



CERCICA
Inovar para Incluir!

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO **2022**

CERCICA - Cooperativa para a Educação
e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados
de Cascais, C.R.L

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
Zemke
A.

ÍNDICE

I. ENQUADRAMENTO	3
II. PLANEAMENTO ESTRATÉGICO	4
III. CONTRIBUTO PARA A MISSÃO DA CERCICA E PLANEAMENTO ANUAL DE CADA RESPOSTA	9
IV. OBJETIVOS OPERACIONAIS E METAS DE DESEMPENHO ORGANIZACIONAL 2022	25
V. ORÇAMENTO 2022	31
VI. PARECER DO CONSELHO FISCAL	34
VII. ANEXOS	35

relatório
Zemke
A

I. ENQUADRAMENTO

O Plano estratégico definido em 2019, para o quadriénio seguinte, com o propósito “Consolidar para crescer”, será revisto em 2022 tendo-se iniciado já uma reflexão estratégica interna, no âmbito da Estratégia Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030 e a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 definida pelo Governo Português.

No início do ano, a CERCICA concluirá a sua reflexão sobre o seu modelo de governo, por forma a preparar a Instituição para, mantendo o nível de qualidade nos serviços, responder aos novos desafios decorrentes: i) da expansão para o novo Edifício de Rana, ii) da alavancagem que se pretende dar à vertente empreendedora como motor da consolidação financeira e iii) das múltiplas ambiguidades resultantes de um contexto de forte imprevisibilidade.

O ano de 2021 foi marcado por avanços significativos ao nível da vacinação, o que se traduziu num maior controlo da evolução da pandemia e, consequentemente, o aliviar das restrições ao nível das interações sociais. No entanto, teremos que manter alguma prudência e continuar com as medidas de mitigação implementadas, tendo em conta a população para quem trabalhamos e os diversos contextos em que o fazemos.

Perspetivando 2022, a incerteza que persiste sobre a evolução da pandemia e as perturbações à escala global que resultam do agravamento dos preços da energia e dos constrangimentos na atividade económica decorrentes das falhas que, à data deste relatório, se estão a verificar nas cadeias de distribuição, poderá ser compensada pelos progressos relevantes não apenas ao nível da vacinação, mas também ao nível dos fármacos disponíveis para minimizar a mortalidade e melhorar a recuperação dos doentes, bem como, na dimensão económica e social, os significativos pacotes de apoio à recuperação económica e reforço da resiliência, nomeadamente no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência.

Assim, a CERCICA deverá continuar a planear a sua atividade com base em cenários conservadores, dado que a evolução da pandemia é ainda bastante imprevisível, como se constata do surgimento recente do que se designou por quinta vaga, com todas as implicações que daí podem resultar ao nível da capacidade de sustentar de forma regular a prestação de múltiplos serviços que são relevantes para o equilíbrio económico financeiro quer, também, dos efeitos que a volatilidade do contexto macro económico poderá ter ao nível dos apoios financeiros disponibilizados por entidades públicas e privadas.

Salienta-se também, como aspeto que merece especial atenção, as crescentes dificuldades na contratação de profissionais para os quadros do setor social, as quais foram relevantes em 2021 e se perspetiva que permaneçam em 2022.

Antevemos 2022 como um ano desafiante, mas encaramo-lo com otimismo e temos confiança na competência dos profissionais da CERCICA, que têm demonstrado em todos os momentos grande resiliência.

Livramento, 30 de novembro de 2021

relatório
Zemke
A

II. PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

Para o quadriénio 2019 – 2022, o plano estratégico assenta no propósito “**Consolidar para Crescer**” uma vez que nos próximos anos se pretende consolidar o trabalho desenvolvido até à data e crescer de forma sustentada e sustentável.

O Plano Estratégico, que contem as actividades a serem desenvolvidas para o cumprimento da Missão da CERCICA, é o resultado de uma reflexão global sobre as necessidades atuais e futuras das partes interessadas, bem como dos principais constrangimentos internos e externos, ao nível dos vários contextos – social, económico e político.

MISSÃO

A CERCICA existe, como um centro de referência, 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 atores sociais.

VISÃO

A CERCICA pretende 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.

VALORES

HUMANIDADE - Humanizar a prestação de cuidados profissionais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas num quadro de dignidade humana, reconhecendo e valorizando as necessidades, expectativas e potenciais dos Clientes, Famílias e Colaboradores.

CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO - Potenciar a autodeterminação da pessoa com deficiência e/ou incapacidade com vista a uma plena e efectiva participação na sociedade em condições de igualdade, sensibilizando a comunidade para o pleno e igual exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

TRANSPARÊNCIA E COOPERAÇÃO -

Fomentar o envolvimento responsável e a comunicação clara com todas as partes interessadas, na perspectiva de privilegiar a co-responsabilização na implementação de soluções inclusivas com impacto na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO - Ousar concretizar projectos inovadores, em parceria e de forma sustentada, fundamentados nas necessidades atuais e futuras das partes interessadas, através do envolvimento, participação e reflexão crítica conjunta das nossas práticas e resultados.

relatório
Remetido
Ass.

No processo de elaboração do planeamento estratégico a CERCICA fez uma análise aos contextos onde opera, identificou quais os fatores críticos de sucesso associados a cada resposta/serviço e, através da metodologia SWOT, identificou quais os pontos fortes e fracos da organização, e quais as oportunidades e ameaças às quais está exposta.

Na análise SWOT (resultados apresentados no documento de 2018 de apresentação do plano estratégico 2019-2022), foram envolvidos todos os Colaboradores das diversas equipas, sendo que cada um dos Coordenadores foi responsável por promover a discussão, analisar e recolher a informação junto da sua equipa. A análise realizada, ao que resultou deste trabalho, foi complementada com os diagnósticos sociais existentes, as estratégias europeias e nacionais e as linhas orientadoras para a deficiência defendidas por diversos organismos internacionais e pela FENACERCI. Incorporou igualmente os contributos da política da qualidade, definida em linha com o novo referencial EQUASS 2018.

As opções estratégicas foram então materializadas num plano a quatro anos, que tem como objectivo o alinhamento, da CERCICA, com as necessidades e expectativas da sociedade e formaliza o seu compromisso com: i) prestação de serviços mais abrangentes, ii) a utilização eficiente de recursos, iii) manutenção de uma forte rede de parcerias, iv) aumento das competências da equipa e da sua motivação e v) consolidação do modelo de gestão participativo, baseado na interação contínua e crescente com todas as partes interessadas.

Neste plano foram definidos três eixos de intervenção:

- CIDADANIA ATIVA
- GESTÃO DE PESSOAS E COMPETÊNCIAS
- SUSTENTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO

Estes três eixos de intervenção incluem 12 objectivos estratégicos e estes desdobram-se em 30 objectivos operacionais. Anualmente são definidas/redefinidas as actividades a desenvolver para concretizar os objectivos e respectivas métricas.

EIXO I - CIDADANIA ATIVA

O principal foco da CERCICA é a qualidade na prestação do serviço ao cliente, pelo que se pretende orientar a actuação e intervenção da organização para o cliente, para as suas necessidades, expectativas, autonomia e participação, apoiando o desenvolvimento de uma comunidade que perceba a diversidade como um factor de enriquecimento pessoal e colectivo.

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
20m de L
AA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	METAS DO QUADRIÉNIO
OE1 - Responder às necessidades atuais e futuras dos Clientes	- Número de Clientes apoiados anualmente - Grau de satisfação dos Clientes face ao Plano Individual (PI)	1.635 90%
OE2 - Promover a qualidade de vida dos Clientes, através da prestação de serviços de qualidade, consistentes com as suas necessidades atuais e potenciais	- Taxa de concretização dos PI - Taxa de satisfação dos Clientes - Taxa de concretização dos objectivos de PI por domínio de qualidade de vida	90% 98% Relações Interpessoais: 96% Autodeterminação: 91% Bem-estar Emocional: 93% Bem-estar Físico: 98% Bem-estar Material: 99% Empregabilidade: 90% Cidadania: 90% Direitos: 90% Parentalidade (IP): 80% Direitos (IP): 80% Interação social/familiar (IP): 80% Recursos da comunidade (IP): 80%
OE3 - Promover a participação e o empowerment dos Clientes	- Taxa qualidade vida domínio autodeterminação / empregabilidade - Taxa de satisfação dos Clientes no item comunicação	Autodeterminação: 91% Empregabilidade: 90% Parentalidade (IP): 80% Direitos (IP): 80% Recursos da comunidade (IP): 80% 80%
OE4 - Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias numa perspectiva de melhor satisfazer as necessidades dos Clientes	- Taxa de Clientes abrangidos pelas parcerias - Taxa de cumprimento dos objetivos das parcerias - Taxa de satisfação dos parceiros com acordo estabelecido/Taxa de satisfação parceiros	75% 90% 98%
OE5 - Promover e consolidar a imagem da CERCICA na comunidade, afirmando a organização como referência na prestação de serviços no concelho de Cascais	- Taxa de satisfação da comunidade - Taxa de concretização ações plano comunicação - Taxa de satisfação das diferentes partes interessadas	75% 85% 95%
OE6 - Promover a responsabilidade social corporativa	- Taxa de participação dos Colaboradores e Clientes nas ações - Taxa de satisfação dos Colaboradores (item Responsabilidade Social Corporativa)	80% 75%

relatório
Zemke
A.

