



CERCIPENICHE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

2018



MODELO

Código: MD147

Revisão: 00

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ÍNDICE

1. Introdução.....	3	7. Balanço de 2018.....	40
2. A Estratégia da Cercipeniche.....	4	8. Demonstração de Resultados de 2018.....	41
2.1. Missão e Visão.....	4	9. Parecer do Conselho Fiscal.....	42
2.2. Política da Qualidade.....	4		
2.3. Objetivos Estratégicos.....	5		
2.4. Objetivos Operacionais.....	5		
3. Processos de Gestão.....	7		
3.1. Planeamento Estratégico.....	7		
3.2. Planeamento e Controlo da Gestão.....	8		
3.3. Monitorização da Qualidade.....	9		
4. Processo de Implementação.....	10		
4.1 Valências.....	10		
4.2. Atividades de Projeto.....	25		
5. Processos de Suporte.....	30		
5.1. Alimentação.....	30		
5.2. Aprovisionamento e Compras.....	31		
5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....	32		
5.4. Administrativo e Contabilístico.....	33		
5.5. Comunicação Interna e Externa.....	33		
5.6. Gestão de Recursos.....	35		
5.7. Gestão de Recursos Humanos.....	36		
5.8. Transportes.....	36		
5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos.....	37		
6. Plano de Recursos Humanos.....	39		

Cópia não controlada quando impressa

Ana Luzia	Elaborado Data: 25/02/14	Rogério Cação	Aprovado Data: 25/02/14	Página 2 de 39
-----------	-----------------------------	---------------	----------------------------	----------------

1. INTRODUÇÃO

Mais um ano, e mais um relatório onde se procura inscrever o essencial da atividade desenvolvida, uma tarefa que é praticamente impossível, tantas e tão diversificadas são as incidências e ocorrências que acontecem ao longo de um ano. Foi um período em que procurámos superar muitas das falhas detetadas em exercícios anteriores e consolidar a eficácia e sobretudo a sustentabilidade da nossa cooperativa. E os resultados aí estão a comprovar que, porventura se não fomos tão longe como gostaríamos de ter ido, ainda assim foi muito e intenso o trabalho desenvolvido. Em todas as valências é notório o esforço feito em prol de um atendimento eficaz e dignificante para os clientes e em algumas das valências houve mesmo patamares de inovação que nos apraz registar.

O ano de 2018 ficou marcado por dois acontecimentos que ficarão, por razões bem diferentes, bem vinculados na história da Cercipeniche. Um deles teve a ver com a partida súbita desse nosso amigo e companheiro de muitas lutas que foi o João Viola, responsável pela contabilidade desta casa há dezenas de anos. O João era, além do mais, um amigo. Respirava jovialidade e empenhamento e nada fazia prever que o íamos perder tão cedo do nosso convívio. Pese embora a irreparável perda, guardaremos connosco a sua postura solidária e o muito de si que deu a esta casa. O outro acontecimento marcante, este de cariz positivo, foi a chegada do nosso autocarro, uma conquista que, depois de muita luta e muitos obstáculos a ultrapassar, conseguimos finalmente concretizar. Claro que ainda teremos muitas dificuldades a vencer, até conseguirmos pagar a totalidade do que nos custou, mas estamos firmemente empenhados em consegui-lo e certamente que não deixaremos ficar os nossos créditos por mãos alheias.

Outra das notas que merece destaque tem a ver com a criação, no final do ano, da ELI, Equipa Local de Intervenção, que permitiu finalmente (foram muitos os anos de luta) contratar recursos para integrar a Equipa de Intervenção Precoce na Infância que serve Bombarral e Peniche. Não temos dúvidas que, com mais este serviço, as crianças e famílias que precisam deste tipo de apoio, ficarão muito mais bem servidas.

Claro que nem tudo são rosas, neste percurso multifacetado que é o da Cercipeniche. Pese embora o investimento que fizemos, na aquisição do autocarro e na adaptação da garagem, são muitos os investimentos que ainda não pudemos fazer. Estamos com instalações e equipamentos que começam a acusar o peso dos anos, nomeadamente no CREAP e no CERISC e teremos que continuar a arranjar meios para recuperar e beneficiar os recursos físicos dessas valências. Por outro lado, prevalecem dúvidas sobre a sustentabilidade da Formação Profissional, em termos de futuro, pese embora o ano de 2018 tenha sido relativamente tranquilo. Continuamos a ter necessidade de mais vagas, quer a nível do Apoio Ocupacional, quer do Apoio Residencial, mas temos que aguardar condições para que os alargamentos possam acontecer.

Como é óbvio, fazemos um balanço positivo da ação, que se traduz com clareza nos resultados obtidos. Claro que gostaríamos de ter feito mais e melhor, mas não é fácil, quando as conjunturas nem sempre são, como deveriam ser, favoráveis ao desenvolvimento normal das organizações. Queria por isso saudar a equipa, essa grande equipa que dá corpo às intervenções nas diferentes valências, porque é sobretudo neles que recai a responsabilidade pelo sucesso que temos obtido e que continua a fazer da Cercipeniche uma organização de referência, pese embora o muito que ainda temos para melhorar.

A Direção

2. A ESTRATÉGIA DA CERCIPENICHE

2.1. Missão e Visão

Missão:

Apoiar públicos desfavorecidos, nomeadamente pessoas com deficiência ou com outro tipo de dificuldades de inserção social e profissional, visando a consagração do direito de exercício pleno da cidadania.

Visão:

Organização sólida, inovadora, que promove a inserção social e profissional de grupos com especiais dificuldades, com base no trabalho em parceria com diferentes stakeholders (clientes, colaboradores, cooperadores, comunidade, estado, outras organizações da sociedade civil, empresários e comunicação social.

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:

- Contribuir para a promoção da **Qualidade** de vida da sua população alvo, quer ao nível da satisfação das suas necessidades, quer ao nível da procura das respostas para os problemas sociais educativos e inserção profissional;
- 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;
- **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 9001:2008

2.3. Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos para 2018 têm como ponto de partida o plano estratégico 2014-2017, dado que o Plano Estratégico 2018-2020 previsto, não foi concretizado.

