

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011



Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos
Inadaptados de Cascais



INDICE

1.	Desafio Estratégico.....	2
1.1.	Missão.....	2
1.2.	Visão	2
1.3.	Valores.....	2
1.4.	Política da Qualidade.....	3
1.5.	Definição da Estratégia.....	3
2.	Modelo organizacional e de gestão	5
2.1.	Organograma.....	5
2.2.	Missões das áreas/serviços.....	6
2.3.	Parceiros.....	11
2.4.	Modelo de gestão adoptado	12
3.	Gestão por Objectivos	13
3.1.	Objectivos Estratégicos	13
3.2.	Objectivos Operacionais.....	15
4.	Orçamento para 2011.....	21
5.	Anexos	25



1. Desafio Estratégico

O presente Plano de Actividades é um instrumento de gestão resultante do processo da implementação de um sistema de gestão da qualidade. Neste processo reflectiu-se, com a participação de todos, sobre quem somos e que percurso fizemos. Avaliámos o posicionamento estratégico da Cercica, procurámos soluções estratégicas e definimos as linhas prioritárias de intervenção.

Decorrente deste percurso, explicitou-se a Missão, formalizaram-se os Valores que norteiam a concretização da mesma e declarou-se a Visão que sustentará o futuro da Cercica.

1.1. Missão

A Cercica existe para promover, de forma sustentada e num contexto profissional de excelência, a qualidade de vida e a inclusão das Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, posicionando-se como parceiro estratégico e nuclear para as Famílias, Entidades Públicas, Empregadores e outros Actores Sociais.

1.2. Visão

Ser uma instituição de referência, no âmbito da habilitação e capacitação das Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na criação de oportunidades inclusivas para o exercício autónomo de uma plena cidadania.

1.3. Valores

RESPEITO

Reconhecer e valorizar os direitos e deveres dos Clientes, Famílias e Colaboradores, agindo em conformidade.

INOVAÇÃO

Transformar, de forma Individual e Colectiva, a nossa realidade de modo a dar uma resposta eficaz, através da partilha, da criatividade e da flexibilidade promovendo a reflexão sobre a nossa prática.

TRANSPARÊNCIA

Administrar com rigor e honestidade as nossas actividades de modo a que as práticas, decisões e funcionamento sejam comunicadas de forma clara e precisa.

RESPONSABILIDADE,

Decidir e actuar em conformidade com a Visão, Missão e Valores da organização. A responsabilidade diz respeito a todos, sendo inerente às funções de cada um, num contexto de trabalho em Equipa.

CONFIANÇA

Acreditar nas capacidades e potencialidades dos Clientes e Colaboradores; relacionarmo-nos de forma aberta e leal com os nossos Clientes, Colaboradores, Parceiros e Comunidade honrando os compromissos assumidos.

EMPREENDEDORISMO

Ousar concretizar projectos inovadores, em parceria e de forma sustentada, elaborados a partir de estímulos resultantes das necessidades de uma Sociedade Inclusiva.

1.4. Política da Qualidade

Valorizamos a contribuição dos clientes e das partes interessadas, através de uma intervenção conjunta e multidisciplinar orientada para a satisfação das necessidades dos clientes e para a construção de uma sociedade mais aberta.

Temos como principais objectivos de actuação:

- Foco no Cliente: garantir a intervenção ajustada às necessidades, potenciais e expectativas de cada indivíduo;
- Inclusão: incentivar a co-responsabilização da comunidade;
- Formação: qualificar os colaboradores para responder eficazmente aos desafios organizacionais;
- Sustentabilidade: gerir os recursos eficiente e eficazmente;
- Melhoria Contínua: reflectir, planear, actuar e ajustar para atingir os resultados desejados.

1.5. Definição da Estratégia

A formulação da estratégia resultou da análise do ambiente externo e interno que foi efectuada, num primeiro momento, ao nível das Respostas Sociais, das áreas de Empreendedorismo e das áreas de Suporte e Apoio à Gestão e, num segundo momento, foi objecto de uma reflexão global, procurando situar e posicionar a Cercica no actual panorama da problemática da inclusão.

Foi usada a ferramenta de diagnóstico organizacional conhecida como análise SWOT – Strengths (forças), Weaknesses (fraquezas), Opportunities (oportunidades) e Threats (ameaças).

O resultado apresenta-se em seguida.

Forças	Fraquezas
-Bom nível de cooperação com os parceiros institucionais (a nível governamental e autárquico); -Bom nível de cooperação do trabalho em rede com entidades congéneres, nacionais e europeias, e com outras entidades, do mundo lucrativo e não lucrativo; -Boa imagem no sector; -Progressiva experiência na área do empreendedorismo para a inclusão; -Implementação em curso do sistema de gestão da qualidade; -Incremento na utilização de instrumentos controlo de gestão; -Sustentabilidade financeira; -Competência técnica e forte aposta na criatividade e inovação; -Colaboradores empenhados; -Instalações adequadas ao fim a que se destinam;	-Necessidade de melhoria de alguns dos sistemas de informação para gestão; -Necessidade de melhoria do sistema de comunicação interno; -Comunicação e visibilidade externa; -Melhoria das competências na área do Marketing Social; -Melhoria das competências internas na angariação de fundos; -Insuficiência de RH nalgumas áreas de intervenção; -Frac qualificação de alguns RH; -Necessidades de melhoria na utilização de ferramentas informáticas; -Necessidade de aumentar as instalações para dar resposta;
Oportunidades	Ameaças
-Políticas governamentais incentivadoras da prevenção, da inclusão e da integração de crianças, jovens e adultos na comunidade; -Crescente necessidade de mais serviços integrados no âmbito das pessoas com deficiência intelectual e incapacidades; -Crescente consciência da necessidade de projectos de intervenção em estruturas de redes; -Crescente consciencialização do mundo empresarial para a Responsabilidade Social e para a problemática da Inclusão; -Crescente participação da comunidade, através do voluntariado; -Existência de lista de espera para aceder aos nossos serviços;	- Diminuição dos apoios financeiros, governamentais e autárquicos, para as respostas sociais; - Recessão económica com impacto directo nos orçamentos que o tecido empresarial poderá afectar para os seus projectos no âmbito da Responsabilidade Social; - Dificuldades financeiras das famílias; - A dificuldade, ainda existente de, os diferentes actores da problemática da deficiência intelectual e incapacidades, conseguirem um nível de entendimento e de compreensão da eficácia do trabalho em rede e da procura de soluções comuns;

