



cercimor

# Plano Anual 2017

## **Nota Introdutória**

O Plano da **Cercimor – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Montemor – o – Novo, C.R.L.**, para o ano de 2017, apresenta-se como um instrumento de gestão e enquadramento das atividades que serão desenvolvidas ao longo do ano.

Esta planificação para o ano de 2017 enquadra-se no Plano Estratégico apresentado para o quadriénio 2014-2017, refletindo os princípios de ação definidos, os princípios da qualidade com base no referencial EQUASS, a análise da envolvente interna e externa e a reflexão no que concerne à prática organizacional.

O presente documento vem operacionalizar os objetivos estratégicos e os objetivos da qualidade, que estão inerentes às atividades aqui planeadas, assim como define os objetivos específicos, metas e indicadores relativamente aos clientes, colaboradores e parcerias a desenvolver.

No ano em que comemoramos os 40 anos da Constituição da República Portuguesa, os 40 anos de intervenção da Cercimor na comunidade e os 10 anos da Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com deficiência, pretendemos para o ano de 2017 firmar a nossa Missão e Visão, priorizando a Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência enquanto referência global da ação a desenvolver.

O Plano para o ano de 2017 reflete assim, os princípios orientadores de uma Intervenção Centrada na Pessoa e nos Contextos, visando promover a sua Cidadania Plena, melhorar a Qualidade de Vida, disponibilizar Apoios Diferenciados e promover Oportunidades de inclusão.

Este Plano surge num contexto social e económico de fragilidades e mudanças constantes, as quais exigem uma gestão organizacional dinâmica, de rigor e eficácia que responda, em tempo útil, aos desafios que nos são colocados.

Face a este enquadramento, é nossa intenção reforçar a Intercooperação Organizacional, e, numa lógica de participação ativa de todas as partes interessadas, encontrar opções de atuação organizacional que continuem a promover a qualidade dos serviços prestados, a capacitação financeira da organização e a eficácia e eficiência na gestão dos seus recursos.

A Direção

## **Princípios de Ação**

**Missão-** A Cercimor tem por finalidade a solidariedade social e o desenvolvimento de atividades de apoio a diferentes domínios de intervenção com crianças, jovens e adultos em risco, com incapacidades, deficiências ou desvantagens, na promoção da igualdade de oportunidades.

**Visão-** Ser uma organização de referência com vista à inclusão na vida social e ativa de crianças, Jovens e adultos em risco, com incapacidades, deficiências ou desvantagens, respondendo aos desafios do presente e do futuro numa perspectiva de promoção da Oportunidades como Direito ao longo da Vida.

**Valores-** Igualdade de oportunidades; Transparência; Responsabilidade; Confidencialidade; Cooperação; Integridade; Independência, Profissionalismo e Compromisso

## **Políticas**

**Política de Ética** - A Política de Ética da CERCIMOR, consubstancia-se no seu Código o qual tem duas vertentes essenciais: promover a defesa e os direitos dos cidadãos com deficiência; orientar e salvaguardar os comportamentos dos colaboradores da organização;

**Política da Qualidade** - A Política da Qualidade, tem por objectivo principal firmar os compromissos da organização com a garantia da qualidade perante os seus clientes /significativos, colaboradores, parceiros, financiadores e outras partes interessadas. Para isso, assume:

- Garantir a consolidação da Prestação de Serviços, numa prática de melhoria contínua;
- Garantir a revisão do Sistema de Qualidade periodicamente;
- Manter um sistema organizacional coordenado que assegure a credibilidade interna e externa;
- Garantir a satisfação dos clientes, colaboradores e partes interessadas;
- Garantir a divulgação do desempenho organizacional às partes interessadas.

**Política de Gestão de Recursos Humanos** – A Política baseia-se na Norma NP4427, como documento regulador e no Modelo de valorização do

Colaborador. Este modelo assenta na eficácia da Gestão e no desenvolvimento dos seus colaboradores, como resultado.

## **Política de Reconhecimento**

A política do reconhecimento de mérito assenta em três pontos fundamentais:

### **1) Gestão do Potencial e do Desempenho**

A gestão do desempenho é fundamental para orientar os esforços individuais e coletivos para os resultados desejados. O processo de Avaliação de Desempenho é uma ferramenta de gestão, criando valor aos resultados Organizacionais.