Objetivo Estratégico 1: Qualidade

Objetivo Estratégico 2: Sustentabilidade

Objetivo Estratégico 3: Competitividade

Objetivo Estratégico 4: Complementaridade

2.4. Objetivos Operacionais

Objetivo Estratégico 1 - Qualidade

- 1.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche
- 1.2. Obter a Certificação de Qualidade
- 1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação
- 1.4. Gerir oportunidades formativas
- 1.5. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional
- 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes

Objetivo Estratégico 2 - Sustentabilidade

- 2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços
- 2.2. Elaborar em sede de Plano de Atividades e Orçamento, o Plano Anual de Controle de Custos

- 2.3. Diversificar e incrementar a dimensão de mecenato social
- 2.4. Gerir de forma partilhada os recursos
- 2.5. Melhorar o contacto direto com fornecedores e potenciais novos fornecedores que permitam condições de fornecimento de bens e serviços mais vantajosos
- 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização
- 2.7. Monitorizar a pilotagem estratégica da Cercipeniche

Objetivo Estratégico 3 – Competitividade

- 3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização
- 3.2. Promover estratégias de benchmarking no território
- 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida
- 3.4. Implementar dinâmicas de ajustamento à procura

Objetivo Estratégico 4 - Complementaridade

- 4.1. Consolidar a participação em parcerias locais
- 4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres

LEGENDA:

CCG: Conselho Consultivo Geral

COOP: Cooperadores

CS: Coordenadores

D: Direção

PD: Presidente da Direção

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

RG: Representante da Gestão

RH: Recursos Humanos

RSAC: Responsável pelo Serviço de Aprovisionamento e Compras

RSCB: Responsável pelo Serviço de Cozinha e Bar

RSRMI: Responsável pelo Serviço de Manutenção e Reparação das Instalações

RST: Responsável pelo Serviço de Transportes

CC: Contabilista Certificado

3. Processos de Gestão

3.1. Planeamento Estratégico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2	2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via de criação de novos serviços	Elaboração de relatório de avaliação do Enclave Beija-flor e proposta de decisão	Relatório e Proposta de Decisão	1	D	Objetivo atingido - 1 relatório As propostas aprovadas estão a ser implementadas
		Elaboração de Projeto de criação de uma Residência Autónoma	Projeto	1	D CS	Objetivo parcialmente atingido O projeto encontra-se em fase de elaboração
		Elaboração de Projeto de criação de Serviços de Apoio à Vida Independente	Projeto	1	D CS	Não executado O processo MAVI atrasou-se e prejudicou a concretização deste objetivo, que depende das orientações que vierem a ser traçadas
	2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaboração de relatório anual de reflexão estratégica por valência ou serviço	Relatório	1	CS RH	Não executado
	2.7. Monitorizar a pilotagem estratégica da Cercipeniche	Implementação da Equipa de Pilotagem Estratégica	Nº de reuniões	≥ 2	PD CS CCG	Não executado
4	4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres	Celebração de novos protocolos de cooperação	Nº de Protocolos celebrados	2	PD CS	Objetivo parcialmente atingido 1 Protocolo com o Centro Qualifica da Escola Secundária de Peniche

3.2. Planejamento e Controlo da Gestão

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2	2.2. Elaborar Plano Anual de Medidas de Racionalização de Custos	Elaboração e avaliação de Plano de Controle de Custos	% de redução de custos gerais de funcionamento	≥ 3%	PD	Não executado Foram traçadas orientações pontuais e dadas orientações específicas ao nível do Serviço de Aprovisionamento e compras.
	2.6. Incremento da dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Incremento e monitorização de orçamentos descentralizados por valência	% de execução financeira	≤ 100%	CC CS	Não executado
		Desenvolvimento do Informa 3, para a gestão documental, processos e recursos	% de execução	≥ 90%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Encontra-se em fase de desenvolvimento

3.3. Monitorização da Qualidade

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Atualizar e rever os organogramas de todas as valências	Número de organogramas revistos e aprovados	5	GQ PD	Não executado A implementação de um SGQ na Cercipeniche continua dependente da abertura de linhas de financiamento para o efeito. Temos no entanto procurado, fora do quadro da certificação, consolidar internamente estratégias para a qualidade. Os indicadores não foram avaliados devido ao facto de não haver trabalho desenvolvido, uma vez que a Representante da Qualidade esteve de licença de maternidade durante o primeiro semestre e no final do segundo semestre, apresentou a sua demissão.
		Rever e atualizar o RG01 – Definição de funções	$\frac{N^{\circ} \text{Funções Atualizadas}}{N^{\circ} \text{Funções Existentes}}$	≥80%	GQ PD	
		Definir funções de acordo com o RG01 das valências CERISC e CERIN	$\frac{N^{\circ} \text{Funções descritas}}{N^{\circ} \text{Funções Totais}}$	≥80%	GQ PD	
		Definição e elaboração dos processos chave do CERISC	$\frac{\text{Processos chaves elaborados}}{\text{Processos chave totais}}$	≥35%	GQ CS	
		Codificação de documentos referentes aos processos chave do CERISC	$\frac{\text{Documentos codificados}}{\text{Documentos totais}}$	≥70%	PD GQ CS	
		Revisão de processos chave	$\frac{N^{\circ} \text{Processos chave Revistos}}{N^{\circ} \text{Processos chave Totais}}$	100%	GQ GF	
		Revisão de modelos	Número de modelos revistos	5	GQ GF	

4. Processo de Implementação

4.1 Valências

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERISC						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.1. Implementar o Sistema de Gestão da qualidade	Elaborar os processos chave de acordo com a NP EN ISO 9001-2015	% de elaboração dos proc. chave	>70%	RQ CS	Objetivo parcialmente atingido Foram efetuados os Processos Chave Candidatura e Admissão
		Codificar os documentos referentes aos processos chave	% de codificação dos documentos	>70%	RQ CS	Não executado
	1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação	Promover ou participar em iniciativas ou projetos de investigação, intercâmbio ou inovação	N.º de iniciativa/projetos	>1	CS RH	Objetivo atingido 2 Projetos INR Mural com Cultura Senti que estive lá
	1.4. Gerir Oportunidades Formativas	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	>20 >10%	CS RH	Objetivo atingido 123H30 30%
	1.5. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>15	CS ; RH	Objetivo atingido 23
		Realizar atividades para a promoção da coesão interna e a identidade organizacional entre os colaboradores da Cercipeniche	N.º de iniciativas	>1	CS RH	Objetivo atingido 2 iniciativas - Comemoração do Magusto e Jogos Tradicionais no Moinho Fialha
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar a clientes	Avaliar a Taxa de execução dos apoios/atividades desenvolvidas com os clientes	% apoios/ atividades	>70%	CS RH	Objetivo atingido 80%
		Avaliar o grau de satisfação dos clientes com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço	% de satisfação	>90%	C RH	Objetivo atingido 52% Muito Bom 47% Bom

		prestado				
		Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de satisfação	>90%	CS	Objetivo atingido 82% Muito Satisfeito 18% Satisfeito
		Promover atividades de inclusão com os clientes	N.º de atividades de inclusão N.º de clientes que participam nas atividades N.º de atividades avaliadas	>12 >60% >80%	CS RH	Objetivo atingido 49 86% 87%
		Realizar Relatório de Atividades	Relatório	1	CS	1
2	2.1. Aumentar as receitas fixas pela via da criação de novos serviços duradouros	Desenvolver a atividade de Confeção de Pão Caseiro, Ciclo do Pão; recolha de tampas de plástico para reciclagem	Valor das receitas	Aument o em 3%	CS RH	Objetivo atingido Mantivemos as receitas efetuadas com Ciclo do Pão e da Reciclagem
	2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Objetivo atingido 1
3	3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização	Manter atualizado a informação no website da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Não executado
	3.2. Promover estratégias de benchmarking no território	Visitar e aprofundar conhecimentos por via de partilha de experiências com organizações congéneres e/ou projetos de interesse institucional	Visitas e/ou reuniões	>1	CS RH	Objetivo atingido Realização de uma visita ao CECD Mira Sintra
	3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche	N.º de notícias publicadas	>10	CS RH	Objetivo atingido 28

