | | | |
|----------------|--|---|---|----------|----------|-------------------|
| 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 | Não foi executado |
| | | Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas | N.º de elementos da equipa que utilizam | 100% | CS | Não foi executado |

| LAR RESIDENCIAL PORTO DE ABRIGO | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---------------------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Não executado Em confinamento desde 9 de março 2020 |
| | 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 | Não executado Em confinamento desde 9 de março 2020 |
| | 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 | Realizado Carnaval Grupo de 50 elementos 22 residentes 28 colaboradores |
| 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 | Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020 |
| | 2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos | Desenvolvimento e implementação da primeira fase do projeto (En)Cantos | N/A | Conclusão da fase I | CS RH | Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020 |

| | | | | | | |
|------------------------|---|---|----------------------------------|---------------|----------|--|
| | disponibilizados aos clientes | | | | | |
| 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 | Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020 |
| 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 | Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020 |
| | 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 | Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020 |

| CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL (Formação Inicial, Formação Contínua e Centro de Recursos) | | | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | 13/15= 86,67% Decorreu apenas 1 das ações previstas |
| | | Participar em ações de formação extra Plano de Formação da organização | % de colaboradores abrangidos | > 20% | CS RH | 100% Em período de confinamento todos os formadores e técnicos participaram em Webinar maioritariamente sobre: "Acompanhamento à distância"; "Atividades de Aprendizagem Online"; "Práticas de avaliação na aprendizagem online"; "Plataforma Google Classroom" |
| | 1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional | Realizar reuniões de colaboradores | Nº de reuniões | > 3 | CS / RH | 4 |
| | | Participar em atividades de coesão da organização | % de colaboradores participantes | > 90% | CS RH | 95,65% 1 Colaborador que não participou em algumas das atividades. |
| 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 | Não executada |
| | 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 | 21/25 = 84% Das 25 ações previstas em plano operacional não se desenvolveram 4: - Certificação da qualidade - Projeto de Reestruturação do CREAP - Avaliação da satisfação formandos - Av. desempenho colaboradores Das 21 ações desenvolvidas |

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|--|----------------|-----------------|---|
| | | | | | | consideramos que a relacionada com as “visitas de estudo e outras atividades com formandos” se desenvolveu parcialmente, pois ficou aquém do previsto, por motivo da pandemia. |
| | | Avaliar a satisfação dos clientes | % Participação % Satisfação | 100% >80% | CS | Não executada. Prevista a aplicação de questionários online para janeiro/2021, coincidente com novo confinamento. Avaliada a situação decidiu-se pela aplicação só após a retoma das atividades. |
| | 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 | Executada parcialmente. Falta a substituição de algumas cadeiras. |
| 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 | 6 (4 CR; 2 FP) CR: 1 ; FP: 2 em elaboração |
| | | Monitorizar os PR e Saldos comparativamente com o aprovado em candidatura | Tx de Ex. Financeira Tx de Ex. Física | > 70% > 70% | CS CC | CR: 51,38% CR: 80,82% |
| | 3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar e submeter candidaturas | % Candidaturas aprovadas | >90% | CS | Centro de Recursos: 1 Candidatura submetida/ 1 Candidatura aprovada = 100% POISE: 2 Pedidos de Alteração submetidos/2 PA aprovados = 100% – Formação Profissional Inicial e Contínua – operação 169 – Formação Profissional Inicial e Contínua – operação 317 |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------|---|---|--|------------------------------|----------|---|
| | | Elaborar o plano anual de atividades | Plano | 1 | CS/RH | Foi elaborado o plano anual de atividades e o plano operacional para cada projeto |
| | | Elaborar projeto de reestruturação do CREAP | Projeto | 1 | D CS | Não executado |
| 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 | 1 Utilização e dinamização da Plataforma Google - Classroom |
| | 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 | 14 Entidades + 23 Empresas = 37 |
| 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 | 1 |
| | | Elaborar panfletos/folhetos/cartazes de divulgação da oferta formativa | Nº de materiais | > 7 | CS RH | 0 A operação 317 teve início em 2019, altura em que fizemos todos os materiais de divulgação |
| | | Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no Site e Facebook | Nº de notícias | > 10 | CS RH | 8 |
| | 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 | 4 53 4 9 4 |