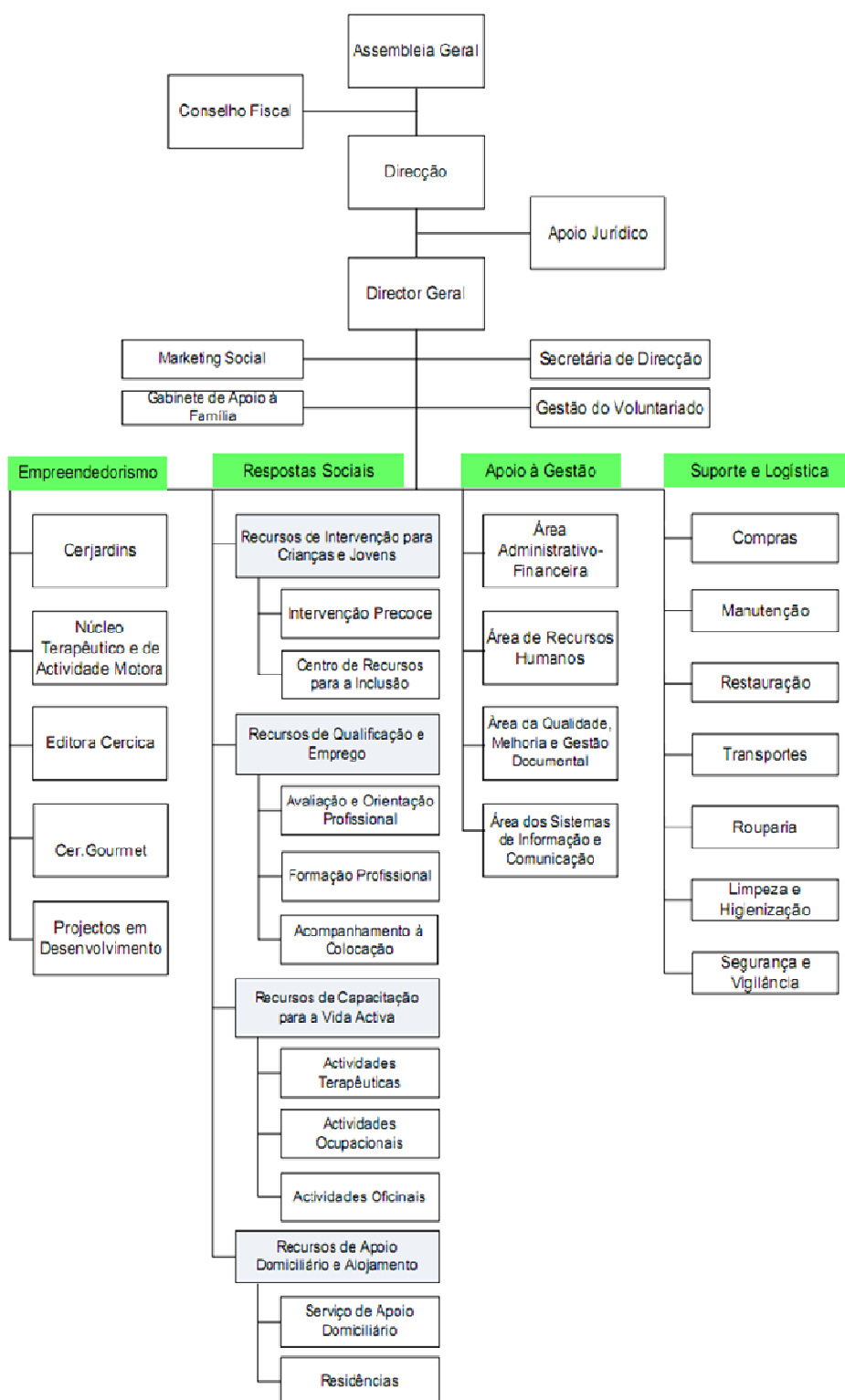
Com base na análise SWOT e, enquadradas na Missão e Visão da Cercica, foram definidas duas linhas prioritárias de intervenção, para o período de 2010-2012, a saber:

- Manter e promover o crescimento dos projectos em curso, e desenvolver outros que contribuam para o contínuo desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva e socialmente responsável;
- Aumentar a sua sustentabilidade financeira através do empreendedorismo e da angariação de fundos.

Estas duas áreas, imprescindíveis para o cumprimento da Missão da Cercica, compreendem os **Eixos Estratégicos, Inclusão e Sustentabilidade**, sobre os quais foram estabelecidos os objectivos estratégicos.

2. Modelo organizacional e de gestão

2.1. Organograma





PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

2.2. Missões das áreas/serviços

Considerando o processo da implementação de um sistema de gestão da qualidade, foram definidas as missões de todas as áreas/serviços.