		Realizar atividades conjuntas com escolas, ATL's, equipamentos para idosos, ou outras estruturas da comunidade	N.º de atividades	>3	CS RH	Objetivo atingido – 7 atividades Proj. INR Mural com Cultura – 2 Associação Juvenil – 1 ADEPE – Move-te – 4
4	4.1. Consolidar a participação em parcerias locais	Realizar atividades desenvolvidas em parceria	N.º de parcerias envolvidas	>1	CS RH	Objetivo atingido – 9 parcerias Escola Renda Bilros ADEPE - Projeto Move-te Universidade Sénior ILP Leiria I Love Baleal ACES e UCC Clínica Ajuda Paróquia de Peniche C.M.P. / Instituições de apoio a idosos Recipeniche
	4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres	Planear e participar em atividades no âmbito do projeto Intercentros	N.º de atividades	>3	CS RH	Objetivo atingido – 9 parcerias Participámos em 5 atividades: Boccia (Porto de Mós, Pombal) – 2 Remo indor- Caldas Rainha – 1 Wind in Cup - Nazaré – 1 Orientação Adaptada – Marinha Grande - 1 Dinamizámos Jogos Tradicionais na Praça do Moinho com a participação de outras organizações
		Avaliar as atividades desenvolvidas	% de atividades avaliadas	>80%	CS RH	Objetivo atingido 87% Foram realizadas 46 atividades

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERIN

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.1 Implementar o Sistema de Gestão da qualidade	Rever e atualizar os PDI dos clientes	% de revisão e atualização dos PDI	>90%	RQ CS	Objetivo parcialmente atingido Foi iniciada a revisão dos instrumentos
		Rever e atualizar os PI dos clientes	% de revisão e atualização dos PI	>90%	RQ CS	Objetivo parcialmente atingido Foi iniciada a revisão dos PI
	1.3 Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação	Promover ou participar em iniciativas ou projetos de investigação, intercâmbio ou inovação	N.º de iniciativas	>1	CS RH	Objetivo atingido - 4 Intercâmbio com Cercica Intercâmbio com Cercipom Foram efetuadas e aprovadas duas candidaturas ao Programa da CMP referente ao Apoio ao Associativismo
	1.4 Gerir Oportunidades Formativas	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas totais de formação	>35	CS RH	Objetivo atingido Mais de 40 horas de formação 5 trabalhadores realizaram formação
			% de colaboradores abrangidos	>4		
	1.5 Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>22	CS RH	Objetivo atingido 29 reuniões
			Realizar outras iniciativas de coesão interna	N.º de iniciativas	>1	CS
	1.6 Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar a clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado	% de participação	>90%	CS	Objetivo atingido Clientes com níveis de participação e satisfação superiores a 90%
% de satisfação			>90%			
	Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de participação	>90%	CS	Objetivo atingido Famílias com níveis de participação e satisfação superiores a 90%	
		% de satisfação	>90%			

		Diversificar as atividades contínuas desenvolvidas pelos clientes	N.º de atividades desportivas	> 5	CS RH	Objetivo atingido Atividades desportivas - 6 natação, boccia, surf, desporto, ténis, corfebol) Atividades de aprendizagem ao longo da vida – 6 AVD, AR, jornal, cidadania, TIC, “conversa de raparigas” Atividades ocupacionais – 5 Cozinha, horta, bar, jardinagem, manutenção de jardinagem
		N.º de atividades de aprendizagem ao longo da vida	>5			
		N.º de atividades ocupacionais	>3			
		N.º de clientes envolvidos em atividades desportivas	> 35	CS RH	Objetivo atingido 40 clientes envolvidos em todas as atividades	
N.º de clientes envolvidos em atividades de aprendizagem ao longo da vida	>35					
N.º de clientes envolvidos em atividades ocupacionais	40					
		Assinalar dias temáticos e promover sessões de debate sobre temas específicos		>5	CS RH	Objetivo atingido - 11 Dia dos Namorados, Dia da Mulher, Dia IPD, Equinócio, 25 de abril, Carnaval, Dia da Alimentação, Dia internacional da Luta contra a Sida, Dia Mundial da Diabetes, Dia Mundial da Saúde, Dia Mundial do Animal
		Promover atividades de inclusão	N.º de atividades de	>15	CS	Objetivo atingido

		com os clientes	inclusão N.º de clientes que participam nas atividades N.º de atividades avaliadas	>90% >90%	RH	39 atividades de inclusão realizadas 100% dos clientes participaram nas atividades 100% de atividades avaliadas
		Promover a participação dos clientes no âmbito do projeto PROTUS	N.º de atividades de PROTUS N.º de clientes envolvidos	>4 >13	CS RH	Objetivo atingido 5 - PROTUS, Biblioteca, JICB, Jardinagem e bar 18 clientes
		Melhorar os níveis de participação dos clientes na organização e gestão das atividades do centro	Plano de Atividades do grupo de autorrepresentantes	1	CS RH	Objetivo atingido 1 Plano
			Recolher sugestões dos clientes e executar atividades propostas pelos mesmos	>6	CS RH	Objetivo atingido Ida ao cinema, sportágua, ida ao teatro, almoços de convívio, visita à Cercica, várias visitas culturais a museus, caminhadas
			Trabalhar de forma transversal temáticas anuais sugeridas pelos clientes	>3	CS RH	Objetivo atingido Temáticas: Alimentação Saudável, Relacionamento Interpessoal, Afetos, Direitos da Mulher, Regulamento dos AR, voluntariado, Cuidados de higiene e estética feminina, O voto etc.
		Realizar Relatório de Atividades	Relatório	1	CS	Objetivo atingido – 1 Relatório
2	2.1 Aumentar as receitas fixas pela via da criação de novos serviços duradouros	Aluguer de espaços e equipamentos	N.º de alugueres	>5	CS	Objetivo atingido 6 Alugueres de espaço
		Desenvolver atividades na área de jardinagem	Valor das receitas	Aument o em 5%	CS RH	Objetivo atingido 5% de aumento
		Desenvolver Atividades na área da	Valor das receitas	Aument	CS	Objetivo não atingido