Através de um processo participativo, a avaliação de Desempenho procura estimular comportamentos potenciadores da produtividade, da responsabilidade, da participação e do desenvolvimento dos colaboradores.

### **2) Gestão por Objetivos**

A Cercimor é uma Organização orientada para os resultados, utilizando a gestão por objetivos como uma ferramenta de gestão global, permitindo:

- Alinhar os objetivos da Organização, da unidade e do colaborador, e, comunicar esses objetivos, de forma a envolver cada um na estratégia global;
- Focalizar cada trabalhador na concretização efetiva dos resultados esperados;
- Medir, de forma quantitativa, a participação de cada colaborador nos resultados obtidos.

### **3) Compensações e Benefícios**

Reconhecer o mérito dos colaboradores implica estar atento ao modo como se empenham, e como, além do que lhes é solicitado, superam os objetivos e mesmo, como demonstram a sua iniciativa.

## Princípios

Numa perspectiva de prossecução dos objectivos estratégicos definidos e tendo por referência os Princípios da Qualidade do Referencial EQUASS, é propósito da CERCIMOR intervir nos seguintes domínios:

**Princípio da Liderança** - Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

- Aperfeiçoar e desenvolver sistemas de informação de apoio à gestão e à tomada de decisão.
- Promover estratégias de liderança nas Unidades, identificando e monitorizando os indicadores de desempenho.
- Avaliar e redefinir as ferramentas informáticas existentes.

**Princípio dos Direitos** - Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.

- Dinamizar a participação dos clientes na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos.
- Aumentar os níveis de informação prestados aos clientes.

**Princípio da Ética** - Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.

- Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores da organização.

**Princípio da Parcerias** - Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços. As parcerias na prestação de serviços devem contribuir para um maior valor acrescentado em termos de resultados.

- Potenciar o conhecimento interno e externo dos serviços da organização.
- Desenvolver actividades de benchmarking de processos e serviços.

**Princípio da Participação** - Remete para a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Em colaboração com outras entidades, envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, na eliminação das

barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção da igualdade de oportunidades.

- Promover activamente a participação dos clientes a todos os níveis da vida da organização.
- Gerir as sugestões e reclamações dos clientes e outras partes interessadas.

**Princípio da Abrangência** - Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços aos clientes, a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria.

- Promover a identificação de barreiras no acesso e disponibilidade dos serviços.
- Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

**Princípio da Orientação para o Cliente** - Remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades atuais dos clientes e seus potenciais, com o objectivo de promover a sua qualidade de vida.

- Implementar de forma abrangente o modelo da qualidade de vida

**Princípio da Orientação para os Resultados** - Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objectivos de trabalho perçecionáveis e mensuráveis em termos de execução, significando benefícios efetivos para os clientes e restantes partes interessadas.

- Analisar e avaliar de forma contínua os resultados da actividade.

**Princípio da Melhoria Contínua** - Relaciona-se com a necessidade de atuar em permanência sobre os fatores suscetíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e todas as partes interessadas.

- Implementação do Plano de melhoria contínua em todos os serviços da organização.

### **Resultados Esperados**

- Aumento da qualidade dos serviços das Unidades e Departamentos
- Aumento das respostas às necessidades da Comunidade
- Aumento da satisfação dos Clientes

## Operacionalização dos Objetivos Estratégicos

**Objetivo estratégico:** Consolidação das Unidades da Prestação de Serviços.

Indicador	Valor Atual	Evolução	Meta
Nº de Acordos de cooperação	6	+3	9
Nº de Projetos em desenvolvimento	7	+3	10
Nº de Projetos a iniciar	2	+1	3

### Acordos de Cooperação

. Continuamos a propor o aumento de acordos de cooperação com a Segurança Social para a prestação do serviço a clientes: na unidade de CAFAP (aumento de acordo com a aplicação de nova portaria abrangendo extensão a Vendas Novas); na Unidade SIPI - ELI de Vendas Novas e na unidade de CAO (novo acordo para o Concelho de Mora);