INTERVENÇÃO PRECOZE NA INFÂNCIA

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|-----------------------------|---|---|---|-----------------------|-------------------|---|
| 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 | Objetivo atingido 9 Ações Frequentadas |
| | | | N.º de elementos da equipa que frequentam momentos formativos | 3 | RH | Objetivo atingido 3 elementos |
| | 1.2 Promover a coesão interna e a identidade organizacional | Participar em iniciativas da organização | % de RH envolvidos | 100 % | RH | Objetivo não atingido 0 elementos que frequentaram ações promovidas pela Cercipeniche, tendo em conta a situação pandémica que atravessou o ano e a instabilidade da equipa. |
| 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 | Objetivo atingido 78 casos apoiados (intervenções, diligências e trabalho colaborativo) |
| | | Efetuar a avaliação dos objetivos do PII de cada criança em articulação com os elementos envolvidos | N.º de casos apoiados | ≥ 60 | RH | Objetivo atingido 68 em gestão de caso |
| | 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 | Objetivo não atingido 3 Materiais produzidos – Portfólios e materiais que foram enviados às famílias |
| 3.3. Implementar a | Manter todos os processos | Tx de | ≥ 100% | RH | Objetivo atingido | |

| | | | | | | |
|----------------|--|---|--|--------|----|--|
| | dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | organizados e atualizados de acordo com os documentos uniformizados pelo SNIPI | processos | | | 100% |
| | | Manter a Lista de casos em acompanhamento presente na Dropbox atualizada | Tx de processos | ≥ 100% | RH | Objetivo atingido Listas Amarelas e Plataforma SNIPI |
| 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 | Objetivos atingidos 4 ações de sensibilização promovidas junto da comunidade Objetivo Superado 49 participantes |
| | | Promover materiais informativos com o objetivo de sensibilizar as famílias e a comunidade para temáticas diversificadas | N.º de materiais | ≥ 2 | RH | Objetivo atingido Distribuição de 3 materiais |
| | 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 | Objetivo atingido Reuniões EMAEI – 3; Reunião Parceiros Bombarral – 1; Reunião Pré-escolar de Agrupamento Luís Ataíde – 1; Reunião Educação Inclusiva Bombarral – 1; Visita ao CRI EBI – 1; Reunião de Núcleo de Supervisão Técnica e Coordenadores – 1; Reunião com Centro Paralisia Cerebral Gulbenkian – 1 |
| 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 | Objetivo não atingido |

4.2. Atividades de Projeto

| Projeto: O Nosso Aroma | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| | 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 | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| 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 | Objetivo atingido 100% das embalagens foram reformuladas |
| | | Melhorar o método de decoração dos sacos de papel | % de sacos decorados | 100% | RH | Objetivo atingido |
| | 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 | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Aumentar as vendas das aromáticas simples e produtos transformados | % de vendas | Aumento de 5% | RH | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |

| | | | | | | |
|----------------|---|--|--|----------------|----|--|
| | | Rever e atualizar os preços dos produtos | % de produtos com PVP revisto e atualizado | ≥ 80% | RH | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| | 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 | Objetivo atingido |
| 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 clientes) | ≥ 2 ≥ 9 | RH | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| | 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 | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| 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 | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |
| | | Promover os produtos e projeto através da divulgação no site e facebook | N.º de publicações | ≥ 4 | RH | Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio. |