EIXO II - GESTÃO DE PESSOAS E COMPETÊNCIAS

A CERCICA reconhece que os seus Colaboradores são o seu ativo mais importante. Assim, pretende-se valorizar os Colaboradores, as suas ideias e contributos, reforçando a sua proximidade e sentido de pertença à organização.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	METAS DO QUADRIÉNIO
OE7 - Promover a participação e o envolvimento dos Colaboradores na dinâmica da instituição, reforçando o sentido de pertença organizacional e a cooperação entre áreas	- Taxa de satisfação dos Colaboradores nos itens Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização e Informação e comunicação dos resultados da organização - Taxa de implementação das sugestões e melhorias propostas nos questionários de satisfação	90% 90%
OE8 - Continuar a fomentar a abordagem centrada na pessoa, através da atualização e qualificação das competências dos Colaboradores	- Taxa de concretização do Plano Anual de Formação e Desenvolvimento de Competências	90%
OE9 - Promover o bem-estar e a motivação pela geração de oportunidades de desenvolvimento e por práticas de reconhecimento	- Taxa de motivação dos Colaboradores - Taxa de satisfação dos Colaboradores face ao cumprimento dos requisitos de saúde e segurança	75% 75%
OE10 - Desenvolver e aumentar o voluntariado na Instituição	- Nº de horas de voluntariado	4500

EIXO III - SUSTENTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO

A CERCICA reconhece que a sustentabilidade financeira é um objetivo de médio e longo prazo fundamental para o futuro da instituição. Assim pretende-se reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento sustentável da organização e promover a melhoria sistemática das infra-estruturas e equipamentos, através de uma gestão e utilização responsável dos recursos disponíveis

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
20m de L
AA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	METAS DO QUADRIÉNIO
OE11 - Aumentar a eficiência e eficácia organizacional	- Taxa de documentos revistos - Taxa de participação em reuniões de benchmarking e benchlearning	100% 80%
OE12 - Implementar e consolidar uma política de autonomia financeira das respostas, adequada a uma boa sustentabilidade da organização	- Taxa de execução orçamental dos gastos - Taxa de execução orçamental dos rendimentos	1,5% 1,2%

Este Plano Estratégico, de quatro anos, será concretizado anualmente através dos Planos Anuais de Atividades e Orçamento. Como suporte ao Plano Anual de Atividades da CERCICA, existem Planos Operacionais para cada Resposta Social, Recursos para a Comunidade, Resposta Empreendedora e Serviços detalhando-se as ações e os recursos humanos, materiais e financeiros considerados necessários para o cumprimento das ações previstas.

A monitorização e/ou revisão do presente Plano Estratégico, é da responsabilidade do Conselho de Administração, sendo realizada anualmente com base na avaliação dos Planos Anuais de Atividades e Orçamento.

A avaliação final do Plano Estratégico será efetuada em 2022, através da análise do grau de concretização dos objetivos.

A CERCICA assume o presente Plano Estratégico 2019-2022 como uma ferramenta de gestão imprescindível na medida em que orienta a prossecução da sua Missão a médio e a longo prazo. É, no entanto, um instrumento dinâmico, tendo em conta as alterações de contexto decorrentes das conjunturas político-económica e social e poderá ser ajustado, na sequência das avaliações intercalares realizadas.

relatório
Zemke
A

III. CONTRIBUTO PARA A MISSÃO DA CERCICA E PLANEAMENTO ANUAL, DE CADA RESPOSTA

RESPOSTAS SOCIAIS E RECURSOS PARA A COMUNIDADE

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 trajeto educativo.

INTERVENÇÃO PRECOCE (IP)

Desenvolver ações de apoio integrado a crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como às suas famílias, através de iniciativas preventivas e reabilitativas, no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

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 específicas de aprendizagem, no âmbito da interação concertada dos diferentes agentes educativos, com vista a uma plena inclusão na escola e na comunidade.

INTERVENÇÃO PRECOCE (IP)

A equipa de Intervenção Precoce solicitou, em 2019, o alargamento do acordo de cooperação celebrado com a Segurança Social, de 100 para 130 crianças/mês, de forma a poder contribuir para a resposta ao número crescente de sinalizações que chegam à Equipa Local de Intervenção (ELI) de Cascais. Sabe-se agora, depois da CERCICA ter recebido uma resposta por parte do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que não foi dado seguimento à respetiva manifestação de interesse, por não estar prevista qualquer iniciativa por parte deste ministério para alargamento de acordos na IP. A equipa terá por isso que aguardar, no futuro, por uma nova oportunidade para solicitar o alargamento do acordo.

A equipa da IP irá continuar a colaborar com a rede de parceiros da comunidade, pela ELI, através da participação na plataforma concelhia "Crescer Melhor em Cascais" e da realização de reuniões trimestrais com o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão e com o Hospital de Cascais. Apesar de ter deixado de coordenar a ELI, em setembro de 2021, ainda lhe ficaram atribuídas algumas tarefas de gestão, nomeadamente na certificação/validação dos pedidos efetuados pelas famílias e médicos especialistas no âmbito dos Subsídios de Educação Especial.

relatório
20m de T
AA

Espera-se poder retomar os grupos de pais “Anos Incríveis”, considerando os elevados níveis de satisfação das famílias participantes, os ganhos identificados em diversos domínios da parentalidade e o incremento na perceção, por estas famílias, da rede de suporte social. Esta atividade tem estado interrompida pelas limitações impostas no âmbito da pandemia, no entanto espera-se em 2022 ser possível realizar pelo menos uma destas ações.

As ações de formação para educadores e equipa da ELI, continuam a ser um objetivo, por forma a complementar o impacto das ações dirigidas aos pais e responder ao interesse demonstrado por aqueles técnicos na realização deste tipo de iniciativas. Assim, com participação dos profissionais da ELI iniciaram-se, em 2021, ações de sensibilização nos Agrupamentos de Escola do Concelho de Cascais. Estas ações, que terão continuidade em 2022, têm como objetivo principal, estreitar relações e melhorar os procedimentos de articulação entre a ELI e os Agrupamentos de escola por forma a potenciar os recursos existentes e assim promover o desenvolvimento das crianças acompanhadas.

No âmbito das ações de benchmarking, e considerando a equipa da IP e a própria ELI uma mais-valia a acrescentar ao seu funcionamento dar-se-á continuidade, em 2022, a um ciclo de ações com outras ELI, com o objetivo de aperfeiçoar procedimentos internos, sempre com o objetivo de melhor responder às famílias e crianças sinalizadas.

É também objetivo da equipa para 2022, no âmbito do objetivo de desempenho traçado para 2021, que incidiu na melhoria do processo de avaliação da Qualidade de Vida Familiar das crianças apoiadas, dar continuidade ao mesmo com outras ações que permitam a melhoria do processo.

Pretende-se igualmente, em 2022, dar continuidade ao processo de arquivo digital de todos os documentos processuais na ELI.

CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO (CRI)

A equipa do Centro de Recursos para a Inclusão propõe, em 2022, manter os apoios aos alunos com necessidades de mobilização de medidas ao processo de ensino-aprendizagem, alargando a sua intervenção, sempre que possível, aos contextos de vida da criança/jovem. Desta forma iremos manter a proximidade com os agentes educativos de referência da criança/jovem (Professor Titular/Conselho de Turma) e da família, aumentando o número de contactos formais e informais.

Pretende-se, cada vez mais, utilizar metodologias de trabalho cooperativo, proporcionando entre os diferentes intervenientes no caso, momentos de identificação de objetivos e estratégias de intervenção.

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
Remetido
Al.

Estar mais próximo das estruturas educativas que decidem sobre a mobilização de medidas educativas para os alunos apoiados pelo CRI, é também um objetivo, pelo que se participará nas reuniões das EMAEI (Equipas multidisciplinares de apoio à educação inclusiva). No agrupamento da IBN Mucana ir-se-á propor a realização de uma reunião mensal de discussão de casos, com a equipa de educação especial, de forma a otimizar os recursos, numa lógica de capacitação de ambas as equipas na partilha de diferentes propostas/metodologias de intervenção sob o olhar diferenciado e distinto das diferentes áreas de saber técnico presentes.

No âmbito da avaliação de desempenho pretende-se que os técnicos do CRI desenvolvam ações que possam beneficiar o maior número de clientes diretos (alunos) e indiretos (pais/professores/auxiliares) que estão abrangidos pelo serviço. São exemplo disto a realização de ações de sensibilização sobre temáticas específicas, elaboração de material de intervenção para programas de desenvolvimento de competências, rastreios e avaliação de necessidades de intervenção.

Dar-se-á continuidade às ações de articulação com os serviços da comunidade, numa estreita relação com os serviços de Pedopsiquiatria do Hospital São Francisco Xavier, com a equipa de Saúde Escolar do UCC Cascais Care e com o serviço de Reabilitação Pediátrica e Desenvolvimento (SRPD) do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA).

A Equipa CRI, no âmbito da sua participação na Comissão para a Pessoa com Deficiência – Divisão de Educação (CPD), tem como objetivo realizar a disseminação e dinamização das ações que resultem, como pertinentes, das reflexões realizadas neste grupo de trabalho.

relatório
Remete
Al.

RECURSOS DE QUALIFICAÇÃO E EMPREGO

Promover, de modo sustentado, ações 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.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Desenvolver, em parceria com todas as partes interessadas, ações 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.