⇒ A área de Programas e **Respostas Sociais** para Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades engloba:

- Recursos de Intervenção para Crianças e Jovens:

Promover intervenções especializadas e terapêuticas dirigidas a crianças devidamente diagnosticadas e a jovens com necessidades educativas especiais, no âmbito do seu trajecto educativo.

- o Intervenção Precoce (IP)

Promover o apoio integrado a crianças entre os 0 e os 6 anos e à família, em risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo ou em risco grave de atraso de desenvolvimento, através de acções preventivas e reabilitativas, com vista a potenciar o seu desenvolvimento.

- o Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Promover, nas escolas, os meios técnicos e os recursos humanos especializados facilitadores do desenvolvimento das crianças e jovens com necessidades educativas especiais, no âmbito da interacção concertada dos diferentes agentes educativos, com vista a uma plena inclusão na escola e na comunidade.

- Recursos de Qualificação e Emprego

Promover, de modo sustentado, acções de avaliação, orientação, formação profissional e acompanhamento à colocação para potenciar o acesso, a manutenção e a progressão no emprego de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, contribuindo para a sua plena inclusão.

- o Avaliação e Orientação Profissional

Apoiar as Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, inscritas no Centro de Emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas à sua inserção no mercado de trabalho, através da disponibilização de informação, da avaliação e da orientação profissional.

- o Formação Profissional (FP)

Desenvolver, em parceria com todas as partes interessadas, acções de formação e qualificação profissional destinadas a potenciar o acesso ao emprego de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades com idade superior a 16 anos.

- o Acompanhamento à Colocação

Assegurar acções de apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação, através de apoio técnico disponibilizado às Pessoas com deficiência e incapacidades e às Entidades Empregadoras, visando a inserção profissional

- Recursos de Capacitação para a Vida Activa / CAO

Desenvolver actividades, de modo criativo e inovador, para potenciar capacidades, qualidade de vida e bem-estar de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, maiores de 16 anos.

- o Actividades Terapêuticas

Promover actividades que visem a manutenção das capacidades e da qualidade de vida de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, em situação de maior dependência.

- o Actividades Ocupacionais

Promover actividades que visem a manutenção e o desenvolvimento das capacidades e da autonomia de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades.

- o Actividades Oficiais

Promover actividades que visem a manutenção e o desenvolvimento das capacidades, das competências e da autonomia de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, através do desenvolvimento de produtos e da produção de bens, contribuindo para a sua inclusão.

- Recursos de Apoio Domiciliário e Alojamento

Prestar cuidados individualizados, no domicílio ou em residências, a Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades.

- o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Promover a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a Pessoas com deficiência e/ou incapacidades com vista a satisfazer as suas necessidades funcionais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

- o Residências

Promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados, a Pessoas com deficiência e/ou incapacidades com vista a satisfazer as suas necessidades de acolhimento, funcionais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

⇒ **Empreendedorismo**

Área de construção e desenvolvimento de projectos e organizações, socialmente responsáveis e promotores de inclusão, visando a sustentabilidade social, económica e ambiental.

- **Cerjardins**

Produzir plantas, projectar, construir e manter espaços verdes, com sustentabilidade económica e ambiental, contribuindo para a inserção de Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades e/ou em risco.

- **Núcleo Terapêutico de Actividade Motora (NTAM)**

Desenvolver intervenções terapêuticas, lúdico-recreativas, de promoção da saúde e da condição física a Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, bem como ao público em geral, contribuindo para a sua qualidade de vida e plena cidadania.

- **Editora Cercica**

Promover a edição de conteúdos educativos e lúdicos acessíveis a todos os públicos, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade inclusiva.

- **CerGourmet**

Prestar serviços de restauração, personalizados e diferenciados, integrando jovens em inserção profissional numa base de responsabilidade e sustentabilidade sociais.

- **Projectos em Desenvolvimento**

Promover o desenvolvimento de projectos que sejam sustentáveis, social, ambiental e economicamente, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva.

⇒ **Gabinete de Apoio à Família (GAF)**

Acolher, intervir e/ou encaminhar, sustentada e oportunamente, os clientes e potenciais clientes, bem como suas famílias, que se encontrem em situação de vulnerabilidade social e/ou económica.

⇒ **Marketing Social**

Assegurar a comunicação interna e externa, promovendo o envolvimento e a participação de todas as partes interessadas, e a consciencialização da sociedade para as práticas de inclusão.

⇒ **Apoio à Gestão**

Área de actividades de registo, produção, armazenagem e análise de informação de apoio à tomada de decisão.

- **Administrativo-Financeira**

Assegurar o planeamento e controlo dos recursos financeiros, de acordo com directrizes superiores; Proceder à execução da contabilidade, cumprindo com as normas em vigor e com os requisitos legais; Garantir a gestão administrativa dos recursos humanos e dos processos de saúde, higiene e segurança no trabalho;

Assegurar os processos administrativos que suportam o registo, o processamento, a actualização e o arquivo de dados e informações.

- **Recursos Humanos**

Atrair, recrutar, desenvolver, avaliar e reter os colaboradores com as competências ajustadas à prossecução dos objectivos da organização, no cumprimento dos requisitos legais aplicáveis

- **Qualidade, Melhoria e Gestão Documental**

Garantir a gestão eficiente do sistema de gestão documental de acordo com os referenciais normativos aplicáveis e a melhoria contínua do sistema de gestão.

- **Sistema de Informação e Comunicação**

Assegurar o funcionamento eficaz dos sistemas de informação (hardware e software) e de comunicação (redes e telecomunicações), assegurando o funcionamento eficiente da organização e a prossecução dos seus objectivos.

⇒ **Suporte e Logística**

Área de actividades que suportam as actividades-chave da organização.