| Projeto: “Café com Afeto” – Bar Cercipeniche | | | | | | |
|--|---|---|--|----------------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Objetivos não atingidos O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | 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 | Objetivo atingido Até ao encerramento a 13 de março, foram realizadas as seguintes atividades: Dia de Reis, Semana dos afetos, Dia dos Namorados, Carnaval e Dia da Mulher. |
| 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 | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | | Diversificação dos produtos | N.º de novos produtos | ≥ 4 | RH | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | 2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes | Adquirir novo equipamento/mobiliário | % mesas % cadeiras % iluminárias | 100% 100% 100% | RH | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | | Adquirir novas fardas de trabalho | % de clientes e monitores com fardas de trabalho | 100% | RH | Objetivo atingido |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Aumento das receitas | % aumento de receitas | ≥ 3% | RH | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | | Revisão e aumento dos | Revisão dos | 100% | RH | Objetivo não atingido |

| | | | | | | |
|----------------|---|--|-----------------------------|-------------|----|---|
| | | preços | preços dos produtos | | | O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | 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 | Objetivos parcialmente atingidos O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março. Só foram realizadas estas atividades durante o período de funcionamento. |
| 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 | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| 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 | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |
| | 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 | Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março |

| Projeto: Serviço de Intervenção Terapêutica | | | | | | |
|---|--|---|----------------------|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Objetivo atingido |
| 2. Qualidade | 2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche | Rever e implementar procedimentos | N.º de procedimentos | > 4 | CS/RH | Objetivo atingido Foram revistos os procedimentos de controlo de clientes, faturação, |

| | | | | | | |
|---------------------|--|---|--|------------|-------|---|
| | | | | | | controlo de dívidas, autorização familiar, elaboração de relatórios etc. |
| | | Rever e implementar impressos | N.º de impressos | > 4 | CS/RH | Objetivo atingido Foram revistos os impressos de referência, autorização familiar, modelos de relatório, notificações etc. |
| | 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 | Objetivo atingido |
| | | Diminuir o tempo de espera para resposta | Média de n.º de dias em espera | ≤ 15 | CS/RH | Objetivo não atingido |
| | 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 | Objetivo atingido Foram adquiridos materiais pedagógicos e terapêuticos |
| 3. Sustentabilidade | 3.1 Aumentar as receitas | Aumentar os clientes do SIT | N.º de clientes mensal * 11 meses | ≥ Média 60 | CS/RH | Objetivo não atingido |
| | | Aumentar o volume de receitas | % de aumento de receitas | ≥ 3% | CS/RH | Objetivo não atingido |
| | 3.2 Garantir a execução orçamental | Obter saldo positivo | Saldo | + | CS/RH | Objetivo não atingido |
| | 3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Efetuar levantamento de necessidades | N.º de LN | ≥ 2 | CS/RH | Objetivo atingido |
| | | Efetuar relatório de atividades | N.º de relatório | 1 | CS/RH | Objetivo atingido |
| 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 | Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo. |
| | | | N.º de clientes abrangidos | ≥ 10 | CS/RH | Objetivo não atingido |

| | | | | | | |
|----------------|--|---|--------------------|-----|-------|--|
| | | | | | | A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo. |
| | 4.3 Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias | Estreitar laços de trabalho com parceiros | N.º de reuniões | ≥ 2 | CS/RH | Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo. |
| | | Novas parcerias | N.º de parcerias | ≥ 2 | CS/RH | Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo. |
| 5. Comunicação | 5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche | Efetuar novo flyer | Flyer | 1 | CS/RH | Objetivo atingido |
| | | Publicar notícias no site e Facebook | N.º de publicações | ≥ 4 | CS/RH | Objetivo não atingido Foram efetuadas 2 publicações |

| Projeto: MOINHO DA FIAHA | | | | | | |
|--------------------------|--|--|------------------|----------------|----------|---------------------------------|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Visitas ao Moinho – Percorso pela História do Moinho | Nº Visitantes | ≥ 1 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |
| | | Ciclo do Pão – conto sobre o Ciclo do Pão e confeção de Pão | Nº Participantes | ≥ 100 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |
| | | Diversificar atividades no Moinho da Fialha | Nº Atividades | ≥ 2 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |
| | | Aluguer de espaços e equipamentos | Nº alugueres | ≥ 5 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |
| 4. Inovação | 4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de | Visitar moinhos abertos à comunidade ou outros locais com fins pedagógicos | Nº visitas | ≥ 1 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|---|-----|-------|---------------------------------|
| | investigação, intercâmbio e inovação | Exposição e Oficinas Temáticas | Nº exposições | ≥ 1 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |
| 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 | Não executado devido à Covid 19 |
| | | Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido | Nº notícias publicadas no site e Facebook | ≥ 3 | CS/RH | Não executado devido à Covid 19 |