### Projetos em desenvolvimento

- Projeto do Desporto Adaptado
- Projeto Turismo Acessível Parceria com a Associação Terras Dentro, Associação 29 de Abril e Comunidade Sócio Terapêutica Casa João Cidade na criação de um grupo de clientes de CAO que testem um roteiro turístico na região do Alentejo desenvolvido em função da acessibilidade das unidades hoteleiras e espaços de interesse turístico. (Ação desenvolvida no âmbito das atividades de CAO)
- Projeto “Aprender a Ser”, em parceria com os ATL’s de vendas Novas, visando criar oportunidades de integração de crianças/jovens portadores de deficiência em atividades pós-escolar.
- Projeto “Escolhas 6ª Geração” (em Parceria com a Associação Terras Dentro).
- Quinta bio-pedagógica Projecto interno, aproveitando os recursos existentes no âmbito do curso de pecuária, curso de jardinagem e empresa Artes e Ofícios e os espaços exteriores do Centro de

Reabilitação Profissional, pretende-se desenvolver uma quinta bio-pedagógica onde serão desenvolvidas atividades para escolas, crianças e famílias, clientes do Lar Residencial e clientes de CAO, com fins lúdicos e terapêuticos.

### Projetos a iniciar

- Projeto de atribuição de selo de certificação de produto alimentar e respetiva confeção e comercialização (enxovalhada)
- Projeto em parceria com a MINGA, Liga de pequenos e médios agricultores para produção de produtos hortícolas biológicos.
- Projetos em Parcerias com entidades culturais e sociais, que fomentem a participação de clientes da Cercimor em eventos da comunidade.

**Objetivo estratégico:** Aumentar as infraestruturas, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamento existente

Indicador	Resultados do ano 2015	Evolução	Meta 2017
Nº de espaços físicos cedidos pela CM de VN	—	1	1
Nº de espaços físicos cedidos pela CM de Mora	—	1	1
Nº de Equipamentos físicos	4	1	5
Nº de espaços físicos otimizados/rentabilizados	4	1	5
Nº de Recuperações/Manutenções dos Edifícios	4	1	5



.Otimizar/rentabilizar espaços físicos com a criação de novas salas/espaços (Quinta Bio-pedagógica, forno a lenha, moagem artesanal, estufa e espaço da Adua).

. Recuperação e Manutenção dos Edifícios da Crespa da Figueira, nas áreas: interna (pinturas, restauro de madeiras, ferro e alumínio, canalização e segurança); e, no exterior.

. Implementação de um plano de ordenamento do espaço exterior e interior da Crespa da Figueira, com a orientação de um técnico de Arquitetura Paisagística, mediante a parceria com a Universidade de Évora e Autarquia Local.

. Concretizar com Câmara Municipal de Vendas Novas e a Santa Casa da Misericórdia, a recuperação do espaço do antigo hospital, através de candidatura ao Programa Portugal 2020, para construção de um lar residencial, duas residências autónomas, alargamento do CAO de Vendas Novas e sede da ELI de Vendas Novas.

**Objetivo estratégico:** Procurar financiamento para otimizar um quadro de prestação de serviços reajustando a oferta às necessidades do mercado.

Indicador	Resultados do ano 2015	Evolução	Meta 2017
Nº de candidaturas	10		9
Nº de Candidaturas em parceria	6		6

### Gestão da Prestação de Serviços

.Elaborar candidaturas de acordo com o levantamento das necessidades no decorrer das intervenções das unidades Centro de Reabilitação e Formação Profissional, Centro de Atividades Ocupacionais e Intervenção Precoce:

- Candidatura no âmbito do POISE . Programa Operacional Inclusão Social e Emprego – Eixo3 – inclusão social e combate à pobreza e discriminação; Tipologia 3.01 – Qualificação das Pessoas com deficiência e Incapacidades.

- Medida ao Investimento do IEFP;

- Candidatura ao financiamento do INR para colónias de Férias;

- Candidatura à PT ou a outras empresas para aquisição de novo equipamento informático.
- Candidatura ao Investimento e Lei do Mecenato;
- Candidatura ao Prémio BPI capacitar;
- Candidatura ao Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano
- Candidatura ao Programa EDP Solidária no programa anual de Inclusão Social
- Candidatura no âmbito do Programa Portugal 2020

**Objetivo estratégico:** Dotar a organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos.

<b>Indicador</b>	<b>Resultados do ano (2015)</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta (2017)</b>
Grau de concretização do Plano de Formação	--		100%
Nº de colaboradores	58	6	64
Nº Médio de horas formação por formando	50h		50h
Grau de execução das consultas de medicina no trabalho	100%	---	100%

.Reimplementar a Avaliação de desempenho dos colaboradores.