		cozinha		o em 5%	RH	Justifica-se pela mudança ao nível dos RH e reajuste nos horários e atividades.	
		Incrementar as receitas do serviço de bar	Valor das receitas	Aumento em 5%	CS RH	Objetivo superado Aumento de cerca de 12,5%	
		Desenvolver atividades de angariação de fundos para a organização	N.º de atividades	>2	CS RH	Objetivo atingido Produção e venda de vasos solidários e espetáculos de teatro "Voar com o Pirlampo"	
	2.6	Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Objetivo atingido 1 plano
3	3.2	Promover estratégias de benchmarking no território	Visitar e aprofundar conhecimentos por via de partilha de experiências com organizações congéneres e/ou projetos de interesse institucional	Visitas e/ou reuniões	>1	CS RH	Objetivo atingido Visita dos AR à Cercica Reuniões da PNAR
	3.3	Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche	N.º de notícias publicadas	>20	CS RH	Objetivo atingido 67 notícias elaboradas pelo grupo de "Divulgação e Comunicação" publicadas nas redes sociais
			Realizar boletim informativo do CERIN	N.º de boletins	>10	CS RH	Objetivo atingido 11 Boletins informativo do CERIN
			Realizar apresentações do grupo de danças "Amigos do Mar"	N.º de apresentações	>4	CS RH	Objetivo atingido 5 atuações do grupo "Amigos do Mar"
			Realizar atividades conjuntas com escolas, ATL's, equipamentos para idosos, ou outras estruturas da comunidade	N.º de atividades	>8	CS RH	Objetivo atingido Em conjunto com Idosos, tarde cinema, workshop vários, Carnaval, Magusto.
4	4.1	Consolidar a participação em	Realizar atividades desenvolvidas em parceria	N.º de parcerias envolvidas	>5	CS RH	Objetivo atingido 5 parcerias

	parcerias locais	Avaliar formalmente o trabalho em parceria	N.º de parcerias avaliadas	>3	CS RH	Objetivo atingido 3 parcerias avaliadas
	Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres	Planear e participar em atividades no âmbito do projeto Intercentros	N.º de atividades	>5	CS RH	Objetivo atingido 15 atividades
		Avaliar as atividades desenvolvidas	% de atividades avaliadas	>80%	CS RH	Objetivo atingido 100% das atividades avaliadas

CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultados
1	1.1 Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	Elaborar os processos chave de acordo com a ISO 9001-2015	% de elaboração dos processos chave	>70%	RQ CS	Não executado
		Codificar os documentos referentes aos processos-chave	% codificação dos documentos	>70%	RQ CS	Não executado
	1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação	Realizar candidaturas em conjunto com os Agrupamentos de Escolas/Escola Secundária de Peniche	N.º de Candidaturas	>3	CS RH Ag. Escolas Escola	Objetivo atingido 4 Candidaturas Ag. Escolas Peniche Ag. Escolas D. Luis de Ataíde Ag. Escolas Atouguia da Baleia Escola Secundária de Peniche
	1.4. Gerir Oportunidades Formativas	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas totais de formação % de colaboradores abrangidos	>10 >10%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido 7 Horas 25%
	1.5. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>5	CS RH	Objetivo atingido 5
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos	Avaliar a taxa de execução dos apoios desenvolvidos com os	% apoios	>70%	CS	Objetivo atingido 80%

	padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	alunos				
		Avaliar o grau de satisfação dos alunos com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de satisfação	>90%	CS	Objetivo atingido 92% Gosta do apoio 8% Mais ou menos
		Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de satisfação	>90%	CS	Objetivo atingido 67% Muito Satisfeitas 33% Satisfeitas
		Avaliar o grau de satisfação dos professores com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de satisfação	>90%	CS	Objetivo atingido 64% Muito Satisfeitos 36% Satisfeitos
		Avaliar o grau de satisfação dos agrupamentos com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de satisfação	>90%	CS	Objetivo atingido 50% Muito Satisfeitas 50% Satisfeitas
		Avaliar o grau de satisfação dos técnicos com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de satisfação	>90%	CS	Objetivo atingido 100% Satisfeitas
2	2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o Plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Objetivo atingido 1 Plano
3	3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização	Manter atualizado a informação no website da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Não executado
	3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche	N.º de notícias publicadas	1	CS RH	Não executado

ENCLAVE BEIJA FLOR

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.4. Gerir Oportunidades Formativas	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas totais de formação % de colaboradores abrangidos	>10 >2	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Formação interna sobre normas de funcionamento; manutenção de equipamentos e resolução de pequenas avarias, para toda a equipa.
	1.5. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões com equipa	Nº reuniões	6	CS	Objetivo atingido Reuniões sectoriais 5 + 2 num total de 7
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar a satisfação dos clientes, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pela instituição	% particip. % satisfação	100 >90	CS	Não foi realizado
2	2.1. Aumentar as receitas fixas pela via da criação de novos serviços	Desenvolver atividades na área de jardinagem	Valor das receitas	Aument o em 5%	CS RH	Objetivo atingido 8% de aumento em prestações de serviços
	2.6 Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Em elaboração
3	3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização	Procura e Divulgação dos serviços a novos Clientes	Nº de clientes	>5	CS	Objetivo atingido Procuraram os nossos serviços de jardinagem 19 novos clientes. Realizámos de princípio 2 obras novas, entraram 6 novos em

						periodicidade fixa. Rescindiram contrato 3 clientes.
	3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no facebook do Beija-Flor Cercipeniche	N.º de notícias publicadas	>5	CS	Objetivo parcialmente atingido Partilha de notícias da Cercipeniche e partilha de informação relativa a jardinagem