| Projeto: Candidaturas a novos Projetos | | | | | | |
|--|--|---|--|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 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 | Objetivo não atingido Não foram apresentadas candidaturas |

5. Processos de Suporte

5.1. Alimentação

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|---|--------------|----------------|----------|--|
| 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 | Objetivo atingido – 83% 50% Muito Satisfeitos e 33% Satisfeitos |
| | | Aplicação de inquéritos de satisfação aos colaboradores que prestam apoio ao almoço | % Satisfação | ≥80% | RSC | Objetivo não atingido – 75% 75% Satisfeitos 25% Pouco Satisfeitos |
| | | Aplicação de inquéritos de satisfação aos clientes do serviço de alimentação Valências Ocupacional e Formação / Lar | % Satisfação | ≥80% | RSC | Objetivo atingido – 97% 53% Satisfeitos; 44% Muito satisfeitos; 3% Pouco satisfeitos |
| | | Aplicação de inquéritos de satisfação às colaboradoras do Lar Residencial Porto de Abrigo | % Satisfação | ≥80% | RSC | Não se registaram respostas |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Aumentar o volume de receitas | % aumento | ≥ 1,5% | RSC | Objetivo não atingido – 26% Devido ao fim da parceria com a Câmara Municipal de Peniche para fornecimento de refeições escolares e à pandemia, houve um decréscimo de 26% nas receitas deste serviço. |

5.2. Aprovisionamento e Compras

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|---|---|--|---|---|
| 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 | Objetivo atingido 6 Contratos Revistos ≥ 2 |
| | 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) | Objetivo não atingido Total fornecedores avaliados = 1 < 5 |
| 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 a proced. concursais ≥ 80% fornecedores | RSAC | Objetivo atingido 13/14 = 92,9 % <ul style="list-style-type: none"> ▪ Previstos 2020: 7 ▪ Realizados 2020: 13 ▪ Por realizar (dos previstos) 2020: 1 |
| | 3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados | Assegurar uma gestão eficiente das compras | Custos com fornecimento de serviços e compras correntes ¹ / Custos com | Custos ≤ 2% | RSAC | Objetivo atingido Custos 212.485,92 € / 214.714,61 € ≈ 99% => redução ≈ 1% Apesar de os custos serem similares em 2019 e 2020, os valores não são representativos em 2020 por a maior |

¹ 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.

| | | | | | | |
|----------------|--|---|--|--------|------|---|
| | | | fornecimento de serviços e compras correntes ano transato ² X 100 | | | parte das atividades não se terem realizado devido ao COVID-19; grande parte dos custos associados à adaptação e/ou prevenção contra a pandemia COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Total custos compras correntes 2020 = 212.485,92 € Total custos compras correntes 2019 = 214.714,61 € |
| 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 | Objetivo não atingido (946/3994 x 100 = 23,69% ≥ 10%) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Total de itens requisitados/2020 = 3994 ▪ Total de itens sem requisição/2020 = 946 |

5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--------------------------------------|--|----------------|----------|---|
| 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 - | ≥ 90 % | RASHST | Objetivo atingido (ver Informação 2/2020 Consulta dos Trabalhadores) |

² 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.