. Desenvolver ações de formação interna - Formação MBTI-Myers Briggs Type Indicator.

## Gestão Administrativo Financeira

### Departamento de Recursos Humanos

- .Desenvolver, comunicar e implementar o Plano anual de Formação.
- .Cumprir com a legislação aplicável à formação.
- .Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores.
- .Candidaturas aos Contrato de Inserção e Estágios Profissionais nas áreas da Prestação de Serviços, Serviços de Apoio e “Artes e Ofícios”.

**Objetivo estratégico:** Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização garantindo a Qualidade e Sustentabilidade.

Indicador	Resultados do ano (2015)	Evolução	Meta (2017)
Grau médio de satisfação dos clientes	100%		95%
Grau médio satisfação dos significativos	100%	----	100%
Grau médio satisfação dos colaboradores	86%	4%	≥90%
Grau médio de satisfação dos parceiros	91,5%	0,5%	≥92%
Grau médios de satisfação dos financiadores	----	-----	≥75%
Nº de sugestões	6		6
Nº de reclamações	5		5
Empresa “Artes Ofícios”-Nº clientes	77	≥3	≥80
Empresa “Artes Ofícios”- Faturação anual	30289,07€		30 000,00€

Garantir as condições e recursos para a renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISSO 9001 e os Níveis da Segurança Social.

Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa promovendo a participação de todos os colaboradores e partes interessadas.

.Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho que possibilite: o aumento do nível de satisfação dos clientes; melhorar o conhecimento das necessidades e expectativas dos clientes; aumento da eficiência nos processos de trabalho.

### Gestão de Prestação de Serviços

.Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa promovendo a participação de todos os colaboradores e partes interessadas.

.Aplicação de avaliações de satisfações clientes e significativos e outras partes interessadas.

.Garantir a auto-representação

.Cumprir os Planos Individuais

### Gestão Administrativa e Financeira

.Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade através da procura de fontes alternativas de financiamento operacional.

Indicador	Resultado do ano 2015	Evolução	Meta 2017
Nº de sócios	227		300
Nº eventos	3	≥1	4
Angariação de fundos	2000€		≥2000€
Vendas de produtos alimentares/doçaria	--		10000,00€
Prestação/Venda de Serviços de Jardinagem e Hortícolas	-		30000,00€

- .Sistematizar e implementar procedimentos de aquisição de produtos/ serviços.
- .Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade.
- .Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional (reconversão de recursos humanos, racionalização de custos, renegociar os acordos com a entidades tutelares)
- .Renegociar prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra.
- .Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.
- .Monitorizar/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade
- .Avaliar/ incrementar a eficiência dos transportes, através da renegociação de nova frota.

**Objetivo estratégico:** melhorar os sistemas de informação e comunicação e promover imagem da organização.

- .Garantir recursos para a melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, através da informação dos vários procedimentos inerentes ao desempenho organizacional (das unidades e departamentos).
- .Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem:
  - melhorar a articulação da comunicação interna, de forma a permitir uma maior divulgação e partilha do desempenho das unidades (informação mensal do coordenador, ao setor da comunicação, das atividades desenvolvidas pela unidade, para a sua posterior divulgação);
  - criação de plataforma de consulta de documentos organizacionais – dropbox;
  - Aumentar a rede de parcerias com entidades culturais e sociais, que fomentem a participação de clientes da Cercimor em eventos da comunidade.

- Continuar a organizar uma campanha de recolha de brinquedos, livros e roupa, em parceria com algumas entidades locais (juntas de freguesia, rádio, associação de pais);
- Organizar uma campanha de angariação de donativos, intitulada “Arredonda”, com uma grande superfície local.