AValiação e Orientação Profissional

Apoiar as pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, na tomada de decisões vocacionais adequadas à sua inserção no mercado de trabalho, disponibilizando a informação necessária à definição dos percursos profissionais e promovendo a avaliação da sua funcionalidade e incapacidade e a determinação dos meios e apoios considerados indispensáveis à definição e desenvolvimento do seu plano pessoal de emprego.

acompanhamento à Colocação

Assegurar ações 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.

GABINETE DE INserção Profissional

Apoiar jovens e adultos desempregados na definição ou desenvolvimento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho, em estreita cooperação com o Centro de Emprego do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP, I.P.).

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2022 irão ser reforçados os laços com a comunidade uma vez que vão alargar-se o número de cursos em que a componente de formação tecnológica é ministrada pela equipa CERCICA, mas fora de portas e em parceria com diversos atores, com destaque para a Câmara Municipal de Cascais e Escola Superior de Hotelaria.

No âmbito da medida de qualificação de pessoas com deficiência e incapacidades (MQPDI) do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) a nossa oferta formativa incidirá nas áreas de hotelaria e restauração, floricultura e jardinagem, produção agrícola e animal, ciências informáticas, desenvolvimento pessoal, audiovisuais e produção dos media e na nova área de produção alimentar. As ações serão de dupla qualificação, académica e profissional (percurso B - nível 2) e

relatório
Remete
AA

formação contínua, com duração máxima respetivamente de 3.600h e 150h. A formação contínua, sobretudo vocacionada para a atualização de competências de pessoas com deficiência e incapacidades (PDI) já inseridas no mercado de trabalho, contará com três ações: Sensibilização às TIC; Competências de Integração Profissional e Educação Financeira.

Em parceria com a FENACERCI, o IEFEP, e a ANQEP, será realizado o trabalho de construção e publicação de novos referenciais de dupla qualificação, académica e profissional (percurso B - nível 4) por forma a promover a equidade no acesso à educação e formação.

Será consolidada a vasta rede de parceiros para a formação e o emprego e, neste âmbito, destacam-se dois projetos o Eco-Escolas, para reforçar a responsabilidade ambiental, e o projeto “Pão com Coração”, com formação prática em contexto de trabalho em espaços abertos à comunidade.

A cooperação transnacional continuará também a ser um dos nossos objetivos de trabalho com o objetivo de reforçar a partilha de boas práticas e os processos de inovação. Exemplo disto é o projeto europeu PIACT, já iniciado em 2021 e desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Cascais, Fundação Luis I, Associação de Turismo de Cascais e Centro para a Vida Independente (CAVI). Este projeto tem como objetivo explorar as potencialidades da realidade virtual e sua aplicação ao turismo acessível.

Finalmente apostaremos no reforço da equipa, sobretudo a equipa de suporte, por forma a garantir o sucesso da aposta nos recursos digitais, acessíveis também por smartphone, nomeadamente o Google Workspace for Education.

AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL/ACOMPANHAMENTO À COLOCAÇÃO

O Centro de Recursos para a Qualificação e o Emprego (CRQE) irá manter o apoio nas áreas de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE), o Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC).

Para 2022 o objetivo é apoiar 134 pessoas, das quais, 75 em IAOQE, 36 em Apoio à Colocação e 23 em Acompanhamento Pós-Colocação. Pretende-se, das pessoas que concluírem a fase do Apoio à Colocação, atingir uma taxa de integração no mercado de trabalho de 50%.

Com o objetivo de aproveitar os ganhos de competências adquiridos, no ano anterior, com os meios digitais, para simplificar reuniões ou outros contactos, quer com as pessoas que apoiamos quer com as empresas, será dada continuidade a um modelo misto de trabalho, em formato digital e presencial.

Está planeada para 2022 uma campanha de comunicação dirigida a empresas, com o objetivo de se estabelecerem novas parcerias e serem criadas novas oportunidades para a integração profissional

relatório
Zemke
A

das Pessoas com Deficiência. Os pilares desta campanha são o impacto que as atividades desenvolvidas pela equipa têm no percurso dos beneficiários e suas famílias e como as empresas conseguem alavancar o sucesso destas pessoas.

A promoção de novas competências e integração de boas práticas é também um objetivo para a equipa, pelo que se irão promover sessões de benchmarking com outros Centros de Recursos bem como, através de parcerias com Universidades, realizar formações.

Pretende-se também desenvolver um plano de formação e informação dirigido a Empresas, como veículo facilitador da contratação de pessoas com deficiência.

GABINETE DE INSERÇÃO PROFISSIONAL

O GABINETE DE INSERÇÃO PROFISSIONAL (GIP) em parceria com o CRQE, o Centro de Emprego e a Cidade das Profissões, irá continuar a promover um trabalho próximo com as empresas e outras Entidades do Concelho de Cascais para incrementar as oportunidades de emprego para pessoas com deficiência ou em risco de exclusão do mercado de trabalho.

relatório
Remetido
Ass.

RECURSOS DE CAPACITAÇÃO PARA A VIDA ATIVA – Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

Desenvolver uma abordagem inovadora, com foco no cliente por forma, a criar ações que promovam, os potenciais, a autodeterminação, o bem-estar e a qualidade de vida de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, maiores de 18 anos, para uma plena cidadania.

ATIVIDADES TERAPEUTICAS

Desenvolver ações e atividades que visem a estimulação e a manutenção das capacidades de modo a promover a qualidade de vida de pessoas com deficiência intelectual e ou incapacidades, em situação de maior dependência.

ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Desenvolver ações e atividades que potenciem a autodeterminação, a autonomia e a ocupação significativa de pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades.

ATIVIDADES OFICINAIS

Desenvolver ações e atividades que promovam a autodeterminação e a autorrepresentação, as competências de autonomia pessoal, social e laboral, através do desenvolvimento de atividades socialmente úteis, numa perspectiva produtiva e de integração em empresas.

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO)

O Centro de Atividades Ocupacionais da CERCICA está desde o final de 2020 a funcionar em dois edifícios distintos, Livramento e Rana, tendo cada um deles projetos de capacitação distintos e alinhados com o perfil das Pessoas com quem trabalham.

Em 2022 será, no entanto, desenvolvido um projeto comum que é a transição para CACI (Centro de Atividades de Capacitação e Inclusão), tendo em conta o enquadramento regulamentado pela Portaria nº70/2021 de 26 de março de 2021 e a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, ainda que a grande maioria das orientações destes dois documentos estão desde há muito no ADN da CERCICA.

No Livramento vai continuar-se a reestruturação, iniciada em 2021, das atividades/ ateliers e oficinas, que não pôde ser concluída devido às restrições impostas no âmbito da pandemia, introduzindo-se novos pressupostos e formas de funcionamento.

Pretende-se voltar a intensificar a autodeterminação e a participação ativa das Pessoas com quem trabalhamos e retomar o modelo de integração nos ateliers/ oficinas alinhado com as competências, aptidões e preferências pessoais pelo trabalho aí desenvolvido. Prevê-se também o aumento do número de clientes em Atividades Socialmente Úteis (ASU), em função dos contactos já iniciados



em 2021 e do plano para alargar o número de empresas/ entidades parceiras que pretendam promover este tipo de atividade.

Na área das Artes irá ser dada continuidade a projetos em parceria com a Associação Raw Art Made, Arte do Insano – Stolen Books, Encontros de Criação Artística de Cascais – CPD e Manicómio, na prossecução dos objetivos de desenvolvimento artístico das Pessoas com quem trabalhamos.

Pretende-se também criar um espaço de Experimentação, numa dinâmica de colaboração quer de vários elementos da equipa, quer do acolhimento de projetos com parceiros externos. Será acima de tudo um Espaço **de todos para todos**.

Serão organizados 3 Grupos de Participação, com o objetivo de dar voz às Pessoas com quem trabalhamos:

- Os Autorrepresentantes, que participarão em grupos de discussão e projetos interorganizacionais.
- O Grupo da Informação e Comunicação, que será responsável por dinamizar um conjunto de iniciativas que permitem a todos o acesso a informações variadas.
- O Grupo das Atividades Socio Culturais e Recreativas, que dinamiza um conjunto de ações de consulta aos pares, promovendo a participação de todos na escolha e usufruto de atividades culturais e de lazer, internamente ou na comunidade.

A familiarização e reforço de competências na utilização das TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação), fará também parte do modelo de capacitação, utilizando os recursos tecnológicos adquiridos por candidatura à Plataforma Cascais Inclui +. Neste âmbito serão dinamizadas sessões inter pares, para discussão e debate de temas da atualidade e para promoção de competências pessoais e sociais.

O projeto da “Rádio” dará também voz a quem deseje participar.

Em 2022, prevê-se continuar os projetos candidatados à Câmara Municipal de Cascais, “Cidadãos Mais Ativos” e “Raspadinhas”, que não se puderam concluir em 2021, por restrições de saída para a comunidade.

A equipa do CAO Rana, tendo em conta as características das Pessoas com quem trabalha (idade, nível de autonomia, etc.), e utilizando o modelo de qualidade de vida do Schalock, pretende continuar a desenvolver uma intervenção centrada na pessoa, que promova um envelhecimento ativo, através da adaptação de atividades/momentos de intervenção, mantendo as suas capacidades motoras, cognitivas e sociais, por forma a preservar a sua autonomia e funcionalidade. Pretende-se assim promover o conforto e bem-estar e, desta forma, proporcionar a melhoria da sua qualidade de vida.