LAR RESIDENCIAL PORTO DE ABRIGO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.1 Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade	Elaborar plano de implementação de normas de qualidade do Lar residencial	% de normas implementadas	>80%	RQ CS	Objetivo parcialmente atingido Em fase de implementação
		Elaborar Plano de Higienização	% Medidas implementadas	80%	D RH	Objetivo parcialmente atingido Em fase de implementação
		Elaborar Plano de Segurança contra incêndios - Medidas de autoproteção	% Medidas implementadas	80%	D RH	Objetivo parcialmente atingido Plano elaborado em fase de implementação
	1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação	Participar em atividades de projeto desenvolvidas pela instituição	Nº participações	1	CS RH	Objetivo atingido Projeto Danç'arte cofinancado pelo INR
	1.4 Gerir oportunidades formativas	Participar em iniciativas de formação	% de colaboradores abrangidos	40%	CS RH	Objetivo não atingido
	1.5. Promover a coesão Interna e a identidade	Promover ações de reforço da coesão do espírito de equipa	Nº de ações	2	CS RH	Objetivo atingido

	organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	Nº Reuniões	> 10	CS RH	Objetivo atingido Reuniões mensais
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar através de questionário o grau de satisfação dos clientes	% Participantes % Satisfação	> 90% > 80%	CS RH	Objetivo atingido 100% de clientes questionados 100% de satisfação
		Avaliar através de questionário o grau de satisfação das famílias	% Participantes % Satisfação	> 70% > 80%	CS RH	Objetivo atingido 80% de famílias questionadas 85% muito satisfeitos; 15% satisfeitos
		Estruturar e implementar o Plano Individual do Residente	% de planos implementados	> 70%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Em fase de implementação
		Promover Atividades de inclusão Promover Atividades de autonomia pessoal Promover Atividades de desenvolvimento de competências sociais Promover Atividades de desenvolvimento de competências comportamentais e de relacionamento interpessoal Promover Atividades no âmbito da promoção da saúde e bem-estar	N.º de participações em atividades Por residente	> 30	CS RH	Objetivo atingido
		Aumentar a participação dos residentes na organização e gestão das atividades do Lar	Recolha de sugestões e execução das propostas	> 6	CS RH	Objetivo atingido Implementação de guião de tarefas mensais dos residentes
		Promover contato regular com famílias	N.º de contatos por residente	> 20	CS RH	Objetivo atingido 80% das famílias contactadas mensalmente
		Promover a participação dos	N.º Familiares	> 10		Objetivo atingido

		familiares nas atividades definidas no plano individual do residente	abrangidos			Festa de Natal Festa de Verão Festas de aniversário
		Promover Intercâmbio com organizações congêneres	Nº de Ações conjuntas	>1	CS RH	Não executado
		Avaliar a admissibilidade dos candidatos	% Admissões vs Nº Vagas	100%	CS RH	Objetivo atingido parcialmente Nº saídas= 2 Nº admissões=1
		Elaborar o Relatório anual de atividades	Relatório	1	CS RH	Objetivo atingido 1 Relatório
	2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços	Consolidar o serviço de apoio temporário no Lar Residencial	Nº de estadias	>6	CS RH	Objetivo não atingido
	3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização	Elaborara notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche	N.º de notícias	> 8	CS RH	Objetivo não atingido 2 noticias
	4.1. Consolidação da participação em parcerias locais	Promover e participar em parcerias, projetos / ações conjuntas com entidades locais	Nº de Parcerias/ações conjuntas	> 5	CS RH	Objetivo atingido CMP Challenge Fitness Club Comissão de Festas da N. S. Boa Viagem Comércio local

CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Elaborar Plano de implementação de Normas de Qualidade para Centro de Recursos	% Volume de execução	Plano de Ação Relatório	DQ	Não executado
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Desenvolver os planos anuais de atividades e os planos operacionais	% Volume de execução	>80%	CS RH	Objetivo atingido 22/24 = 91,67% Das 24 ações previstas em plano de atividades não se desenvolveram 2: - a revisão e alargamento do sistema de qualidade ao Centro de Recursos - Projeto de Reestruturação do CREAP - Das 22 ações desenvolvidas iniciaram-se a revisão dos “Critérios e Procedimentos de Admissão” e “Critérios da Avaliação”, mas não foram concluídas.
		Realizar reuniões com a Equipa	Nº Reuniões: ECT CCG CTP Formadores Formandos	>30 >2 >6 >10 >4	CS RH	Objetivo atingido ECT – 44 CCG – 13 CTP – 3 Formadores – 17 Formandos – 7
Auditorias internas	Nº não	<3	CS; RH			

		Auditorias externas	conformidades Nº não conformidades	<2	CS	Não foram realizadas auditorias internas e externas
		Avaliar a satisfação dos clientes	% Participação % Satisfação	100% >80%	CS	Não executado
		Elaborar os dados de execução física dos vários projetos – Indicadores anuais – Ações Elaborar o relatório anual de atividades	% Ações	100% Relatório	CS CS;: RH	Centro de Recursos 3 Medidas aprovadas /3 medidas executadas= 100% Formação Profissional POISE (080): 28 ações aprovadas / 19 Ações Concluídas = 67,86% POISE (169): 8 ações aprovadas / 7 Ações Iniciadas = 87,5% Está a ser elaborado o relatório anual das atividades do CREAP e os balanços dos vários projetos.
2	2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar e submeter candidaturas Elaborar o plano anual de atividades	% Candidaturas aprovadas	>90% Plano	CS CS; RH	2 Candidaturas submetidas/ 2 Candidaturas aprovadas = 100% - POISE – Formação Profissional Inicial e Contínua - Centro de Recursos Foi elaborado o plano anual de atividades e o plano operacional para cada projeto

		Elaborar projeto de reestruturação do CREAP		Projeto	CS	Não executado
3	3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook	Nº de notícias	>8	RH	2
4	4.1. Consolidar a participação em parcerias locais	Dinamizar parcerias com a comunidade	Nº Parcerias Nº Reuniões/ano	>4 >20	CS	Objetivo atingido Parcerias – 8 Reuniões - 51

4.2. Atividades de Projeto

MOINHO DA FIALHA						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.3 Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação	Visitar Moinhos abertos à comunidade e com fins pedagógicos	N.º de visitas	>1	CS RH	Objetivo atingido Visita ao Moinho da Boneca
2	2.1 Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços	Visitas ao Moinho – Percorso pela História do Moinho	Nº visitantes	>200	CS RH	Objetivo atingido 287
		Ciclo do Pão – Conto sobre o Ciclo do Pão e Confeção do mesmo	Nº Participantes	>200	CS RH	Objetivo atingido 287
		Aluguer de espaços e equipamentos	N.º de alugueres	>5	CS	Objetivo atingido 14
		Diversificar atividades no Moinho da Fialha	Nº atividades Nº participantes	>1 >100	CS RH	Objetivo atingido Comemoração Dia dos Moinhos Jogos Tradicionais

						Nº de participantes >100
		Exposição e Oficinas Temáticas	Nº Exposições	>1	CS RH	Não Executado
	2.6 Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar plano de trabalho das atividades a desenvolver ao longo do ano	Plano	1	CS	Objetivo atingido 1
3	3.3 Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Divulgar as atividades a desenvolver no Moinho da Fialha - distribuição de Flyers - Site e facebook da Cercipeniche	Nº Flyers	>200	CS	Objetivo atingido 250 Informação divulgada por mail
		Elaborar notícias para o site e facebook da Cercipeniche sobre atividades desenvolvida	N.º de notícias	>3	CS RH	Objetivo atingido Dia Nacional dos Moinhos Santos Populares