### **Gestão Administrativa Financeira**

- .Continuar a fortalecer a imagem da Cercimor junto dos fornecedores
- .Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão financeira da Cercimor

### **Objetivos Operacionais das Unidades/Departamentos**

#### **Unidade de Serviço de Intervenção Precoce para a Infância**

A Unidade de Intervenção Precoce na Infância é constituída por duas Equipas, uma em Montemor e outra em Vendas Novas. É regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 281/2009 de 6 de Outubro, substituindo o Despacho Conjunto 891/99, e que estabelece a criação do SNIPI – Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância, bem como o seu âmbito. Desta forma, “O SNIPI abrange as Crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas Famílias” (Artigo 2º). Este serviço planifica a sua intervenção para Famílias e Crianças dos 0 aos 6 anos, através de uma Equipa multidisciplinar, atuando de uma forma transdisciplinar em que o Gestor de Caso é um elemento mediador entre os vários contextos em que a Criança se movimenta: Família, Creche/Jardim-de-infância, comunidade, Saúde, serviço de IP, outros serviços.

Equipa de Intervenção Local de M-o-N-(SIP1)

<b>Indicador</b>	<b>Resultados do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 0217</b>
Nº clientes/mensal	80		80
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	78,3%		75%
Cientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	69%		60%
Nº clientes encaminhados internamente	10		5
Nº clientes encaminhados externamente	80		80
Nº clientes sem resposta interna/comunidade*	0		0
Nº parcerias	17		17
Nº clientes envolvidos nas parcerias	80		80
Concretização Plano Operacional	96%		100%

Equipa de Intervenção Local de Vendas Novas(SIPI2)

<b>Indicador</b>	<b>Resultados do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 2017</b>
Nº clientes/mensal	45 (média)		30 mensal
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	94%	--	90%
Clientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	45		50
Nº clientes encaminhados internamente	2		2
Nº clientes encaminhados externamente	3		3
Nº clientes sem resposta interna/comunidade	0		0
Nº parcerias	14		14
Nº clientes envolvidos nas parcerias	65		65
Concretização Plano Operacional	90%		90%



## Unidade de Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Familiar

Atualmente o CAFAP, baseado num modelo de intervenção multidisciplinar - com um psicólogo e um técnico de serviço social - constitui uma resposta psicossocial que tem como finalidade o apoio a crianças e jovens, e suas famílias, em situação de risco, colocando o foco da atenção na família ainda que salvaguardando sempre o bem-estar físico e emocional de criança, isto é, a sua qualidade de vida.

<b>Indicador</b>	<b>Resultado do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 2017</b>
Nº clientes/mensal	44 (média mensal)	–	23 (Acordo com SS)
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	74%	1%	≥75%
Clientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	58 (ano)	-	23
Nº clientes encaminhados internamente	5		5
Nº clientes encaminhados externamente	82	-2	46
Nº clientes sem resposta interna/comunidade*	0	--	0
Nº parcerias	16	--	≥16
Nº clientes envolvidos nas parcerias	62		23
Concretização Plano Operacional	90%	--	90%

## Unidade de Centro de Apoio Ocupacional

Na sua intervenção procura envolver todas as partes interessadas, de forma a integrar a diversidade de linhas de orientação das diferentes unidades. O Centro de Atividades Ocupacionais – C.A.O., tem como linha de orientação, uma resposta abrangente, integral e integrada aos clientes com incapacidades.

Estas respostas têm como referenciais as diferentes dimensões da vida dos clientes, tendo como certo que as necessidades de cada individuo, deverão encontrar respostas diferenciadas e ter por base uma intervenção multidisciplinar.

A conceção do que é a deficiência mental, tem vindo a sofrer alterações profundas, sendo necessário que este processo seja visto como contínuo e mutável, dependendo das limitações, dos apoios e dos ambientes onde possam estar inseridos.

O conceito de Qualidade de vida, deve estar presente na vida de todos nós, sem exceção e deverá contemplar todas as áreas, a ética, a dignidade e a integridade deverão ser uma constante de todos os que trabalham em reabilitação.