As duas áreas de intervenção serão: a capacitação e desenvolvimento de competências para as Pessoas mais novas e envelhecimento ativo para as Pessoas mais velhas, respeitando os diferentes ritmos e a dignidade de cada um.

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
Remetido
Al

Serão realizadas saídas ao exterior, nomeadamente a jardins, não só por ser uma atividade da preferência das Pessoas que frequentam esta resposta, mas também porque lhes permite um contacto direto com a comunidade.

Apostar-se-á em atividades sensoriais diversas com vista à estimulação cognitiva, motora e de comunicação, com especial ênfase nos meios alternativos de comunicação que permitam a promoção da autonomia e participação mais ativa. As sessões de Terapia da Fala em estreita colaboração com a Terapia Ocupacional, continuarão a ser uma forte aposta na comunicação alternativa ou aumentativa e na definição de estratégias de combate às dificuldades na ingestão de alimentos.

Continuaremos, ao nível da Terapia Ocupacional, a avaliar as necessidades de produtos de apoio que possam compensar funções que não possam ser recuperadas, de forma a melhorar a autonomia nas atividades pessoais e ocupacionais.

Manter-se-á em funcionamento as sessões terapêuticas desenvolvidas até ao momento no âmbito da Fisioterapia e Psicomotricidade como a correção postural, snoezelen, e atividade motora adaptada. A atividade de equitação terapêutica, reiniciada no final do ano de 2021, deverá ser alargada a um maior número de pessoas.

Será iniciada a utilização do tanque HUBBARD para fisioterapia aquática, de modo a dar resposta às Pessoas que estão de alguma forma impossibilitados de utilizar o tanque terapêutico e para todos aqueles que possam beneficiar de um trabalho de mobilização passiva e alongamento de forma a contribuir para o seu conforto e bem-estar.

Será dada continuidade às sessões de Musicoterapia, reiniciadas no final do ano de 2021, e às sessões de Terapia Assistida por Animais.

Pretende-se, ainda, retomar a execução de sacos de papel, as saídas à comunidade, a construção e manutenção de uma pequena horta, dar continuidade a execução de canteiros no espaço exterior do edifício e à montagem de bucins.

O correto posicionamento das Pessoas que frequentam o CAO de Rana é de extrema importância para o seu conforto e bem-estar diário. Assim, pretende-se dar continuidade ao trabalho desenvolvido na adaptação e aquisição de produtos de apoio e reforçar a sensibilização da equipa, promovendo formações diversas, nas áreas sinalizadas como essenciais, nomeadamente posicionamentos e transferências e prevenção de lesões laborais.

Existem agora condições, devido ao levantamento das restrições associadas à COVID-19, de dar a conhecer o espaço do CAO Rana e as suas dinâmicas às Famílias dos clientes que frequentam esta resposta.

Em ambas as equipas – Livramento e Rana - pretende-se também retomar um conjunto de ações, de proximidade, cooperação e participação das famílias, quer no Plano Individual dos seus familiares, quer na reflexão do seu papel na inclusão social dos mesmos.

No âmbito da partilha de conhecimentos entre Colaboradores dar-se-á continuidade aos GRUPOS DE REFLEXÃO, para consolidação de novos conhecimentos e boas práticas, usando como guião os

relatório
20m de T
AA

Princípios Básicos Europeus de Formação para a Prestação de Cuidados na Área Social – BESCLO, desta vez em estreita articulação com a equipa do Lar Residencial.

RECURSOS DE APOIO DOMICILIÁRIO E ALOJAMENTO

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

Lar Residencial

Promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas com deficiência e/ou incapacidade, maiores de 16 anos, com vista a satisfazer as suas necessidades de acolhimento, cuidados pessoais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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

Lar Residencial

O Lar Residencial a trabalhar desde setembro de 2020, irá em 2022, consolidar o seu trabalho.

O ano de 2021 com desafios sucessivos, condicionou a implementação de um plano multidisciplinar de trabalho. Neste ano, para além da natural adaptação a uma nova realidade – evoluiu de um serviço prestado em apartamentos para uma estrutura única com 50 camas - reestruturou a Equipa Técnica e a Equipa de Ajudantes de Ação Direta e superou, com o apoio da Equipa do Centro de Atividades Ocupacionais, um surto provocado por COVID 19.

Em 2022, pretende-se:

- Assegurar a aplicação do Modelo de Qualidade de Vida;
- Apostar na melhoria dos serviços, garantindo uma oferta diversificada para ir ao encontro dos gostos e necessidades de cada Pessoa e realizar atividades de animação sociocultural ao fim-de-semana;
- Criar o Clube dos Residentes e elaborar o “Jornal de Rana”;
- Promover Sessões sobre Voluntariado - O que é e as diversas áreas de intervenção - para Clientes, Colaboradores e Famílias;
- Promover parcerias para a Responsabilidade Social;
- Organizar Festas de Época: Carnaval, Páscoa, Santos Populares, São Martinho, envolvendo Parceiros e Famílias.

relatório
Comitê
Ass.

A Equipa Técnica manterá uma participação ativa na Rede Social de Cascais – CLAS e na Comissão para a Pessoa com Deficiência de CPD Cascais bem como manterá uma estreita ligação com a Junta de Freguesia de São Domingos de Rana.

O investimento em formações continuas dos Colaboradores e as reuniões semanais de Equipa permitirão manter os níveis de qualidade que se pretendem nos serviços prestados e na prevenção de doenças profissionais que decorrem da exigência física e psicológica desta resposta.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Tendo em conta os ciclos da pandemia, é expectável que no primeiro trimestre de 2022, tenhamos que manter algumas limitações nos serviços prestados, principalmente no âmbito do envelhecimento ativo, mas cremos que a pouco e pouco se retomarão as oportunidades para desenvolvermos todas as atividades de modo sistemático e com a qualidade que pretendemos.

No âmbito da Plataforma Envelhecer Melhor em Cascais, Eixo III – Formação e capacitação - será desenvolvido o projeto formativo visando a qualificação e atualização de competências profissionais essenciais no trabalho dirigido aos Ajudantes de Ação Direta: “Fazer a Diferença – Upgrade”. A modalidade da formação será mista (online+presencial) e o material pedagógico será disponibilizado aos participantes, após a finalização de 6 módulos, através de uma APP mobile HumaniCare.

A Equipa SAD irá participar no Grupo de Referência: Respostas Sociais e Organizações para o Estudo, estratégia-plano sobre o envelhecimento – velhice e políticas sociais no concelho de Cascais, que tem como objetivo conhecer, aprofundadamente, o envelhecimento e a velhice no Concelho e agir, a curto, médio e longo prazo.

Com o objetivo de melhorar a comunicação com e entre as Equipas que prestam serviço nos domicílios, continuarão a ser apresentadas candidaturas para financiamento de dispositivos móveis com um sistema integrado de registos informáticos de todas as atividades. Este sistema para além de agilizar a comunicação, aumenta a facilidade, fiabilidade e rapidez dos registos, melhora a capacidade de controlo da realização das atividades e planos e reduz o consumo de papel.

A renovação da frota do SAD, para além de ser uma necessidade face ao seu envelhecimento, permitirá contribuir para a redução de custos, para a sustentabilidade ambiental e para serviços prestados com mais qualidade e segurança

relatório
Remetido
Assinatura

RESPOSTAS EMPREENDEDORAS

CERPLANT

Produzir plantas, projetar, 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.

CERMOV

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.

PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO

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

CERPLANT

De forma geral pretende-se em 2022 incrementar a sustentabilidade financeira, estabilizar os Procedimentos de Contratação Pública, manter os clientes existentes e ir ao encontro de clientes alvo, no âmbito da Responsabilidade Social.

Será dado início à construção de um Plano Técnico de Ação em torno de Boas Práticas Ambientais, que vão ao encontro dos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável da ONU 2030. Muitas atividades desenvolvidas pela Cerplant incorporam já boas práticas, neste âmbito, mas necessitam de se tornar perceptíveis para os clientes e comunidade.

Pretende-se com o apoio do Marketing construir um portfolio, como instrumento de comunicação com o mercado, através do site e das redes sociais, e como promoção do trabalho realizado na comunidade pelos Colaboradores nele envolvidos.

Dever-se-ão prosseguir com os projetos apoiados por fundos comunitários, em parceria com a Faculdade de Medicina Veterinária, no sentido de dar continuidade ao que termina em dezembro de 2021, cujo estudo teve como objetivo aferir o impacto da incorporação de ervas aromáticas produzidas na CERCICA (como alternativa aos conservantes não naturais), nos teores finais de sulfitos dos produtos cárneos transformados (chouriços, fiambre, salsicharia, etc.).



CERMOV

Em 2022, a CerMov dará continuidade a todas as respostas terapêuticas, motoras e expressivas, intervindo com base nas necessidades e expectativas das Famílias, em estreita articulação com todos os agentes envolvidos no processo (saúde, educação, entre outros).

A evolução da pandemia, que esperamos positiva, implicará uma reorganização dos serviços, logo que seja possível a reabertura da piscina. Esta reorganização estará também alinhada com as eventuais reestruturações que decorram do novo modelo de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).