| | | | | | | |
|--------------|---|---|--|--------|--------|---|
| | | | Toma de conhecimento | | | |
| | | | Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100 | ≥ 90 % | RASHST | Objetivo atingido Não existiram ocorrências assinaladas |
| | | Realização de Simulacro de Incêndio com registo em MD05 - Ficha de reunião | % trabalhadores participantes | ≥ 10 % | RASHST | Objetivo não atingido Em virtude da pandemia não foi possível a realização do plano de formação que incluía a ação em questão |
| | | Realização de 5 horas formação no âmbito de SHST com registo em MD05 - Ficha de reunião | % trabalhadores participantes | ≥ 10 % | RASHST | Objetivo não atingido Em virtude da pandemia não foi possível a realização do plano de formação que incluía a ação em questão |
| 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 | Objetivo atingido 0 (zero) ocorrências (NI = I e NI = II) assinaladas com necessidade de intervenção/correção - ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais 26 OM (NI = III) em discussão – ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais |
| | | | Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100 | ≥ 90 % | RASHST | Objetivo atingido Não existiram ocorrências assinaladas com necessidade de intervenção/correção: 0 (zero) ocorrências (NI = I e NI = II) – ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | 26 OM (NI = III) em discussão - ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais |
|--|--|--|--|--|--|--|

5.4. Administrativo e Contabilístico

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|--|---|----------------|----------------|--|
| 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 | Objetivo atingido |
| | | Levantamento dos ativos tangíveis da organização, para efeitos de registo no imobilizado | Nº de edifícios vistoriados | 4 | CS RH CC | Objetivo não atingido |
| | 3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas. | Manter a contabilidade organizada | Nº de dias | ≤ 60 | CC RH | Objetivo não atingido ≤ 90 |
| | | Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores | Nº de dias | ≤ 90 | RH | Objetivo atingido |
| | | Realização de balancetes bimensais | Balancete bimestral | 6 | CC RH | Objetivo não atingido Devido ao atraso existente na contabilidade, não foi possível a realização de balancetes bimestrais |

5.5. Comunicação Interna e Externa

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|--|----------------|----------------|----------|------------------------|
| 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 | Objetivo atingido 3 |

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|--|------|---------------|---|
| | | Realização de reuniões de Coordenadores | Nº de reuniões | ≥ 15 | PD CS | Objetivo atingido 15 |
| | | Realização de Atividades de Convívio | Nº de atividades | ≥ 2 | D RH | Objetivo atingido Jantar de Ano Novo Carnaval |
| | | Disseminação do Manual de acolhimento | Manual de Acolhimento | 1 | D CS | Objetivo atingido 1 Manual de Acolhimento |
| 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 | Objetivo parcialmente atingido Foram realizadas 2 Assembleias Gerais Não foram atualizados os contactos dos Cooperadores. |
| | | Concluir a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados em toda a organização | Nº valências com RGPD implementado | 5 | D CS RH | Objetivo não atingido devido à Pandemia Covid 19 Foi revista a Política e Privacidade |
| 3. Sustentabilidade | 3.1. Aumentar as receitas | Desenvolvimento da Campanha Pirilampo Mágico 2020 | % de colaboradores envolvidos | 80 % | CS RH | Objetivo não atingido devido à Pandemia Covid 19 |
| | | | 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 | Objetivo atingido 1 Intranet |
| | 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 | Objetivo não atingido |
| | | Colocação de identificação | Nº de edifícios | 4 | D | Não executado |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------|----------|---|
| | | em todos os edifícios | identificados | | CS | |
| | | Elaboração e produção de Materiais de Divulgação da Cercipeniche e valências | Nº de materiais | 5 | D CS | Não executado |
| | | Atualização e dinamização do site da Cercipeniche | Nº de visitantes/ano Nº de contributos por valência | > 100.000 ≥ 10 | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Nº de visitantes - 372.984 Notícias: Creap - 5 Cerisc - 14 Lar - 1 Cerin - 55 Cercipeniche - 10 CRI - 2 |
| | | Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Facebook | Nº de seguidores | ≥ 2700 | RH | Objetivo atingido 2915 |
| | | Criar uma conta da Cercipeniche no Instagram | Instagram Nº de seguidores | 1 > 100 | CS RH | Objetivo atingido 1 306 |

5.6. Gestão de Recursos

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|-----------|----------------|----------|------------------------|
| 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 | Objetivo atingido 1 |