Serviço de intervenção Terapêutica da Cercipeniche						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.6 Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado	% de clientes avaliados % de satisfação geral	>80% >80%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido 27 clientes responderam ao questionário Avaliação da satisfação 100% dos clientes que responderam
		Melhorar a organização interna dos processos de clientes	% de processos revistos	>100%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido
		Dinamizar workshops com famílias e comunidade	N.º de workshops N.º de participantes	>5 >50	CS RH	Objetivo parcialmente atingido 3 workshops 38 participantes
		Criar plataforma de gestão de	Existência de	1	CS	Objetivo parcialmente atingido

		casos	plataforma		RH	
		Manter atualizados os registos Na ERS	Atualização contínua de registos	100%	CS RH	Objetivo atingido
2	2.1 Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos produtos duradouros	Manter o número de clientes por mês	N.º de clientes	>50 clientes / mês	CS RH	Objetivo atingido Média de 80 clientes/mês SIT Média de clientes de 32 crianças para yoga Kids
		Aumentar as receitas anuais	Receitas superiores às despesas	Saldo +	CS RH	Objetivo não atingido
	3.3 Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Efetuar publicações no site e facebook de divulgação do serviço	N.º de Publicações	> 8	CS RH	Objetivo atingido 10 publicações
	3.4 Implementar dinâmicas de ajustamento à procura	Efetuar um diagnóstico junto de entidades locais no sentido de perceber as necessidades do território	Existência de Diagnóstico	Diagnóstico	CS RH	Objetivo parcialmente atingido
		Efetuar rastreios gratuitos de Terapia da Fala	N.º rastreios	>20	CS; RH	Objetivo atingido 38 rastreios
4	4.1. Consolidar a participação em parcerias locais	Promover articulação com os parceiros locais	N.º de reuniões	>6	CS RH	Objetivo atingido Reuniões com CMP, Agrupamento de Escola D. Luís de Ataíde, ELI, reuniões com professores e coordenadores de escolas

Projeto "O Nosso Aroma"						
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2	2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços duradouros	Diversificar a produção	Novos produtos	>3	CS RH	Objetivo atingido Hortelã vietnamita e hortícola como (couves chinesas, acelgas, curgetes)
		Diversificar os locais de venda	Locais de venda	>5	CS RH	Objetivo atingido Venda em 9 locais
		Aumentar as receitas	Receitas	>5%	CS RH	Objetivo não atingido
3	3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Elaborar notícias para o site e facebook da Cercipeniche e boletim informativo do CERIN sobre o projeto	N.º de notícias e publicações	>8	CS RH	Objetivo atingido 8 notícias elaboradas e publicadas com alusão ao projeto "O Nosso Aroma"
		Desenvolver atividades de divulgação, demonstração e voluntariado com públicos diversificados	N.º de atividades	>5	CS RH	Objetivo atingido Parceria com grupo de cerca de 10 crianças e jovens do projeto Escolhas da ADEPE Ações semanais
		Identificar os clientes com a marca da Cercipeniche "O Nosso Aroma", adquirindo e utilizando fatos de trabalho	N.º de fatos de trabalho identificados	>10	CS RH	Objetivo atingido Aquisição de fatos de trabalho para a cozinha e jardinagem
		Melhorar a imagem e embalamento, bem como a identificação da causa solidária	% de produtos com embalagens melhoradas	>70%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Produtos identificados com causa solidária
	3.4. Implementar dinâmicas de ajustamento à procura	Efetuar um controle produtivo, tendo em conta o não desperdício de produtos	Grelha de produção	Grelha	CS RH	Objetivo atingido Grelha
4	4.1. Consolidar a	Consolidar e desenvolver acções	N.º de acções em	>5	CS	Objetivo atingido

	participação em parcerias locais	em parceria	parceria		RH	Projeto Escolhas da ADEPE Parceiras para venda de produtos
	4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres	Promover atividades conjuntas com outras organizações	N.º de atividades	>2	CS RH	Objetivo atingido Workshops e voluntariado com projeto “Escolhas” da ADEPE

5. Processos de Suporte

5.1. Alimentação

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes e trabalhadores	Aplicar inquéritos de satisfação aos colaboradores	%Satisfação	≥83%	RSCB	Os indicadores não foram avaliados devido ao facto da Responsável pelo Serviço de Cozinha e Bar, ter estado de licença de maternidade durante o primeiro semestre e ter apresentado a sua demissão no final de 2018. Com a sua saída, as suas funções foram redistribuídas pelos serviços administrativos, Adjunta do Presidente da Direção e RSAC, pelo que estamos ainda numa fase de adaptação. A função de RSCB foi extinta.
		Aplicar inquéritos de satisfação aos técnicos de apoio ao almoço	%Satisfação	≥80%	RSCB	
		Aplicar inquéritos de satisfação aos utentes e clientes que usufruem do serviço de alimentação	%Satisfação	≥82%	RSCB	
		Aplicar inquéritos de satisfação às funcionárias do Lar Residencial Porto de Abrigo	%Satisfação	≥80%	RSCB	
		Avaliação do cumprimento da ementa estabelecida	Número de alterações à ementa após ter sido aprovada e lançada	≤20	RSCB	
2	2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços	Medir a percentagem de lucro	% Lucro	≥ 60%	RSCB	Objetivo parcialmente atingido 47,35% de lucro. Apesar de ter ficado abaixo da meta prevista, o resultado é extremamente positivo, concluindo-se que o indicador não está ajustado e que deve ser revisto.