Após a montagem da sala PediaSuit e da formação dos técnicos no último quadrimestre de 2021, a equipa apostará na implementação deste novo serviço, divulgando os benefícios deste protocolo terapêutico intensivo.

Será avaliada a viabilidade da abertura do serviço de Terapia Assistida por Animais para clientes externos e a manutenção do serviço para as Pessoas integradas no Centro de Atividades Ocupacionais.

As atividades motoras, terapêuticas e expressivas continuarão a ser uma aposta, não só como veículo de promoção de saúde, bem-estar e qualidade de vida, como também de inclusão, autorrepresentação e autonomia, para as Pessoas integradas no Centro de Atividades Ocupacionais.

Neste sentido, o Grupo de Dança continuará o seu percurso de crescimento e capacitação artística, aproveitando todas as oportunidades de apresentar o seu trabalho na comunidade, contribuindo assim para a valorização e visibilidade das capacidades dos seus bailarinos.

Continuaremos a investir nas atividades desenvolvidas na comunidade, nomeadamente através da prática de modalidades desportivas em contexto (Vela, Equitação, Rugby, Surf, Natação, Golfe, Kickboxing, Cercica Clube) e da participação em eventos desportivos e lúdico-recreativos.

Para o financiamento de serviços específicos e para aquisição de equipamento e material pedagógico e terapêutico, continuaremos a recorrer a candidaturas, regulares e pontuais.

EDITORA

Prevê-se lançar em 2022 um novo livro.

relatório
Remetido
Ass.

ÁREAS DE APOIO À GESTÃO

MARKETING SOCIAL

Assegurar a comunicação interna e externa e o seu alinhamento, contribuindo para reforçar o posicionamento e a notoriedade da CERCICA como Instituição de referência bem como promover o envolvimento e a participação de todas as partes interessadas e a consciencialização da sociedade para as práticas de inclusão.

RECURSOS HUMANOS

Atrair, recrutar, desenvolver, avaliar e reter os Colaboradores e os voluntários com as competências ajustadas à prossecução dos objetivos da organização, no cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Assegurar o planeamento e controlo dos recursos financeiros, de acordo com diretrizes superiores; Proceder à execução da contabilidade, cumprindo com as normas em vigor e com os requisitos legais; Garantir

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 objetivos.

MARKETING SOCIAL

No âmbito da Comunicação Interna e na sequência de um trabalho realizado em 2021 em parceria com a Nova Social Consulting da Nova SBE, pretende-se implementar um plano de ação que facilite e estructure alguns processos de comunicação dentro da Organização.

O projeto de reformulação do site em Português, não implementado em 2021, será retomado em 2022, para valorizar a apresentação corporativa ao mercado e atualização de conteúdos. Pretende-se igualmente o desenvolvimento de um site em inglês com conteúdo especificamente dirigido às comunidades estrangeiras e aos nossos parceiros internacionais.

relatório
Remetido
Ass.

Continuarão a promover-se campanhas de angariação de fundos, em diferentes moldes, como suporte a inúmeros projetos que a CERCICA pretende desenvolver ou para apoiar pessoas carenciadas.

Manter-se-á o habitual apoio às diferentes áreas da CERCICA para a divulgação de produtos e serviços.

Continuará a promover-se a comunicação com as partes interessadas através das redes sociais, newsletters e mailings.

RECURSOS HUMANOS

A área de Recursos Humanos procurará consolidar uma cultura organizacional de envolvimento e participação, bem-estar, desenvolvimento e aprendizagem contínua dos Colaboradores e Voluntários, com o objetivo de manter a coesão e alinhamento organizacional bem como a motivação das equipas.

Para tal, continuarão a realizar-se iniciativas relacionadas com a reflexão e aprendizagem entre as diversas equipas, a geração de oportunidades de desenvolvimento e reconhecimento profissional e a implementação de medidas ao nível da segurança, saúde (física e psicológica) e bem-estar no local de trabalho.

QUALIDADE, MELHORIA E GESTÃO DOCUMENTAL

A revisão do Sistema de Gestão de Qualidade, tendo como referência a versão atual do referencial de certificação EQUASS, não decorreu conforme o previsto em 2021, atendendo à situação de pandemia e consequente necessidade de reajustamento das prioridades.

Assim, o ajustamento e envolvimento da cultura organizacional a este novo referencial, continuará a ser o desafio da área da Qualidade, Melhoria e Gestão Documental, estimando-se a renovação da mesma no final de 2022.

No próximo ano, continuará a privilegiar-se o aumento da participação e envolvimento de todas as partes interessadas (Clientes, Famílias, Colaboradores, Voluntários, Parceiros, ...) no processo de melhoria contínua da prestação dos serviços e atividades da CERCICA.

relatório
Zemke
A.

ÁREA DE SUPORTE E LOGÍSTICA

COMPRAS Assegurar a seleção e a avaliação dos fornecedores, bem como o aprovisionamento, numa base de sustentabilidade económica e ambiental.	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.	MANUTENÇÃO Proceder à conservação, à manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos com sustentabilidade económica e ambiental.
LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO Promover a desinfestação, a limpeza e a higienização dos espaços garantindo as condições de salubridade exigidas.	

Globalmente a área de suporte e logística manterá as suas atividades respondendo aos constantes desafios de ajustamento, nas áreas de transportes, restauração e limpeza e higienização.

Em 2021 a CERCICA candidatou-se ao Orçamento Participativo 2021, de Cascais, com um projeto de renovação da frota de transporte de pessoas com mobilidade reduzida, de apoio ao serviço domiciliário e de apoio ao serviço de jardinagem na comunidade.

Na data em que se está a realizar este relatório não se sabe o resultado desta candidatura, no entanto se formos elegíveis terá um impacto substancial na qualidade de serviço prestado e na redução de custos de manutenção de frota, que temos atualmente.

relatório
Zemke
A

IV. OBJETIVOS OPERACIONAIS E METAS DE DESEMPENHO ORGANIZACIONAL 2022

Conforme referido no ponto II – Planeamento Estratégico, deste documento, os objetivos estratégicos desdobram-se em objetivos operacionais e estes concretizam-se por implementação das actividades que lhe estão associadas. Cada actividade tem um indicador de desempenho e é a partir do grau de cumprimento deste, que se avalia a grau de cumprimento do plano estratégico.

Alguns indicadores foram ajustados decorrente do contexto atual.

A seguir apresenta-se para cada eixo o planeamento das ações a desenvolver em 2022 e a respetiva métrica dos indicadores de desempenho.

relatório
Remetido
AA

Objetivos Operacionais	EIXO I - CIDADANIA ATIVA	Ações a desenvolver 2022	Indicadores	Metas 2022
	Objetivo Estratégico 1 - Responder às necessidades atuais e futuras dos clientes			
		- Continuar a ajustar o modelo de intervenção das respostas do CRI, aproximando-o ao preconizado no novo decreto lei da escola inclusiva 54/2018 e trabalhando cada vez mais na resposta às necessidades das famílias. - Participar na análise e avaliação inicial das sinalizações à ELI; - Proceder ao levantamento de necessidades de avaliação/orientação de crianças/famílias em acompanhamento na ELI; Acompanhar processos de crianças/famílias sinalizadas à ELI. - Candidatura à renovação da credenciação da CERCICA enquanto Centro de Recursos para o Centro de Emprego de Cascais - Continuar a desenvolver os serviços atuais com o rigor e profissionalismo garantindo a satisfação das necessidades do cliente. - Aplicar novos PI e avaliar nível de satisfação dos clientes - Adaptação da resposta do CAO e das Unidades Residenciais ao novo edifício de Rana	Número de clientes apoiados anualmente >= 1 218 Número de serviços reajustados = 11 Grau de Satisfação dos Clientes face ao PI >= 90%	
OO 1.1	Desenvolver e/ou reajustar os serviços atuais			
		- Apostar na diversificação dos serviços, garantindo uma oferta diversificada para ir ao encontro dos gostos e necessidades de cada cliente - Desenvolver atividade em sala snoezelen - Abertura de consulta de Fisioterapia Osteopática - Atividades de fim de semana para clientes temporários permitindo	Número de novos serviços/novas atividades disponibilizados + 2 Número de clientes aderentes a estes serviços/atividades + 6 Taxa de satisfação da avaliação dos novos serviços/atividades >= 85%	
OO 1.2	Disponibilizar novos serviços/novas atividades em modalidades não tipificadas nas respostas sociais			
	Objetivo Estratégico 2 - Promover a qualidade de vida dos clientes através da prestação de serviços de qualidade, consistentes com as suas necessidades atuais e potenciais			
				CAO e LR Desenvolvimento Pessoal: 88% Autodeterminação: 92% Relações Interpessoais: 91% Inclusão Social: 88% Direitos: 85% Bem Estar Emocional: 91% Bem Estar Físico: 93% Bem Estar Material: 88% IP Parentalidade: 77% Direitos: 78% >= Interação social/familiar: 76% Recursos da comunidade: 76% SAD e FP Relações Interpessoais: 90% Autodeterminação: 90% Bem Estar Emocional: 85% Bem Estar Físico: 90% Bem Estar Material: 90% Empregabilidade: 90% Cidadania: 90% Direitos: 90%
OO 2.1	Acompanhar a evolução da qualidade de vida dos clientes inter áreas	- Assegurar a aplicação do Modelo de Qualidade de Vida a todos os clientes e desenvolver atividades que promovam uma melhoria da Qualidade de Vida, através de uma monitorização periódica e transversal a todas as áreas - Formar os técnicos para implementar a escala de Qualidade de Vida	Taxa de concretização dos objetivos de PI por domínio de qualidade de vida	
OO 2.2	Acompanhar o grau de concretização global dos PI inter áreas	- Dinamizar a articulação entre áreas para a elaboração do PI	Taxa de concretização dos PI	>= 88%
OO 2.3	Manter a satisfação dos clientes	- Análise da informação recolhida	Taxa de satisfação dos clientes	>= 90%