5.7. Gestão de Recursos Humanos

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|--|------------------------------------|----------------|---------------|--|
| 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 | Objetivo não atingido por ausência de condições de contexto, no entanto pelo menos 42 colaboradores frequentaram em 2020 ações formativas, num total de 1068 horas |
| | 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 | Tarefa em fase de conclusão e pronta para aplicar em 2021 |
| 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 | Objetivo atingido 83% de satisfação |

5.8. Transportes

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|-----------------------------|----------------|----------|--|
| 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 | Objetivo atingido 100% de satisfação |
| | 2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes | Renovação da frota automóvel | Nº de viaturas substituídas | 1 | RST D | Objetivo parcialmente atingido Iniciou-se o processo de aquisição de uma viatura de transporte de pessoas com mobilidade reduzida |

5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|---|---------------------------------------|----------------|------------------|---|
| 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 | Objetivo atingido 1 plataforma elevatória |
| | | Remodelação do espaço da cozinha | Nº de intervenções | 1 | D CS | Objetivo não atingido |
| | | Resolver problema do sistema de esgotos do edifício do CREAP | Nº de intervenções realizadas | 1 | D / CS RSRMI | Objetivo parcialmente atingido |
| | | Remodelação da sala de bem-estar do CERISC | Nº de intervenções | 1 | D CS | Objetivo atingido 1 |
| | | Realização de reparações ao abrigo da garantia de obra no Lar Residencial Porto de Abrigo | Nº de intervenções | 1 | D CS | Objetivo parcialmente atingido Os obras tiveram início em 2020 e vão terminar e 2021 |
| | | Melhorar as condições de acessibilidade entre os edifícios do CERISC e CREAP | Nº de intervenções | 1 | D CS RSRMI | Objetivo não atingido Foi apenas realizada manutenção corrente |
| | | Manutenção corrente das valências CERISC, CERIN, CREAP e Lar Residencial Porto de Abrigo | % intervenções solicitadas/realizadas | ≥ 90% | D CS RSRMI | Objetivo atingido |

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 |

CERCIPENICHE, COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO, REABILITAÇÃO, CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO, CRL.**BALANÇO****EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

(Montantes expressos em EUR)

| RUBRICAS | NOTAS | DATAS | |
|---|-------|---------------------|---------------------|
| | | 31-12-2020 | 31-12-2019 |
| ATIVO | | | |
| Ativo não corrente | | | |
| Ativos fixos tangíveis | | 1 368 155,16 | 1 507 912,24 |
| Ativos intangíveis | | 39 263,21 | 42 613,19 |
| Investimentos financeiros | | 14 328,97 | 12 428,71 |
| | | 1 421 747,34 | 1 562 954,14 |
| Ativo corrente | | | |
| Inventários | | 3 122,63 | 3 104,21 |
| Créditos a receber | | 19 581,51 | 35 980,31 |
| Estado e outros entes públicos | | 10 910,71 | 8 494,61 |
| Diferimentos | | 7 291,51 | 6 250,17 |
| Outros ativos correntes | | 417 487,22 | 385 812,61 |
| Caixa e depósitos bancários | | 304 652,54 | 361 317,59 |
| | | 763 046,12 | 800 959,50 |
| Total do ativo | | 2 184 793,46 | 2 363 913,64 |
| FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO | | | |
| Fundos patrimoniais | | | |
| Fundos | | 2 992,79 | 2 992,79 |
| Reservas | | 616 089,44 | 766 089,44 |
| Resultados transitados | | (319 452,92) | (455 413,43) |
| Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais | | 1 250 412,91 | 1 309 154,83 |
| | | 1 550 042,22 | 1 622 823,63 |
| Resultado líquido do período | | (53 824,93) | 1 729,73 |
| Total dos fundos patrimoniais | | 1 496 217,29 | 1 624 553,36 |
| PASSIVO | | | |
| Passivo não corrente | | | |
| Financiamentos obtidos | | 244 623,69 | 294 211,87 |
| | | 244 623,69 | 294 211,87 |
| Passivo corrente | | | |
| Fornecedores | | 47 216,52 | 63 148,70 |
| Estado e outros entes públicos | | 40 665,52 | 37 108,52 |
| Financiamentos obtidos | | 56 659,41 | 105 114,10 |
| Diferimentos | | 24 647,17 | |
| Outros passivos correntes | | 274 763,86 | 239 777,09 |
| | | 443 952,48 | 445 148,41 |
| Total do passivo | | 688 576,17 | 739 360,28 |
| Total do fundos patrimoniais e do passivo | | 2 184 793,46 | 2 363 913,64 |