### Unidade do CAO-M-o-N (CAO1)

<b>Indicador</b>	<b>Resultado do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 2017</b>
Nº clientes	52	--	52
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	76,7%	0,1%	≥76,8%
Clientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	41	+1	42
Nº clientes com resposta interna	52		52
Nº clientes encaminhados externamente	50		50
Nº clientes sem resposta interna/comunidade*	3	0	5

Nº parcerias	17	≥1	18
Nº clientes envolvidos nas parcerias	50		50
Concretização Plano Operacional	71,42%	0,6	72%

\*inclui Lista de Espera

### Unidade do CAO-Vendas Novas (CAO2)

<b>Indicador</b>	<b>Resultado do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 2017</b>
Nº clientes	15	0	15
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	78%	-0-	78%
Clientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	13	0	13
Nº clientes com resposta interna	13	0	15
Nº clientes encaminhados externamente	14	0	15
Nº clientes sem resposta interna/comunidade*	0	0	2
Nº parcerias	8	1	9
Nº clientes envolvidos nas parcerias	15	1	15
Concretização Plano Operacional	78	2	80

\*inclui Lista de Espera

## Unidade de Centro de Reabilitação e Formação Profissional

O instrumento orientador da Intervenção da Equipa Técnica com os clientes é: Orientação para o Formando; Orientação para os Resultados; Promoção da Qualidade de Vida do Formando; Abrangência das Intervenções; Participação do Formando e a Promoção de Competências no Formando.

<b>Indicador</b>	<b>Resultado do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 2017</b>
Nº clientes	70mensal 130total	mantem	70 mensal 115anual
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	70%	aumenta	90%
Cientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	107	diminui	90
Nº clientes com resposta interna	7	aumenta	50
Nº clientes com resposta externa	26	aumenta	50
Nº clientes sem resposta interna/comunidade	6	aumenta	10
Nº parcerias	107	aumenta	134
Nº de clientes envolvidos nas parcerias	110	mantem	115
Concretização Plano Operacional	71%	mantem	70%

## Unidade de Centro de Recursos Local

A aposta do Centro de Recursos para 2017, e indo ao encontro do último Plano Estratégico da Cercimor, é: Aumentar a Qualidade dos Serviços prestados aos Destinatários através da Sistematização da Intervenção, e do Reforço de Parcerias, Melhorar e Alargar a articulação entre o Centro de Recursos e os Centros de Emprego da área de abrangência Requalificação da Equipa Técnica através de Ações de Formação Contínua.

<b>Indicador</b>	<b>Resultados do ano 2015</b>	<b>Evolução</b>	<b>Meta 2017</b>
Nº clientes	32 anual	Aumento	100anual
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	75%	Manutenção	75%
Cientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	24	Aumento	85
Nº clientes encaminhados internamente	3	Manutenção	78
Nº clientes encaminhados externamente	30	Aumento	75
Nº parcerias	8	Aumento	15
Nº de clientes envolvidos nas parcerias	33	Diminuição	20
Concretização Plano Operacional	33	Aumento	75

### Unidade de Lar residencial

Indicador	Resultados do ano 2015	Evolução	Meta 2017
Nº clientes	--		20
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	--		75%
Cientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	--		20
Nº clientes encaminhados internamente	--		17
Nº clientes encaminhados externamente	--		3
Nº parcerias	--		3
Nº de clientes envolvidos nas parcerias	--		20
Concretização Plano Operacional	--		90%

### Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Os instrumentos de medida a utilizar são: o mapa de Indicadores e o Plano Anual de Melhoria Contínua, bem como todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos Clientes. Acresce a recolha e análise da satisfação geral e os resultados da Auditoria interna, que é compilada e apresentada no Relatório de Atividades e Contas.

#### - Melhoria Contínua

O Sistema de Melhoria Contínua é um instrumento que regula e orienta as dinâmicas da Cercimor face às necessidades de melhoria dos serviços, tendo como principais objetivos promover a implementação de ações de melhoria / corretivas, agindo designadamente sobre situação de não conformidade, tendências indesejáveis e/ou eventuais desvios face ao planeado, identificadas

no decurso das atividades/ serviços e/ou por análise dos instrumentos de monitorização e medição, através da incorporação/ operacionalização do ciclo PDCA – Planear, Realizar, Verificar, Atuar.

As ações podem ser propostas por qualquer colaborador ao respetivo Coordenador da Unidade o qual após análise, encaminha a proposta, com o respetivo parecer para aprovação pela Direção. Após aprovação e identificação do responsável pelo desenvolvimento, esta informação é encaminhada para o Gestor da Qualidade para registo e acompanhamento do seu desenvolvimento.

O Plano de Melhoria do ano em curso é iniciado a partir do mês de Março, o qual identifica todas as ações desenvolvidas até ao momento, com indicação do respetivo estado. Semestralmente, em conjunto com a emissão do mapa Global é também emitido/ analisado o Plano de Melhoria.