Objetivos Operacionais	EIXO I - CIDADANIA ATIVA	Ações a desenvolver2022	Indicadores	Metas 2022
	Objetivo Estratégico 3 – Promover a participação e o empowerment dos clientes			
			Redefinição da estratégia de autorepresentação/autodeterminação	2º semestre 2021
			Taxa de concretização das medidas implementadas	≥ 90%
			Taxa de implementação de sugestões de clientes	≥ 75%
				CAO e LR
				Autodeterminação: 92%
				Inclusão Social: 88%
				Direitos: 85%
				IP
				Parentalidade: 77%
				Direitos: 78%
			Taxa qualidade vida nos domínios da autodeterminação, empregabilidade, parentalidade (IP), direitos (IP) e recursos da comunidade (IP)	≥ Recursos da comunidade: 76% FP e CRQE
				Autodeterminação: 88%
				Empregabilidade: 88%
			Taxa de satisfação da comunidade relativamente à participação dos clientes na comunidade	≥ 80%
			Taxa de resposta dos questionários de satisfação	≥ 63%
OO 3.2	Criar e/ou adaptar materiais técnico-pedagógicos acessíveis	- Adaptar material de comunicação alternativa às necessidades dos clientes - Rever os formulários dirigidos aos clientes do processo do CR-CE - Criação da nova versão do Guia do Formando em formato acessível (1 guia)	Nº de materiais criados/adaptados	= 34
OO 3.3	Disponibilizar informação acessível e facilmente compreensível das atividades e dos resultados	- Adaptar material de comunicação de atividades e de resultados para linguagem acessível - Disponibilizar informação acessível a todos os clientes através da dinamização do Clube de Clientes	Taxa de satisfação dos clientes no item comunicação Taxa de concretização do plano de comunicação, das ações referentes a clientes	≥ 82% ≥ 80%
	Objetivo Estratégico 4 – Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias numa perspetiva de melhor satisfazer as necessidades dos clientes			
OO 4.1	Intensificar o trabalho e o envolvimento de todos os setores da sociedade, contribuindo para a construção de redes mais inclusivas	- Continuar a participar nas diversas plataformas municipais - Desenvolver ações de divulgação e de formação junto das empresas - Realizar projetos em parceria e avaliar a sua eficácia	Número de elementos da CERCICA presentes nas diversas plataformas municipais Número total de parcerias	= 12 ≥ 150
			Taxa de clientes abrangidos pelas parcerias	≥ 51%
			Taxa de cumprimento dos objetivos das parcerias	≥ 87%
OO 4.2	Trabalhar numa relação de proximidade com os parceiros de forma a garantir o seu compromisso com a missão da CERCICA	- Procurar novos parceiros para Formação Prática em Contexto Trabalho, ASUs, Estágios de Atualizações de Competências - Estabelecer mais parcerias para venda dos produtos da CERCICA (CAO, CerPlant, Editora) - Cimentar as relações existentes através da criação de mais valias para os parceiros	Taxa de parcerias com acordo estabelecido Taxa de satisfação dos parceiros com acordo estabelecido/Taxa de satisfação parceiros	≥ 70% ≥ 80%

relatório
Zemke
A.

relatório
Zemke
A.

Objetivos Operacionais		EIXO I - CIDADANIA ATIVA	Ações a desenvolver 2022	Indicadores	Metas 2022
Objetivo Estratégico 5 - Promover e consolidar a imagem da CERCICA na comunidade, afirmando a organização como referência na prestação de serviços no concelho de Cascais					
OO 5.1	Avaliar o conhecimento da comunidade relativamente ao trabalho da CERCICA		- Análise dos resultados obtidos no questionário à comunidade e definição de medidas de ação em função das oportunidades de melhoria identificadas	Taxa de satisfação da comunidade Taxa de parceiros muito satisfeitos (item "Serviço prestado pela CERCICA à comunidade")	>= 75% >= 75%
OO 5.2	Consolidar uma estratégia de marketing que promova os serviços, respostas e produtos da organização		- Definição de um plano de marketing para promoção dos serviços e produtos da instituição e implementação das ações ao longo do ano - Organizar 2 workshops relacionados com a temática da Agricultura Social Biológica	Taxa de concretização plano marketing	>= 80%
OO 5.3	Garantir uma comunicação acessível para ir ao encontro dos diferentes targets		- Revisão dos materiais existentes e adaptação dos mesmos para uma linguagem menos técnica e mais acessível aos diferentes targets	Taxa de concretização ações plano comunicação Taxa de satisfação das diferentes partes interessadas	>= 80% >= 90%
Objetivo Estratégico 6 - Promover a responsabilidade social corporativa					
OO 6.1	Definir e implementar uma política de Responsabilidade Social Corporativa		- Realizar com Clientes das UR actividades socialmente úteis - voluntariado na comunidade - Promover junto dos clientes, famílias e colaboradores a Responsabilidade Social Corporativa	Implementação de uma política de Responsabilidade Social Corporativa Taxa de concretização das medidas implementadas nas ações Taxa de participação dos colaboradores e clientes Taxa de satisfação dos colaboradores (item Responsabilidade Social Corporativa)	Implementada >= 85% >= 80% >= 75%
OO 6.2	Implementar ações de responsabilidade ambiental		- Desenvolver ações de sensibilização para a proteção do ambiente - Renovar o galardão Eco-Escolas - Organizar uma atividade para os colaboradores, clientes e famílias no âmbito da responsabilidade ambiental - Aquisição de garrafas de água reutilizáveis (JFCE) e colocação de eco-pontos nas UR (Cascais Ambiente)	Taxa de concretização das ações de responsabilidade ambiental	>= 95%
OO 6.3	Implementar ações de responsabilidade social		- Promoção de voluntariado na Comunidade - Realização de eventos/actividades na comunidade promovidos pelas UR e/ou convite da comunidade	Taxa de concretização das ações de responsabilidade social	>= 90%

relatório
Zemke
A.

	EIXO II - GESTÃO DE PESSOAS E COMPETÊNCIAS	Ações a desenvolver 2022	Indicadores	Metas 2022	
Objetivos Operacionais	Objetivo Estratégico 7 - Promover a participação e o envolvimento dos colaboradores na dinâmica da instituição, reforçando o sentido de pertença organizacional e a cooperação entre áreas				
	OO 7.1	Rever mecanismos para melhoria da comunicação interna	- Implementar novos mecanismos de facilitação da comunicação interna para além dos já formais e tradicionalmente instituídos	Taxa de satisfação dos colaboradores nos itens Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização e comunicação dos resultados da organização Taxa de concretização ações plano comunicação, na área comunicação interna Taxa de resposta dos colaboradores aos questionários de satisfação	 = 85% = 80%
	OO 7.2	Aumentar a participação e o envolvimento efetivo de colaboradores	- Criar um "Banco de Ideias" dirigido apenas aos colaboradores para apresentação de sugestões de melhoria/Inovação na CERCICA - Aumentar a taxa de implementação das sugestões de melhoria dos colaboradores	Taxa de implementação das sugestões e melhorias propostas nos questionários de satisfação	= 70% = 85%
	OO 7.3	Consolidar momentos de partilha e reflexão de boas práticas e resultados inter áreas	- Realizar, com o envolvimento de todos, um plano de sessões de partilha e reflexão de boas práticas e resultados inter-áreas	Nº de sessões de partilha e reflexão inter áreas	= 20
	OO 8.1	Responder às necessidades de formação e desenvolvimento de competências dos colaboradores	- Elaboração do Plano Anual de Formação em conjunto com as coordenações - Garantir a execução do Plano Anual de Formação através de uma monitorização constante - Revisão do modelo de avaliação da eficácia das ações de formação	Taxa de colaboradores envolvidos no Plano Anual de Formação e Desenvolvimento de Competências Taxa de concretização do Plano Anual de Formação e Desenvolvimento de Competências Resultados da avaliação da eficácia das ações de formação	 = 70% = 85% = 4,25
	Objetivo Estratégico 9 - Promover o bem-estar e a motivação pela geração de oportunidades de desenvolvimento e por práticas de reconhecimento				
OO 9.1	Aumentar a satisfação dos colaboradores	- Destacar/Comunicar, internamente, as iniciativas propostas e desenvolvidas pelos colaboradores com impacto na CERCICA (projetos, atividades)	Taxa de satisfação dos colaboradores no Item Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado Taxa de satisfação dos colaboradores no Item Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	 = 80% = 75%	
OO 9.2	Aumentar a motivação dos colaboradores		Taxa de motivação dos colaboradores	= 88%	
OO 9.3	Desenvolver ações minimizadoras do impacto do envelhecimento, desgaste emocional e físico dos colaboradores	- Apresentar uma proposta de ações minimizadoras do impacto do envelhecimento, desgaste emocional e físico dos colaboradores - Implementação das ações de acordo com o estabelecido e aprovado	Taxa de riscos laborais Moderados e Significativos Taxa de satisfação dos colaboradores face ao cumprimento dos requisitos de saúde e segurança	Significativos: 5% Moderados: 80% = 89%	
	Objetivo Estratégico 10 - Desenvolver e aumentar o voluntariado na instituição				
OO 10.1	Aumentar o voluntariado na instituição	- Levantamento exaustivo das necessidades de voluntariado em cada área/resposta - Admitir mais voluntários de acordo com esse levantamento	Nº de voluntários regulares Nº de horas de voluntariado	 = 18 = 3 000	

relatório
Zemke
A.

