



Plano Anual 2018

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 2018, apresenta-se como um instrumento de gestão e enquadramento das atividades que serão desenvolvidas ao longo do ano.

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.

Pretendemos para o ano de 2018 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 2018 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, valorizar e otimizar recursos, e, numa lógica de participação ativa de todas as partes interessadas, encontrar opções de atuação organizacional inovadoras 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: Reestruturação das Unidades da Prestação de Serviços.

Indicador	Valor Atual	Evolução	Meta
Nº de Acordos de cooperação	6	+2	8
Nº de Projetos em desenvolvimento	3	+3	8
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 do acordo em Montemor e extensão do acordo a Vendas Novas) e na unidade de CAO (novo acordo para o Concelho de Mora);

Projetos em desenvolvimento

- ☐ Projeto do Desporto Adaptado
- ☐ Projeto "Escolhas 6ª Geração" (em Parceria com a Associação Terras Dentro).
- ☐ Abertura do polo de CAO em Mora
- ☐ Parceria com a Associação Minga, para colocação de painéis solares, através da candidatura ao Programa Copérnico

Projetos a iniciar

- ☐ Projeto de atribuição de selo de certificação de produto alimentar e respetiva confeção e comercialização (enxovalhada)
- ☐ 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 2016	Evolução	Meta 2018
Nº de Equipamentos físicos	8	2	10
Nº de Recuperações/Manutenções dos Edifícios	7	2	9

. Recuperação e Manutenção de todos os Edifícios 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, 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.

. Reabilitação de um espaço físico na Crespa da Figueira, para funcionamento da Unidade de CAO.

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

Indicador	Resultados do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº de candidaturas	9		9

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 de apoio ao Investimento do IEFP;
- Candidatura ao financiamento do INR para colónias de Férias e Projeto de Reabilitação;
- 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 – reabilitação do edifício da Stª Casa da Misericórdia de Vendas Novas (antigo Hospital de Vendas Novas)
- Candidatura ao Montepio para aquisição de uma carrinha de 9 lugares com elevador

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

Indicador	Resultados do ano (2016)	Evolução	Meta (2018)
Grau de concretização do Plano de Formação	--		100%
Nº de colaboradores	69	-2	67
Nº Médio de horas formação por	--		50h

formando			
Grau de execução das consultas de medicina no trabalho	100%	---	100%

. Desenvolver ações de formação interna no âmbito da metodologia Mindfulness.

Gestão Administrativa Financeira

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.

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

Indicador	Resultados do ano (2016)	Evolução	Meta (2018)
Grau médio de satisfação dos clientes	95%		95%
Grau médio satisfação dos significativos	100%	---	100%
Grau médio satisfação dos colaboradores	---	---	≥80%
Grau médio de satisfação dos parceiros	---	---	85%

Grau médios de satisfação dos financiadores	----	-----	≥75%
Nº de sugestões	6		6
Nº de reclamações	5		5

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.

Objetivo estratégico: 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 2016	Evolução	Meta 2018
Nº de sócios	218		300
Nº eventos	3	≥1	4
Angariação de fundos	2000€		≥2000€
Vendas de produtos alimentares/doçaria	--		10000€

.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);
- ☐ 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.

- ☐ .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-(SIPI1)

Indicador	Resultados do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes/mensal	80		80
Nº parcerias	17		17
Concretização Plano Operacional	96%		100%

Equipa de Intervenção Local de Vendas Novas(SIPI2)

Indicador	Resultados do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes/mensal	45 (média)		30 (acordo SS)
Nº parcerias	14		14
Concretização Plano Operacional	99%		90%

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

Indicador	Resultado do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes	54	--	54
Nº parcerias	23	2	25
Concretização Plano Operacional	85,71%	0,29%º	86%

Unidade do CAO-Vendas Novas (CAO2)

Indicador	Resultado do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes	15	0	15
Nº parcerias	8	1	9
Concretização Plano Operacional	78%	2	80%

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.

Indicador	Resultado do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes	84		80
Nº parcerias	114		120
Concretização Plano Operacional	75%		80%

Unidade de Centro de Recursos Local

A aposta do Centro de Recursos para 2018, 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. É igualmente importante a Requalificação da Equipa Técnica através de Ações de Formação Continua.

Indicador	Resultados do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes	32	Aumento	60
Nº parcerias	14	Aumento	20
Concretização Plano Operacional	33%	Aumento	75%

Unidade de Lar residencial

Uma Unidade Residencial, deverá sempre influenciar a vida da comunidade onde está inserida e ter com essa mesma Comunidade um movimento dinâmico e de intercâmbio, que beneficie ambas e seja fundamental para benefício dos Residentes. Salienta-se a importância da troca de experiências entre estruturas de acolhimento ou de âmbito diferenciado, permitindo e incentivando a participação dos residentes em iniciativas da Sociedade Civil.

Indicador	Resultados do ano 2016	Evolução	Meta 2018
Nº clientes	19	1	20
Nº parcerias	-	3	3
Concretização Plano Operacional	95%	-5%	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 para 2018 e Parecer do Conselho Fiscal (Em anexo)

Considerações Finais

A Cercimor enquanto organização de Solidariedade Social com enorme responsabilidade na comunidade compromete-se, com o atual Plano de Ação para 2018, continuar a promover os valores e os princípios defendidos pela Instituição. Estamos convictos que para conseguir garantir o desenvolvimento pleno da nossa Missão, temos que apostar na valorização profissional dos nossos colaboradores, na contínua capacitação e reabilitação dos nossos clientes, e na credibilidade e importância dos nossos parceiros e financiadores.