### **Orçamento (em anexo)**

### **Parecer do Conselho Fiscal**

**(Em anexo)**

### **Considerações Finais**

A Cercimor enquanto organização de Solidariedade Social com enorme responsabilidade social na comunidade compromete-se, com este Plano de Ação para 2017, em promover os direitos dos clientes, em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa. Estamos certos de que este compromisso estará presente em todas as fases de desenvolvimento e prestação de serviços e nos valores da nossa organização.

Pretendemos reforçar a nossa liderança dentro do sector social, internamente através de uma boa governação e na comunidade através da projeção de uma imagem positiva e renovada, encorajando as melhores práticas, assegurando uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação e contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva.

Ambicionamos aliar à eficácia e eficiência, a criatividade e a inovação como marca organizacional.

No ano de 2017 continuaremos a promover a sustentabilidade mediante o esforço e dedicação de todos os colaboradores, parceiros, e clientes.

### **Aprovação e Divulgação**

Após aprovação pela Assembleia-geral, a sua divulgação será efectuada por diferentes meios, digitais ou em suporte tradicional, comunicando os resultados: aos Órgãos Sociais da CERCIMOR; aos colaboradores da organização; às Entidades Financiadoras e Reguladoras; aos Parceiros ou outras partes interessadas e à Comunidade.



# ANEXO

**CERCIMOR ORÇAMENTO SINTÉTICO GERAL PARA O ANO DE 2016**

Conta	DESIGNAÇÃO	1) GASTOS	2) RENDIMENTOS	3=2-1 RESULTADO ESPERADO
61	Custo das Mercad. Vendidas e Mat. Consumidas	9 320,00		-9 320,00
62	Fornecimentos e Serviços Externos	378 740,20		-378 740,20
63	Gastos com o Pessoal	1 248 009,97		-1 248 009,97
64	Gastos de Depreciação e Amortização	70 397,15		-70 397,15
65	Perdas por Imparidade			0,00
66	Perdas por reduções de Justo Valor			0,00
67	Provisões do Exercício			0,00
68	Outros Gastos e Perdas	245 290,00		-245 290,00
69	Gastos e Perdas de Financiamento	15 190,00		-15 190,00
71	Vendas		18 110,00	18 110,00
72	Prestações de Serviços		145 290,00	145 290,00
73	Variações nos Inventários da Produção			0,00
74	Trabalhos para a Própria Entidade			0,00
75	Subsídios à Exploração		1 789 966,63	1 789 966,63
76	Reversões			0,00
77	Ganhos por Aumentos de Justo Valor			0,00
78	Outros Rendimentos e Ganhos		57 153,10	57 153,10
79	Juros, Dividendos e Outros Rend. Similares		0,00	0,00
<b>RESULTADOS LÍQUIDOS</b>		<b>1 966 947,32</b>	<b>2 010 519,73</b>	<b>43 572,41</b>

**CERCIMOR ORÇAMENTO POR ÁREAS PARA O ANO DE 2017**

ÁREA	1) GASTOS	2) RENDIMENTOS	3=2-1 RESULTADO ESPERADO
<b>RESULTADOS LÍQUIDOS</b>	<b>1 966 947,32</b>	<b>2 010 519,73</b>	<b>43 572,41</b>
Cao – Montemor-o-Novo	386 615,83	373 555,13	-13 060,70
Cao – Vendas Novas	121 687,92	96 988,00	-24 699,92
Lar Residencial	274 251,15	284 088,94	9 837,79
Intervenção Precoce – Montemor-o-Novo	162 009,00	169 067,33	7 058,33
Intervenção Precoce – Vendas Novas	73 987,23	45 194,50	-28 792,73
Capaf	67 509,56	61 569,20	-5 940,36
<b>TOTAL VALÊNCIAS</b>	<b>1 086 060,69</b>	<b>1 030 463,10</b>	<b>-55 597,59</b>
Formação e Projectos	859 466,63	859 466,63	,00
Actividades Extra Valências	12 110,00	79 950,00	67 840,00
Extra Pedidos de Reembolso	9 310,00	40 640,00	31 330,00
<b>TOTAL OUTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>880 886,63</b>	<b>980 056,63</b>	<b>99 170,00</b>