5.2. Aprovisionamento e Compras

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1.	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Consolidar a aplicação do CCP (requisito legal aplicável no âmbito do SGQ)	Contratos prestações do mesmo tipo > 5.000,00 € ou superiores a 12 meses (Ajuste Direto – Regime Geral)	Abertura proced. concursais $\geq 80\%$ fornecedores	RSAC	Objetivo atingido Abertura de procedimentos concursais $\geq 80\%$
2.	2.5. Melhorar o contacto direto com fornecedores e potenciais novos fornecedores que permitam condições de fornecimento de bens e serviços mais vantajosos	Assegurar uma gestão eficiente das compras	Custos com fornecimento de serviços e compras/Custos com fornecimento de serviços e compras ano transacto X 100	Redução global de 2%	RSAC	Objetivo não atingido Aumento de 0,6 % em relação ao ano anterior (o que poderá ser justificado pela aquisição do novo autocarro)
		Avaliar os fornecedores em função de critérios previamente definidos	Nº total fornecedores avaliados (CPV diferente do ano anterior)	≥ 5	RSAC	Objetivo não atingido 0 (zero) fornecedores avaliados
		Rever contratos de fornecimento por Ajuste Direto – Regime Simplificado	Nº de Contratos Revistos	≥ 2	RSAC	Objetivo atingido Revisão contratos de fornecimento por Ajuste Direto – Regime Simplificado ≥ 2
	2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Assegurar uma gestão eficiente do circuito interno de requisições	Total de produtos requisitados sem requisição/ Total de requisições X 100	$\leq 10\%$	RSAC	Objetivo não atingido 20,29% produtos requisitados internamente sem registo de requisição

5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1.	1.4. Oportunidades Formativas	Gerir Realização Anual de Consultas de SST	% trabalhadores ativos consultados através de registo MD73 - Toma de conhecimento	≥ 90 %	RASHST	Objetivo não atingido Trabalhadores ativos consultados ≈ 82,8 %
			Total de Ocorrências Assinaladas/Total Valências	< 30		Objetivo atingido 0 (zero) ocorrências assinaladas/valência
		Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100	≥ 90 %		Não Aplicável	
		Realização de Simulacro de Incêndio com registo em MD05 - Ficha de reunião	% trabalhadores participantes	≥ 90 %	RASHST	Objetivo não atingido Não se realizou o simulacro de incêndio
		Realização de 5 horas formação no âmbito de SHST com registo em MD05 - Ficha de reunião	% trabalhadores participantes	≥ 90 %	RASHST	Objetivo não atingido Não se realizou formação no âmbito de SHST
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Realização de Auditorias Externas dos serviços contratados SST	Total ocorrências assinaladas SST	< 10	RASHST	Objetivo atingido ≈ 7 Ocorrências Assinaladas/Valência
		Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100	≥ 90 %		Objetivo não atingido Ocorrências resolvidas = 35 %	
		Realização dos Exames de	Baixas por	≤ 5	RASHST	Objetivo atingido

		Medicina do Trabalho	incapacidade devidas a Acidente (AT) ou Doença (DP) de Trabalho > 3 dias úteis			0 (zero) Acidente (AT) ou Doença (DP) de Trabalho > 3 dias úteis
--	--	----------------------	--	--	--	--

5.4. Administrativo e Contabilístico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2	2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Manter a contabilidade organizada	Nº de dias	≤ 60	CC RH	Objetivo parcialmente atingido Em alguns meses registaram-se atrasos
		Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores	Nº de dias	≤ 90	RH	Objetivo não atingido
		Realizar balancetes bimensais	Balancete bimestral	6	CC RH	Objetivo não atingido, devido ao atraso existente na contabilidade
		Implementar plano de reorganização dos conteúdos funcionais dos serviços administrativos	% de execução	Plano de Reorganização	PD RH	Não executado

5.5. Comunicação Interna e Externa

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.5. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Dinamização do Conselho Geral da Cercipeniche	Nº de reuniões	≥ 2	D CCG	Objetivo não atingido 1 reunião
		Realizar reuniões gerais de trabalhadores	Nº de reuniões	≥ 2	PD RH	Objetivo atingido Foram realizadas 2 reuniões de trabalhadores por valência

		Realizar reuniões de Coordenadores	Nº de reuniões	≥ 15	PD CS	Objetivo não atingido 14
		Promoção de Atividade de Convívio	Nº de atividades	≥ 3	D RH	Objetivo atingido 4 Jantar de Reis Jantar de Carnaval Magusto Gala de Natal da Cercipeniche
		Reconhecimento da ação – Prémio ao Mérito	Premiados	≥ 1	D	Não executado
		Comemoração dos 41 anos da Cercipeniche	Atividades	1	D RH	Objetivo atingido 1
2	2.3. Diversificar e incrementar a dimensão de mecenato social	Realizar campanha de angariação de fundos	Nº de iniciativas	1	Coop	Objetivo atingido Campanha Pirlampo Mágico 2018
3	3.2. Promover estratégias de benchmarking no território	Estabelecimento de contactos formais com entidades congéneres do território	Nº de contactos formais	≥ 5	D CS RH	Objetivo atingido 5
	3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida	Atualizar contactos dos Cooperadores e disponibilizar informação regular sobre benefícios, parcerias e atividades	Nº de comunicações	≥ 3	D RH	Objetivo não atingido 2 Assembleias Gerais
		Dinamização do site da Cercipeniche	Nº de visitantes/ano Nº de contributos por valência	> 500 ≥ 10	CS RH	Objetivo atingido 121755 Gerais – 12 CERIN – 77 CERISC – 35 CREAP – 3 LAR – 7

		Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Facebook	Nº de seguidores	≥ 1000	RH	Objetivo atingido 2324 Em 2018 tivemos 322 novos seguidores
		Visitas à instituição por parte de terceiros	Nº Visitas	> 5	D CS	Objetivo atingido
		Desenvolvimento da Campanha Pirilampo Mágico 2018	% de colaboradores envolvidos Nº de atividades	80 % ≥ 3	CS RH	Objetivo parcialmente atingido De um modo geral todos os colaboradores participaram na campanha, no entanto apenas 38% se inscreveram na venda de artigos promocionais. 6 atividades Arruada de Abertura, venda de artigos promocionais, Exposição no Hospital de Peniche, Decoração de árvores no jardim municipal, X Caminhada Mágica, Oferta aos parceiros da campanha (Kokedama)

5.6. Gestão de Recursos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Promover formação de consciencialização e de esclarecimento, para uniformização das requisições de serviços e de recursos	Nº Formações	2	RG	Objetivo não atingido Não foi concretizada formação. No entanto introduziram-se algumas clarificações no processo
2	2.4. Gestão partilhada de Recursos	Elaboração de documento orientador	Documento	1	D	Objetivo não atingido Não foi produzido documento

						orientador, mas foram dadas orientações avulsas a integrar futuramente o documento.
--	--	--	--	--	--	---

5.7. Gestão de Recursos Humanos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.4. Gerir oportunidades formativas	Elaboração e execução do plano de formação dos colaboradores	%Execução do plano de formação	>80%	D CS RH	Objetivo não atingido. Manteve-se o Plano que já vinha do ano transato. Por razões conjunturais não foi atingido o objetivo, pese embora se tenha facultado oportunidades formativas a muitos dos colaboradores. É um domínio a corrigir.
	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação de desempenho	% Cumprimento dos objetivos definidos	>80%	D CS RH	Objetivo não atingido. O processo não foi concluído. Está prevista para 2019, uma revisão total do sistema.
		Medição da percentagem de faltas, exceto licenças de maternidade, de casamento e baixas por acidente de trabalho e doença	% de Faltas	≤ a 2% que em 2017	D RH	Objetivo não atingido. Foi menor em 0,6% que em 2017

5.8. Transportes

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.6. Melhoria da Qualidade dos serviços aos clientes	Avaliar a satisfação dos clientes com o serviço de transporte	% de satisfação	≥70%	RST	Não foi avaliado, uma vez que o velho autocarro deveria ter sido substituído em dezembro, no

						entanto acabou por só entrar em funcionamento em fevereiro.
		Elaborar plano de renovação da frota automóvel	Nº de viaturas substituídas	≥ 1	RST D	Objetivo atingido 1
2	2.6. Incremento da dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Reduzir custos com combustíveis e reparações	% de redução de custos	≥ 2%	CS RH	Objetivo não atingido Registou-se um aumento de 20% nos custos com combustíveis e reparações.