- **Compras**

Assegurar a selecção e a avaliação dos fornecedores, bem como o aprovisionamento, numa base de sustentabilidade económica e ambiental.

- **Manutenção**

Proceder à conservação, à manutenção preventiva e correctiva das instalações e equipamentos com sustentabilidade económica e ambiental.



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

- Restauração

Preparar, confeccionar e embalar refeições, segundo as boas práticas nutricionistas, garantindo a inocuidade, salubridade e boa conservação dos produtos alimentares.

- Transportes

Assegurar a mobilidade dos clientes no acesso aos serviços da Cercica, garantindo a sua segurança e comodidade.

- Rouparia

Assegurar a confecção, os arranjos e a limpeza das fardas para os clientes e colaboradores, garantindo a sua adequação ao uso.

- Limpeza e Higienização

Promover a desinfestação, a limpeza e a higienização dos espaços garantindo as condições de salubridade exigidas.

- Segurança e Vigilância

Garantir a vigilância das pessoas e bens de acordo com a legislação em vigor, cumprindo e fazendo cumprir as normas e directivas internas em vigor.

2.3. Parceiros

A Cercica relaciona-se com os seguintes Parceiros no âmbito das suas actividades:





2.4. Modelo de gestão adoptado

A elaboração do Plano de Actividades da Cercica assenta no planeamento estratégico, no modelo de gestão por objectivos e na gestão da qualidade.

Os objectivos estratégicos são formulados com base nos outputs dos diagnósticos estratégicos efectuados em cada uma das áreas, na política de qualidade e nas linhas de orientação estratégica emanadas pela Direcção da Cercica.

O alinhamento organizacional é garantido através do desdobramento dos objectivos estratégicos em objectivos operacionais:

- Objectivos Estratégicos: traduzem a estratégia global da organização, bem como a sua política de qualidade;
- Objectivos Operacionais: traduzem a missão e a política de qualidade em cada Resposta Social e em cada projecto de Empreendedorismo. São ainda formulados objectivos operacionais para os processos das áreas de Suporte e Logística e do Apoio à Gestão.

O Mapa de Objectivos Estratégicos é então desdobrado em Mapas de Objectivos Operacionais, os quais suportam a monitorização do desempenho das Respostas Sociais, dos projectos de Empreendedorismo, das áreas de Suporte e Logística e das áreas de Apoio à Gestão, de modo a verificar o contributo e o impacto de cada um no resultado global da Cercica.

Os objectivos, medidos por indicadores, através de metas anuais e também por metas intercalares, mensais, trimestrais ou semestrais, permitem efectuar a monitorização do sistema integrado de gestão e aferir da sua eficácia e eficiência.

3. Gestão por Objectivos

3.1. Objectivos Estratégicos

Tomando como referência a Missão, Visão e Valores, e as linhas de orientação estratégica, foram definidos para cada um dos eixos estratégicos cinco objectivos, num total de dez, que orientam a acção da Cercica numa perspectiva de longo e médio prazo:

No **Eixo da Inclusão**, definiu-se como objectivos estratégicos (plurianuais):

- OE1. Continuar a integrar Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na comunidade
- OE2. Contribuir para o sucesso educativo de crianças e jovens com necessidades educativas especiais
- OE3. Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidades
- OE4. Promover projectos que facilitem a participação activa da comunidade, na Cercica
- OE5. Aumentar a satisfação dos clientes e das partes interessadas

No **Eixo da Sustentabilidade** formularam-se os seguintes objectivos estratégicos:

- OE6. Qualificar o sistema de gestão e dos serviços
- OE7. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência
- OE8. Desenvolver o marketing social e a comunicação
- OE9. Melhorar os níveis de qualificação/competências dos colaboradores
- OE10. Incrementar a responsabilidade ambiental

Estes objectivos, se bem que plurianuais, são monitorizados anualmente e têm como metas para 2011, as que se apresentam no quadro abaixo:

Eixo	Objectivo estratégico	Indicador	Meta
Inclusão	OE1. Continuar a integrar Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na comunidade	Nº de clientes integrados no mercado de trabalho	47 Pessoas
		Nº de formandos que concluíram a formação profissional	
		Nº de formandos que concluíram a formação contínua	
		Nº de clientes integrados em protocolos de cooperação	
	OE2. Contribuir para o sucesso educativo de crianças e jovens com necessidades educativas especiais	Resultados da satisfação dos parceiros	80% muito ou totalmente satisfeitos
		Resultados da satisfação das Famílias/significativos	
	OE3. Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidades	Grau geral de execução dos Planos Individuais dos Clientes (%)	70%
	OE4. Promover projectos que facilitem a participação activa da comunidade, na Cercica	Nº de cidadãos que participaram nas acções internas	Aumentar em 77% o nº de cidadãos participantes em acções internas
	OE5. Aumentar a satisfação dos clientes e das partes interessadas	Resultados de itens dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes	Aumentar em 12 p.p. a % de Clientes muito satisfeitos
		Nº de Reclamações	Aumentar em 100% o n.º de reclamações

p.p. = pontos percentuais

Eixo	Objectivo estratégico	Indicador	Meta
Sustentabilidade	OE6. Qualificar o sistema de gestão e dos serviços	Certificação EQUASS Assurance	Certificação
		Prosseguir na certificação do SAD, CAO e UR de acordo com o referencial do ISS, IP	
		Sistema de gestão de conhecimento / Repositorium de conhecimento	Projecto desenhado
	OE7. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência	Volume de facturação da área do empreendedorismo	636.000€
		Angariar patrocínios	40.000€
	OE8. Desenvolver o marketing social e a comunicação	Plano de comunicação interna e externa	Implementados
		Programa de Marketing Social	
	OE9. Melhorar os níveis de qualificação/competências dos colaboradores	Nº global de horas de formação	6160 Horas
	OE10. Incrementar a responsabilidade ambiental	Resultado dos concursos	Ganhar o prémio Mérito Ambiental da EMAC
			Renovar o Galardão Eco-Escolas

3.2. Objectivos Operacionais

Os objectivos operacionais são o desdobramento de cada um dos objectivos estratégicos. Na coluna da Meta, está, entre parêntesis, o resultado provisório para 2010.