Objetivos Operacionais	EIXO III - SUSTENTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO	Ações a desenvolver 2022	Indicadores	Metas 2022
	Objetivo Estratégico 11 - Aumentar a eficiência e eficácia organizacional			
OO 11.1	Rever os processos e procedimentos do SGQ tornando-os mais eficientes	- Rever os processos e documentos do SGO, ajustando-os ao novo referencial EQUASS 2018 - Utilizar os novos mecanismos de facilitação de comunicação interna para fomentar e reforçar a cultura organizacional EQUASS 2018, disseminando as revisões processuais realizadas - Implementar as recomendações decorrentes da Auto-Avaliação EQUASS 2018 - Realizar, semestralmente, a Auto-Avaliação EQUASS como metodologia de acompanhamento de implementação das ações e reforço da cultura organizacional EQUASS 2018	Taxa de documentos revistos	>= 100%
OO 11.2	Desenvolver e reforçar os sistemas de informação e comunicação	- Fazer o levantamento de todas as necessidades de renovação dos Sistemas de Informação e Comunicação - Identificar fontes de financiamento alternativas para a aquisição de novas tecnologias	Taxa de execução do plano de SIC	>= 85%
			Taxa de satisfação dos colaboradores face aos sistemas de informação e comunicação	>= 75%
OO 11.3	Implementar a partilha de boas práticas e resultados, internamente e com outras entidades, através de exercícios de benchmarking e benchlearning	- Realizar uma sessão trimestral com o objetivo de Benchmarking de indicadores e resultados com instituições congêneres - Divulgar internamente o resultado da comparação de indicadores e resultados das 3 instituições - Com base na comparação de indicadores e resultados das 3 instituições, determinar áreas de melhoria e planificar sessões de trabalho/aprendizagem conjunta	Taxa de participação em reuniões de benchmarking e benchlearning	>= 81%
	Objetivo Estratégico 12 - Implementar e consolidar uma política de autonomia financeira das respostas, adequada a uma boa sustentabilidade da organização		Nº de ações de melhoria implementadas com base no trabalho desenvolvido em benchmarking e benchlearning	>= 4
OO 12.1	Reformular a estratégia de funcionamento das respostas e serviços, monitorizando o seu desempenho na prossecução dos seus objetivos	- Avaliar os vários itens que compõe a Taxa de Eficiência e Eficácia Operacional (TEEO) - Identificar possíveis ações de melhoria e implementá-las	Taxa de Eficácia e Eficiência Organizacional - TEEO	>= 85%
OO 12.2	Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de rendimentos e gastos	- Monitorização atempada do orçamento nas rubricas de gastos e rendimentos - Análise dos desvios das áreas/respostas em conjunto com as coordenações - Identificação e reporte das ações de melhoria - Implementação das ações de melhoria identificadas	Taxa de execução orçamental dos gastos	<= 1.8%
			Taxa de execução orçamental dos rendimentos	>= 0.5%
OO 12.3	Reforçar as estratégias de autofinanciamento e procurar novas fonte de financiamento, reforçando a autonomia financeira e promovendo o equilíbrio e a sustentabilidade da organização	- Definir uma estratégia de angariação de fundos - Elaboração de candidaturas a linhas de financiamento para o financiamento de projetos de inovação e empreendedorismo - Procurar novos clientes/parceiros para venda dos produtos próprios (CAO, CerPlant, Editora)	Taxa de autofinanciamento	>= 41%
			Volume Vendas e Prestação de Serviços	>= 1%

V. ORÇAMENTO 2022

O presente orçamento foi elaborado tendo como princípio orientador a regra da prudência assim como uma orientação de contenção dos gastos operacionais. Foi elaborado tendo como base de cálculo os registos contabilísticos, podendo divergir da realidade face a acontecimentos não previsíveis ao momento da sua elaboração.

Dadas as características dos serviços prestados à comunidade os custos com pessoal assumem a maior parte dos gastos previstos no orçamento, prevendo-se que totalizem os 4.133mil€, cerca de 69,1% dos gastos globais.

Os Fornecimentos e Serviços externos, doravante designados FSE, são os gastos estritamente necessários para manter em funcionamento as atividades desenvolvidas pela CERCICA e para este ano assumem um total de 878mil€ (14,7%).

Os Géneros Alimentares/Refeições Servidas dizem respeito à confeção própria das refeições para os clientes e colaboradores da Instituição. Prevê-se para 2022 que esta rubrica totalize os 181mil€ (3.1%).

Os Custos com Mercadoria Vendida e Matéria Consumida (CMVMC) referem-se aos gastos com as vendas dos livros da Editora CERCICA, da produção de plantas da CerPlant e dos artigos do Pirlampo Mágico. Este valor está diretamente relacionado com as vendas e para 2022 está previsto que se situe nos 82mil€.

As Bolsas com Formandos e Prémios CAO dizem respeito às bolsas de formação dos alunos da Formação Profissional e aos clientes das medidas do Centro de Recursos do Centro de Emprego. Inclui ainda os prémios pagos aos clientes do CAO em contrapartida do trabalho desenvolvido diariamente nas oficinas e ateliers. Este montante totaliza os 381mil€ em 2022.

Os gastos de depreciação referem-se às amortizações do exercício, fundamentalmente dos edifícios, viaturas e outro equipamento ligeiro, num total de 441mil€.

Do lado dos rendimentos, a principal fonte de receita são os Subsídios à Exploração, correspondendo a 3.993mil€, 66,7% dos rendimentos operacionais obtidos. Destes, tem maior expressão os subsídios atribuídos pelo Instituto da Segurança Social, I.P. (para as respostas CAO, UR, SAD e IP) e Ministério da Educação (para a resposta CRI) com cerca de 42,9%, seguido do valor financiado pelo IEFP (para as respostas FP, CR-CE), com 1.040mil€, 17,4% e, pelos valores financiados pela CMC (para apoio ao funcionamento e apoio a projetos) e outros programas do IEFP (GIP e Emprego Apoiado) num total de 385mil€, equivalendo a 6,4% dos subsídios recebidos.

As rubricas de Vendas, Prestação de Serviços, Matrículas e Mensalidades incluem, entre outras, a venda de plantas, a prestação de serviços de construção e manutenção de jardins, as vendas de livros da Editora CERCICA, a prestação de serviços terapêuticos da CerMov, a prestação de serviços de Design Gráfico, as vendas do Pirlampo Mágico e as comparticipações familiares pagas pelas famílias do CAO, UR e SAD. Estas rubricas totalizam 1.566mil€, representando 26,1% do total dos rendimentos operacionais.

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
Remetido
Ass.

Os Outros Rendimentos e Ganhos inclui, na sua maioria, valores referentes a donativos, consignação do IRS, reembolso do IVA e as refeições servidas, entre outros, num total de 195mil€.

A imputação de subsídios para Investimento refere-se à quota-parte dos apoios concedidos correspondente ao valor da amortização considerada. Prevê-se que represente cerca de 182€, 3% do total dos rendimentos totais.

O orçamento para 2022 apresenta a seguinte decomposição, por grandes grupos de rubricas orçamentais:

RENDIMENTOS 2022	
Vendas	246 804,00
Prestações de Serviços	721 340,94
Matrículas e Mensalidades	597 448,65
Trabalhos para a Própria Entidade - Autoconsumos	52 500,00
Comparticipações e Subsídios - Seg. Social e Min. Educação	2 568 611,66
Outros Subsídios (IEFP/CMC/Outros)	384 740,53
Programa Qualificação Pessoas c/ Deficiência - F. Profissional	1 039 908,05
Outros Rendimentos e Ganhos	194 857,00
Imputação Subsídios para Investimento	181 636,78
TOTAL RENDIMENTOS	5 987 847,62
GASTOS 2022	
Géneros Alimentares / Refeições Servidas	185 132,29
Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas	82 127,47
Fornecimentos e Serviços Externos	877 984,01
Gastos com o Pessoal	4 132 842,89
Bolsas com Formandos / Prémios CAO	441 317,10
Outros Gastos e Perdas	20 627,85
Gastos de Depreciação e de Amortização	239 034,74
Impostos	1 000,00
Gastos e Perdas de Financiamento	1 000,00
TOTAL GASTOS	5 981 066,36
Resultado Operacional (EBITDA)	66 179,22
Resultado Operacional TOTAL	6 781,27

relatório
Zemke
A.

INVESTIMENTOS

Estão previstos um conjunto de investimentos, ao nível da modernização, adequação e reparação das instalações e dos equipamentos existentes, de modo a garantir o nível de serviço adequado e em linha com as necessidades das diferentes partes interessadas.

Pretende-se continuar a concorrer – em 2022 a Fundos Comunitários – para a modernização do hardware e software da CERCICA. Pretende-se garantir uma adequação dos equipamentos às necessidades das áreas administrativas e de formação.