5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1	1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Remodelar as casas de banho dos formandos, no CREAP	Nº de intervenções realizadas	1	D CS RSRMI	Não executado Foi adiado para 2019
		Resolver problemas de infiltrações no CREAP (corredores, casas de banho, espaço de convívio, refeitório)	Nº de intervenções realizadas	≥ 2	D CS RSRMI	Objetivo não atingido Foram feitas reparações em situações de emergência. Mantém-se a necessidade de uma intervenção de fundo.
		Manutenção corrente das valências CERISC, CERIN, CREAP e Lar Residencial Porto de Abrigo	% intervenções solicitadas/realizadas	≥ 70%	D CS RSRMI	Não existem dados disponíveis que permitam aferir o indicador. No entanto, foi realizada manutenção corrente em todas as valências.
		Apresentar candidaturas a projetos que contemplem a aquisição de equipamentos informáticos e outros	Nº de equipamentos adquiridos	≥ 5	D CS	Objetivo atingido Foram adquiridos diversos equipamentos: 9 computadores; 10 computadores e 25 ecrans TFT reconicionados; 2 armários Bastidores de

						Telecomunicações; 20 discos SSD, 15 conjuntos ratos+teclado, 3 switches, 2 Motherboards, 3 Fontes de alimentação, de modo a recondicionar diversos PCs e rede informática da instituição; um ponto de acesso wifi instalado na sala de convívio para acesso à Internet dos formandos.
--	--	--	--	--	--	---

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	14	11	3
Colaboradores com Contratos de Emprego e Inserção	3	1	2
Colaboradores em Estágio Profissional	-	-	-
Total	103	78	25

Distribuição por Grau de Escolaridade

Escolaridade	Nº
Até 4º ano	9
6º ano	5
9º ano	19
12º ano	23
Bacharelato	2
Licenciatura e +	45
Total	103

Distribuição por grupos etários:

Grupo etário	Nº
18-24	5
25-34	14
35-44	38
45-64	43
+ de 65	3
Total	103

CERCIPENICHE, CRL
BALANÇO
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

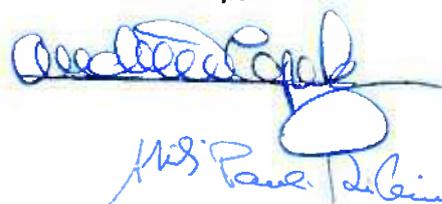
(Montantes expressos em EUR)

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2018	2017
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis		1 677 651,72	1 593 400,85
Ativos intangíveis		32 562,24	32 562,24
Outros investimentos financeiros		4 887,89	4 887,89
Outras contas a receber		5 317,42	4 151,37
		1 720 419,27	1 635 002,35
Ativo corrente			
Inventários		3 419,01	3 346,66
Clientes		26 374,03	23 053,06
Estado e outros entes públicos		3 637,51	4 150,00
Outras contas a receber		321 132,39	299 637,31
Diferimentos		6 385,92	3 793,03
Caixa e depósitos bancários		344 090,62	46 311,21
		705 039,48	380 291,27
Total do Ativo		2 425 458,75	2 015 293,62
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Capital subscrito		2 992,79	2 992,79
Reservas legais		152 464,35	152 464,35
Outras reservas		613 625,09	613 625,09
Resultados transitados		-470 958,34	-692 717,55
Ajustamentos/Outras variações no capital próprio		1 371 764,63	1 433 939,73
		1 669 888,52	1 510 304,41
Resultado líquido do período		15 544,91	19 908,57
Total do capital próprio		1 685 433,43	1 530 212,98
PASSIVO			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos		383 804,32	0,00
		383 804,32	0,00
Passivo corrente			
Fornecedores		9 299,53	26 101,92
Estado e outros entes públicos		36 929,74	36 016,81
Financiamentos obtidos		112 607,48	414 365,53
Outras contas a pagar		197 384,25	8 596,38
		356 221,00	485 080,64
Total do passivo		740 025,32	485 080,64
Total do Capital Próprio e do Passivo		2 425 458,75	2 015 293,62

Contabilista certificado



Administração



CERCIPENICHE, CRL
 DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
 PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

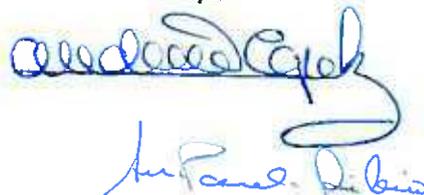
(Montantes expressas em EUR)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2018	2017
Vendas e serviços prestados		175 094,08	172 908,39
Subsídios à exploração		1 978 060,63	1 887 297,29
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-2 046,36	-3 419,92
Fornecimentos e serviços externos		-391 775,28	-398 524,97
Gastos com o pessoal		-1 645 983,14	-1 435 357,06
Outros rendimentos e ganhos		287 457,85	249 607,36
Outros gastos e perdas		-195 969,47	-278 422,99
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		204 828,31	194 088,10
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-175 586,86	-159 474,95
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		29 251,45	34 613,15
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,43
Juros e gastos similares suportados		-13 706,54	-14 705,01
Resultado antes de impostos		15 544,91	19 908,57
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		15 544,91	19 908,57

Contabilista certificado



Administração





**Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e Contas relativo ao Ano de 2018 da
CERCIPENICHE, Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, 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 2018:

- 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 aprovelem as Contas do Exercício de 2018 e o Relatório da Direção.
- Que à Direção e colaboradores da CERCIPENICHE se reconheça o mérito do trabalho desenvolvido, quer ao nível da gestão, quer ao nível dos serviços prestados às populações, em particular às pessoas com deficiência.

Peniche, 28 de março de 2019

O Conselho Fiscal,

Adriana Fargarida Franco Fortino
Adriana Fargarida Franco Fortino