3.2.1.Eixo da Inclusão

OE1. Continuar a integrar Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na comunidade

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Aumentar o número de formandos que terminam a Formação Profissional (FP) inicial com sucesso	Nº de formandos que terminam a formação com sucesso	(2010 = 13 formandos) 2011 = 15 Formandos	Formação Profissional	Edgar Pereira
Manter o número de formandos que terminam a formação contínua com sucesso	Nº de formandos que terminam a formação com sucesso	(2010 = 20 Formandos) 2011 = 20 Formandos	Formação Profissional	Edgar Pereira
Aumentar o número de formandos que terminam estágio com sucesso	Nº de formandos que terminam estágio com sucesso	(2010 = 4 formandos) 2011 = 31 Formandos	Formação Profissional	Edgar Pereira
Aumentar o número de acções de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE)	Nº de Candidatos que concluíram a acção	2010 = 30 Candidatos 2011 = 40 Candidatos	Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego	Cristina Figueiredo
Aumentar o número de Acções de Apoio à Colocação	Nº de estagiários que seguem um programa de apoio à colocação no âmbito do Centro de Recursos para o Centro de Emprego	2010 = 5 Estagiários 2011 = 10 Estagiários	Apoio à Colocação	Cristina Figueiredo
Manter a taxa de colocações de Estagiários no Mercado de Trabalho	Nº de Estagiários com Contrato de Trabalho no período de 6 meses após o término da acção / Nº de Estagiários acompanhados * 100	(2010 = 25% de Colocações no Mercado de Trabalho) 2011 = 25%	Apoio à Colocação Formação Profissional	Cristina Figueiredo Edgar Pereira
Manter o n.º de clientes integrados em actividades socialmente úteis	Nº de clientes integrados em protocolos de cooperação	(2010 = 8 Clientes) 2011 = 8 Clientes	Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) – pólo oficial	Ana Faustino
Aumentar o número de clientes integrados nas classes regulares	N.º de clientes integrados nas classes regulares	(2010 = 13 candidatos) 2011 = 15 Candidatos	Núcleo Terapêutico de Actividade Motora (NTAM)	Ana Flores



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

OE2. Contribuir para o sucesso educativo de crianças e jovens com necessidades educativas especiais

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Incrementar o apoio integrado, através de acções preventivas e reabilitativas, crianças dos 0 aos 6 anos e suas famílias	Nº de crianças/famílias com apoio integrado	(2009/2010 = 18) 2010/2011 = 30	Intervenção Precoce	Rui Jorge
Dar resposta às necessidades dos agrupamentos escolares do Concelho, sob financiamento do Ministério da Educação	Nº de alunos apoiados pelo Centro de Recursos para a Inclusão	(2009/2010 = 192) 2010/2011 = 225	Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	Rui Jorge
Aferir o grau de satisfação	% de Famílias/Significativos e Parceiros muito ou totalmente satisfeitos	(2009/2010 = (dados não conclusivos)) 2010/2011 = 80%	Centro de Recursos para a Inclusão	Rui Jorge
Dar resposta, através de acordo de cooperação com C. M. de Cascais, aos alunos em complementaridade ao CRI	Nº de alunos abrangidos	(2009/2010 = 57 alunos) 2010/2011 = 53 Alunos	Núcleo Terapêutico de Actividade Motora	Ana Flores
Implementar o Centro de Tecnologias de Informação e Comunicação	Implementado/Não Implementado	Implementado	Projectos em Desenvolvimento	Rosa Neto

OE3. Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidades

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Melhorar a qualidade de vida dos clientes, com base em modelos teóricos sustentados: CAO, Residências, FP e NTAM – modelo de qualidade de vida de Shalock (anexo A) SAD - modelo de qualidade de vida do idoso de M. Pocinho & C. A. Dias (anexo B)	Nº de planos individuais de acordo com Modelo de Qualidade de Vida	(2010 = 12 no CAO e NTAM + 22 no SAD + 18 na FP) 2011 = 121 (CAO, NTAM e Residências) + 82 (SAD) + 42 (FP)	Centro de Actividades Ocupacionais; Residências; Serviço de Apoio Domiciliário (SAD); Formação Profissional; Núcleo Terapêutico de Actividade Motora	Joana Bettencourt Ana Faustino Luísa Duarte Edgar Pereira Ana Flores
Garantir um grau geral de execução dos planos individuais (PI)	Grau geral de execução do PI (%)	70% (Face aos objectivos implementados em PI's transitados)	CAO; Residências; SAD FP; NTAM	Joana Bettencourt Ana Faustino Luísa Duarte Edgar Pereira Ana Flores

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

Handwritten signature and date 20m 10

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Melhorar a qualidade de vida dos clientes em Apoio Domiciliário (actividades lúdico-recreativas, atelier diversos, sessões de desenvolvimento Pessoal e de mobilidade)	N.º de actividades realizadas	(2010 = 60 actividades) 2011 = 61 Actividades	Serviço de Apoio Domiciliário	Luísa Duarte
Melhorar a qualidade de vida dos clientes das Residências	N.º de actividades realizadas	(2010 = 215 actividades) 2011 = 231 Actividades	Residências; NTAM	Luísa Duarte Ana Flores