Contabilista certificado



Direção

CERCIPENICHE, CRL
DIREÇÃO

CERCIPENICHE, COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO, REABILITAÇÃO, CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO, CRL.**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS****PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

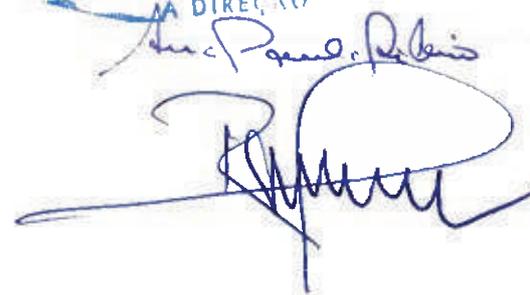
(Montantes expressos em EUR)

| RENDIMENTOS E GASTOS | NOTAS | PERÍODOS | |
|--|-------|--------------------|-------------------|
| | | 2020 | 2019 |
| Vendas e serviços prestados | | 225 435,95 | 186 547,04 |
| Subsídios, doações e legados à exploração | | 1 795 167,04 | 1 925 647,99 |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas | | (1 309,91) | (2 148,95) |
| Fornecimentos e serviços externos | | (373 723,44) | (434 937,08) |
| Gastos com o pessoal | | (1 526 855,16) | (1 559 880,87) |
| Aumentos/reduções de justo valor | | - | 12,54 |
| Outros rendimentos | | 176 294,17 | 333 152,85 |
| Outros gastos | | (130 298,67) | (186 627,64) |
| Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos | | 164 709,98 | 261 765,88 |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização | | (210 961,46) | (250 991,92) |
| Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) | | (46 251,48) | 10 773,96 |
| Juros e gastos similares suportados | | (7 573,45) | (9 044,23) |
| Resultado antes de impostos | | (53 824,93) | 1 729,73 |
| Resultado líquido do período | | (53 824,93) | 1 729,73 |

Contabilista certificado



Direção

**CERCIPENICHE, CRL**
A DIREÇÃO



**Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e Contas relativo ao Ano de 2020 da
CERCIPENICHE, Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão, CRL**

Dando cumprimento aos Estatutos e no desempenho das funções que por estes estão determinadas, vem o Conselho Fiscal proceder à análise das contas e documentação escrituradas pela CERCIPENICHE, relativamente ao ano de 2020:

- Verifica-se que os resultados apresentados, demonstram ser fruto de uma boa gestão e orientação de acordo com o respectivo Plano de Actividades e Orçamento.
- O Balanço Geral reflecte com clareza o património desta Cooperativa e as amortizações e reintegrações fizeram-se de acordo com a lei.
- Assim, quer as contas, quer o relatório da Direção têm a nossa aprovação, sendo parecer deste Conselho Fiscal que se aprovem as Contas do Exercício de 2020 e o Relatório da Direção.
- Que à Direção e colaboradores da CERCIPENICHE, se reconheça o mérito do trabalho desenvolvido, que mesmo em período de Pandemia, souberam adaptar-se e continuar a demonstrar eficiência, quer ao nível da gestão, quer ao nível da prestação de serviços aos clientes, em particular às pessoas com deficiência.

Peniche, 19 de março de 2021

O Conselho Fiscal,

Luís Augusto Silva

Adeiana Margarida Franco Martins