No âmbito das necessidades de equipamento para o novo edifício da Cercica em Rana irá ser apresentada de novo uma candidatura que permita a instalação de painéis fotovoltaicos, que tem um impacto direto na redução de custos mensais no consumo de energia e redução da pegada ecológica da CERCICA.

Tendo em conta a necessidade urgente de realizar obras de reparação, manutenção e isolamento dos telhados, do edifício do CAO e Formação Profissional, iremos analisar as linhas de apoio no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência para o Setor Social e se não tiver enquadramento solicitaremos apoio à Câmara Municipal de Cascais.

Prevê-se ainda investir cerca de 21.000 euros em máquinas e ferramentas agrícolas, sendo que cerca de 50% deste montante será candidatado a apoio.

Assim, o conjunto de Investimentos previsto para o próximo ano decompõe-se da seguinte forma:

INVESTIMENTOS PREVISTOS 2022	FINANCIAMENTO PRÓPRIO	AUTARQUIAS	SUBSÍDIOS O.E.	OUTROS	TOTAIS
Modernização do hardware e software no âmbito dos fundos comunitários				400 000,00	400 000
Obras de remodelação do Edifício de Centro de Actividades Ocupacionais do Livramento			100 000,00		100 000
Obras de manutenção e reparação do telhado do Edifício da Formação Profissional do Livramento		25 000,00	25 000,00		50 000
Instalação de Paineis fotovoltaicos no Edifício de Rana				43 900,00	43 900
Máquinas e Ferramentas Agrícolas	11 000,00				11 000
TOTAL GERAL	11 000,00	25 000,00	125 000,00	443 900,00	604 900

PARECER DO CONSELHO FISCAL

I- Introdução

De acordo com a alínea a) do artigo 31º dos Estatutos da CERCICA, compete à Administração elaborar anualmente e submeter ao parecer do Conselho Fiscal e à apreciação e aprovação da Assembleia Geral do Plano de Actividades e orçamento para o ano de 2022; 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

O Plano de Actividades para o ano de 2022, bem como o Orçamento, estão ambos elaborados de acordo com a política da Cercica.

Parecer

Assim, propomos que o Plano de Actividades e o Orçamento para 2022 da Cercica, sejam aprovados pela digníssima Assembleia Geral.

Livramento, 30 de Novembro de 2021

O Conselho Fiscal

O Presidente

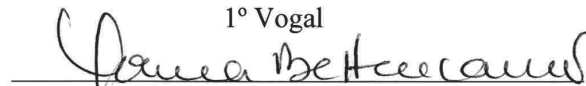


Ana Maria Viseu dos Santos Marques



Ana Paula Dias da Costa Fernandes

1º Vogal



Joana Filipa Leitão Bettencourt

2º Vogal



VII. ANEXOS

POLÍTICA DE QUALIDADE

Temos como política de qualidade prestar serviços de excelência adequados às necessidades e expectativas dos Clientes, atuando como facilitador na criação de oportunidades de inclusão para o exercício autónomo de uma plena cidadania.

É nosso compromisso:

- Manter o **foco no cliente** garantindo uma intervenção ajustada às necessidades, potenciais e expectativas de cada indivíduo;
- Assegurar a **melhoria contínua** dos processos e dos serviços, através da análise crítica dos resultados e de uma abordagem reflexiva e prospetiva;
- Acompanhar e monitorizar os nossos progressos, por via da autoavaliação e de avaliações externas, prosseguindo critérios de **sustentabilidade** institucional, social, financeira e ambiental;
- **Envolver, motivar e qualificar** os nossos Colaboradores para responder eficazmente aos desafios organizacionais e em harmonia com a nossa missão, visão e valores.
- Incentivar a corresponsabilização da comunidade na **inclusão** das pessoas com deficiência e incapacidades, promovendo **parcerias** e agindo em estruturas de rede social e comunitária;
- Cumprir com os requisitos legais e normativos que enquadrem a nossa atividade sendo **transparente** na divulgação, por todas as partes interessadas, da política da qualidade e do sistema que a suporta, das práticas e resultados.

relatório
Zemke
A.

MODELO ORGANIZACIONAL

O Sistema de Gestão da Qualidade da CERCICA fundamenta-se nos referenciais nacionais do Instituto da Segurança Social, no referencial de certificação da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) e europeu EQUASS da Plataforma Europeia para a Reabilitação.

Assim, e no âmbito do nosso compromisso da melhoria contínua dos processos e dos serviços disponibilizados, o sistema de gestão da qualidade abrange a organização como um todo. Ainda neste contexto, existem políticas organizacionais internas que norteiam a nossa atividade e que têm como função potenciar a uniformidade dos comportamentos na organização, dar continuidade às decisões, balizar o sistema de comunicação, facilitar a tomada de decisão e proteger a organização contra as pressões imediatas.

O Modelo de Gestão Organizacional adotado pela CERCICA representa-se esquematicamente da seguinte forma:

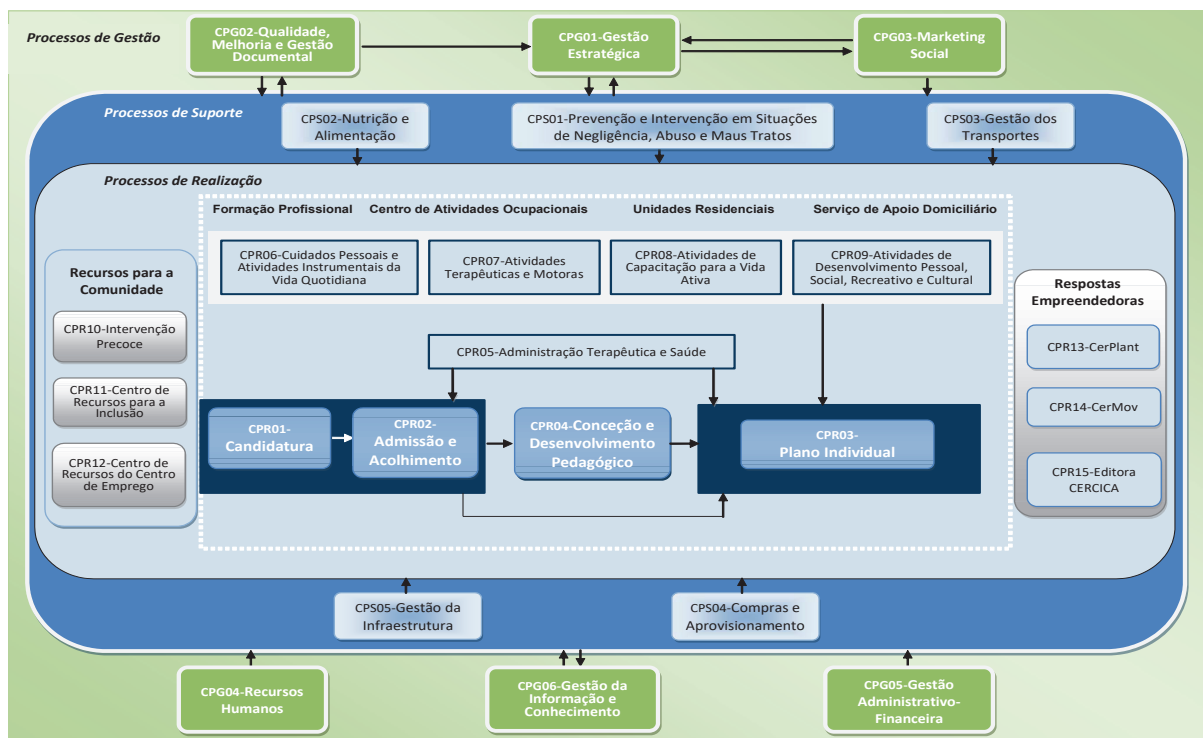


Figura 1. Representação da Interação dos processos-chave da CERCICA

Os Processos-Chave incluem o conjunto de atividades de grande impacto que geram valor e através das quais a organização cumpre a sua missão, correspondendo assim a funções organizacionais que estão alinhadas com os objetivos organizacionais. Encontram-se agrupados em três áreas de acordo com a sua finalidade:

Processos de Gestão - Processos que estabelecem e revêem a missão, visão, valores, políticas e estratégias de atuação da CERCICA e que integram o planeamento, monitorização, acompanhamento, controlo de ações de melhoria, preventivas e corretivas para obter os resultados desejados.

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
Zemke
A.

Processos de Realização - Os que respondem e servem diretamente os Clientes da CERCICA e que justificam a sua missão. No âmbito dos Processos de Realização, considera-se ainda a divisão em três grupos, de acordo com o âmbito, abrangência e enquadramento legal dos serviços envolvidos:

- Recursos e intervenção para pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, abrangidos por programas sociais que visam a sua inclusão na sociedade;
- Recursos para a Comunidade que intervêm, como o seu nome indica, na comunidade por solicitação de estruturas da mesma;
- Respostas Empreendedoras as quais visam contribuir para a sustentabilidade dos outros serviços.

Processos de Suporte - Processos que apoiam e contribuem para a consecução da missão, visão, estratégias e objetivos da organização, através do uso eficiente dos seus recursos.

relatório
Zemke
A

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2022
PLANO DE ACTIVIDADE E ORÇAMENTO 2022

relatório
Remoção
Ass.

ORGANOGRAMA 2022