OE4. Promover projectos que facilitem a participação activa da comunidade, na Cercica

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Aumentar em 77% o n.º de participantes que visam a participação activa da comunidade	Taxa de crescimento (%)	(2010 = 260 participantes) 2011 = 460 Participantes	Cerjardins IAOQE (*) Gabinete de Apoio à Família (*) Centro de TIC (*) NTAM	Luísa Simões Cristina Figueiredo Ana Faustino Edgar Pereira Ana Flores
Implementar um sistema de gestão de Voluntariado mais eficiente	Nº de Voluntários	(2010 = 25 Voluntários) 2011 = 30 Voluntários	Gestão de Voluntariado	Ana Faustino

(*) Formação para a Inclusão para o exterior (professores, técnicos, empresários, estudantes, entre outros)

OE5. Aumentar a satisfação dos Clientes e das partes interessadas

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Aumentar em 12 p.p. a % de Clientes muito satisfeitos	Clientes muito satisfeitos (%)	2010 = 58% muito satisfeitos 2011 = 70%	Transversal	Coordenadores
Aumentar em 17 p.p. a % de Parceiros que concordam estar totalmente satisfeitos	Clientes totalmente satisfeitos (%)	2010 = 43% totalmente satisfeitos 2011 = 60 %	Transversal	Coordenadores



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Aumentar em 4 p.p. a taxa de resposta dos Clientes/Famílias/Significativos	Taxa de resposta aos questionários (%)	2010 = 76% 2011 = 80%	Qualidade, Melhoria e Gestão Documental	André Saraiva
Aumentar em 25 p.p. a taxa de resposta dos Parceiros	Taxa de resposta aos questionários (%)	(2010 = 25%) 2011 = 50%)	Qualidade, Melhoria e Gestão Documental	André Saraiva
Aumentar em 14 p.p. a taxa de resposta dos Colaboradores	Taxa de resposta aos questionários (%)	2010 = 71% 2011 = 85%	Qualidade, Melhoria e Gestão Documental	André Saraiva
Melhorar a eficiência do sistema de gestão de reclamações	Nº de reclamações	(2010 = 12 reclamações) 2011 = 24	Transversal	Coordenadores
Melhorar a eficiência do sistema de gestão de sugestões	Nº de sugestões	(2010 = 9 sugestões) 2011 = 18	Qualidade, Melhoria e Gestão Documental	André Saraiva

3.2.2. Eixo da Sustentabilidade

OE6. Qualificar o sistema de gestão e dos serviços

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Conseguir a certificação de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Certificação / não Certificação	Certificação	Direcção Geral	Rosa Neto
Prosseguir a certificação do SAD, CAO e Residências de acordo com o referencial do ISS, IP	Grau de execução da auto-avaliação do referencial normativo	90%	Qualidade, Melhoria e Gestão Documental	André Saraiva

OE7. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Aumentar a taxa de execução da Formação Profissional	Taxa de execução	(2010 = 70%) 2011 = 90%	Formação Profissional	Edgar Pereira



Handwritten signature and date:
2010

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Manter a taxa de execução do Serviço de Apoio Domiciliário	Taxa de execução	(2010 = 100%) 2011 = 100%	Serviço de Apoio Domiciliário	Luísa Duarte
Manter a taxa de ocupação da piscina	Taxa de ocupação	(2009/10 = 84%) 2010/11 = 84%	NTAM	Ana Flores
Finalizar a Colecção 4 Leituras com o lançamento de 2 novos livros	Nº de livros editados	2010 = D. Leão e D. Catatua; Um Pé de Vento (2) 2011 = 2	Editora Cercica	Anabela Castro
Reeditar e comercializar o livro Gato Gatão da Colecção 4 Leituras	N.º de exemplares vendidos na 2.ª edição	1.ª Edição = 5000 vendidos 2.ª Edição = 2000	Editora Cercica	Anabela Castro
Aumentar em 68% o volume geral de vendas	Valor	(2010 = 81.000€) 2011 = 136.000€	Editora Cercica	Anabela Castro
Valor monetário em Patrocínios e Doações	Valor	(2010 = 58.000€) 2011 = 40.000€	Direcção Geral	Rosa Neto
Aumentar em 5% a facturação na manutenção de jardins	Valor	(2010 =190.000€) 2011 =199.000€	Cerjardins	Luísa Simões
Aumentar em 36% a facturação na construção de jardins	Valor	(2010 =129.000€) 2011 =176.000€	Cerjardins	Luísa Simões
Aumentar em 10% a produção de plantas ornamentais	Quantidade	(2010 =80.000) 2011 =88.000	Cerjardins	Luísa Simões
Produzir plântulas hortícolas e aromáticas biológicas	Data de inicio	Iniciar actividade até ao final de 2011	Cerjardins	Luísa Simões



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

OE8. Desenvolver o marketing social e a comunicação

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Manter o envolvimento e participação das Famílias/Significativos	Nº de actividades realizadas com Famílias/Significativos	(2010 = 6 actividades) 2011 = 6 Actividades	Transversal	Coordenadores das Respostas Sociais
Implementar o plano de comunicação	Implementado/Não Implementado	Implementado	Marketing Social	Rosa Neto

OE9. Melhorar os níveis de qualificação/competências dos colaboradores

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Aumentar o número de horas de formação profissional	Nº de horas de formação	(2010 = 1500 horas) 2011 = 6160 Horas	Recursos Humanos	André Saraiva
Projectar o Repositorium de Conhecimento	Desenhado / não desenhado	Projecto desenhado	Transversal	Edgar Pereira

OE10. Incrementar a responsabilidade ambiental

Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Área Funcional	Responsável
Renovar o reconhecimento da Cercica como Instituição que contribui para a sustentabilidade ambiental	Prémio Mérito Ambiental da EMAC	2010 / 2011 = Ganhar o prémio	Direcção Geral	Rosa Neto
	Galardão Eco-Escolas	2010 / 2011 = Obter o galardão	Direcção Geral	Rosa Neto

4. Orçamento para 2011

PARECER DO CONSELHO FISCAL

I- Introdução

De acordo com a alínea a) do artigo 31º dos Estatutos da CERCICA, compete à Direcção elaborar anualmente e submeter ao parecer do Conselho Fiscal e à apreciação e aprovação da Assembleia Geral o orçamento e Plano de Actividades para o ano de 2011; e no cumprimento da alínea c) do artigo 35º dos mesmos estatutos o Conselho Fiscal deve emitir o seu parecer sobre os referidos documentos; estas disposições estatutárias estão de acordo com os artigos 13º e 14º do Decreto-Lei nº119/83 de 25 de Fevereiro que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

II- Apreciação Global

Tanto o Plano de Actividades para o ano de 2011, bem como o Orçamento, estão ambos elaborados de acordo com a filosofia da Cercica para se desenvolver e evoluir para melhor servir os seus clientes.

III- Parecer

Assim, propomos que o Plano de Actividades e o Orçamento para 2011 da Cercica, sejam aprovados pela digníssima Assembleia Geral.

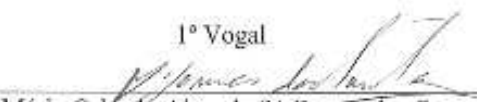
Livramento, 10 de Novembro de 2010

O Conselho Fiscal

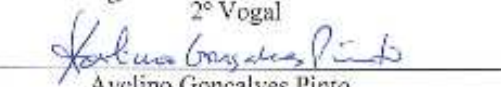
O Presidente


Luís António Parelho Charrén

1º Vogal


Mário Orlando Aires de Sá Gomes dos Santos

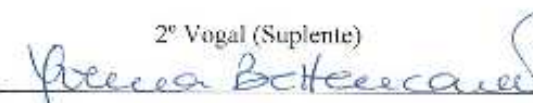
2º Vogal


Avelino Gonçalves Pinto

1º Vogal (Suplente)


Edgar Figueiras Pereira

2º Vogal (Suplente)


Joana Filipa Leitão Bettencourt



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2011

O orçamento que a seguir se apresenta teve os seguintes pressupostos:

- Decréscimo dos Subsídios face ao corte verificado nas candidaturas já efectuadas;
- Incremento no valor das vendas e prestação de serviços;
- Incremento no valor de reembolso de IVA;
- Diminuição nos valores referentes ao Programa da Formação Profissional;
- Redução substancial nos gastos gerais.

A CERCICA irá dispor de um Orçamento da Receita de **€4.481.306,97**, proveniente maioritariamente dos subsídios à exploração por parte do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, do Ministério da Educação e decorrente da Prestações de Serviços (€745.267,83).

Relativamente ao orçamento de 2010 prevê-se um incremento de 3.36%.

O orçamento para 2011 apresenta a seguinte decomposição, por grandes grupos de rubricas orçamentais:

Quadro 1 – Orçamento da Receita

Rubricas Orçamentais - RENDIMENTOS 2011	
	TOTAL
Vendas	214.361,52
Prestações de Serviços (Outros)	745.267,83
Matrículas e Mensalidades	364.054,89
Trabalhos para a Própria Entidade - Autoconsumos	47.773,13
Rendimentos Suplementares de O.Actividades	232.512,01
Subsídios à Exploração-(Seg.Social e M. Educação)	1.422.817,96
Outros Subsídios - (I.E.F.P./C.M.C./Outros)	524.533,97
Outros Rendimentos e Ganhos(Subsídios p/Investimento)	122.037,88
Programa Qual. Pessoas c/Deficiência - F.Profissional	807.947,78
TOTAL RENDIMENTOS	4.481.306,97

Para a realização de todas as suas actividades a CERCICA irá dispor de um Orçamento da Despesa de **€4.481.306,97**, sendo mais de 50% do mesmo decorrente da rubrica Gastos com Pessoal, €2.775.909,97.

Quadro 2 – Orçamento da Despesa

Rubricas Orçamentais - GASTOS 2011	
	TOTAL
Generos Alimentares / Refeições Servidas	262.358,02
Custo Mer. Vendidas e Matérias Cons. – Outros	204.517,02
Elect.,Comb.,Agua, Out.Fluidos	97.513,40
Material de Escritório e Didáctico	29.281,67
Honorários e Outros	313.769,08
Conservação e Reparação	47.460,49
Outros Forn. e Serviços Externos	273.613,31
Gastos com Pessoal	2.775.909,97
Outros Gastos e Perdas	29.000,00
Gastos de Depreciação e de Amortização	238.110,97
Programa Qual. Pessoas c/Deficiência - F.P.-Formandos	209.773,04
TOTAL GASTOS 4.481.306,97	

Quadro 3 – Resultado de Exploração

Total Receitas	4.481.306,97
Total Despesas	4.481.306,97
RESULTADO FINAL	0.00

Em 2011 prevê-se um equilíbrio nas contas.

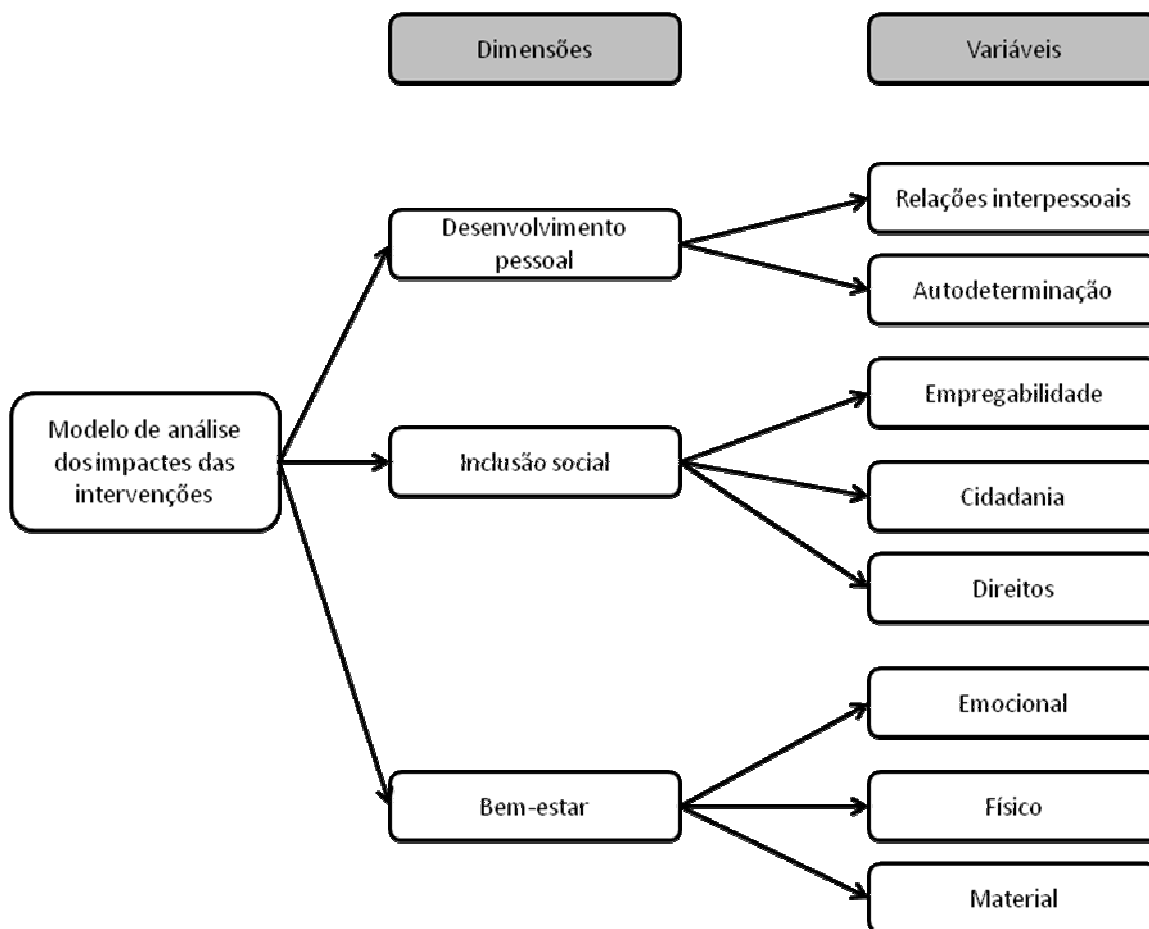
Quadro 4 – Investimentos

INVESTIMENTOS 2011/2012/2013					
INVESTIMENTOS PREVISTOS	AUTOFINAN- CIAMENTO	SUBSÍDIOS			TOTAIS
		AUTARQUIAS	O.E.	OUTROS	
IMOBILIZAÇÕES INCORPÓREAS					
Edifício Formação Profissional - Projectos		25.872,00			25.872,00
Edifício Gráfica - Projectos		24.720,00			24.720,00
SUB TOTAL	0,00	50.592,00	0,00	0,00	50.592,00
IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS					
Edifício Centro de Recursos - Equipamento					0,00
Edifício Formação Profissional - Remodelação Cozinha		285.000,00			285.000,00
Edifício Formação Profissional - Equipamento Informático				40.052,50	40.052,50
Edifício Centro Terapia Animais - Novas Instalações				92.000,00	92.000,00
Edifício Gráfica - Novas Instalações		342.600,00			342.600,00
Equipamento Livramento - Espaço Exterior			76.443,50		76.443,50
Equipamento Livramento - Rede de Dados e Voz	20.094,61	80.378,44			100.473,05
Equipamento Livramento – Instalação de Central Telefónica	17.784,91				17.784,91
SUB TOTAL	37.879,52	707.978,44	0,00	132.052,50	954.353,96
TOTAL GERAL	37.879,52	758.570,44	0,00	132.052,50	1.004.945,96

- Face às candidaturas já apresentadas, contamos instalar no edifício da Formação Profissional, uma sala totalmente equipada "Um Centro de Recursos TIC para a Inclusão" – financiado pela Fundação Vodafone.
- No equipamento sito no Livramento, está orçamentada a instalação de Uma Rede de Dados e Voz e respectivo equipamento para um Centro de Dados.
- Encontra-se já em início de construção o Centro de Terapia com Animais – financiado por Montepio Geral e Lusitania Seguros.
- Instalação de uma Central Telefónica adaptada às novas Instalações.

5. Anexos

Anexo A – Diagrama Operacional do Modelo de Análise dos Impactos das Intervenções em Função do Modelo Conceptual da Qualidade de Vida de Shallock adaptado por CRPG



Fonte: Estudo "Modelização das Políticas e das Práticas de Inclusão Social das Pessoas com Deficiências em Portugal" promovido pelo CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia – em parceria com o ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.

Anexo B – modelo de qualidade de vida do idoso de M. Pocinho & C. A. Dias



Fonte: elaboração interna a partir de Escala Torga de Qualidade de Vida do Idoso (ETAQV), M. Pocinho & C. A. Dias