

17/10/19
Cefe 7
MES
SNEP/PA
8

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

ANO 2018

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Elaborado por/Data | Direção 11.03.2019 |
| Aprovado por/Data | Assembleia Geral/29 de março de 2019 |
| Revisto por/Data | |



INDICE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1. PRINCÍPIOS DE AÇÃO E POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS3

2. ENQUADRAMENTO.....4

3. INDICADORES DE IMPACTE DA ATIVIDADE DA CERCI.....5

4. REFLEXÃO GLOBAL.....14

CONCLUSÕES

1. PRINCÍPIOS DE AÇÃO E POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS

MISSÃO

Contribuir para a qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual e multideficiência atuando na prevenção, sensibilização, promoção de competências e capacidades e desenvolvimento de atividades, através do fomento de uma comunidade orientada pelo otimismo, motivação e pela não discriminação.

VISÃO

A CERC I será uma entidade de referência no âmbito da inclusão social, proporcionando melhor qualidade de vida aos seus clientes e múltiplas formas de vivência em comum.

VALORES

- **Otimismo:** assumimos uma atitude positiva e encaramos os desafios como oportunidades!
- **Dedicação à causa:** Assumimos que a nossa ação só tem significado útil se for realizada com interesse, empenho e dedicação!
- **Ética nos procedimentos:** assumimos que toda a ação é determinada por princípios éticos insubstituíveis!
- **Flexibilidade nas atitudes:** assumimos atitudes de acordo com as situações!
- **Determinação na ação:** assumimos uma atitude persistente na prossecução dos nossos objetivos e na procura ativa de práticas inovadoras!
- **Ousadia na inclusão:** assumimos a inclusão como a "estrela guia" da nossa ação, procurando formas inovadoras e personalizadas de a concretizar!
- **Democracia na partilha:** assumimos um conjunto de princípios e práticas profissionais como forma de proteger direitos humanos fundamentais e de oportunidade de participação ativa na vida da CERC I!

Política da Qualidade: assegurar a satisfação das necessidades e a promoção da qualidade de vida de todos os seus clientes, com respeito pela sua individualidade e pelos seus direitos fundamentais, com profissionais cada vez mais qualificados e motivados para a função que exercem e com proatividade na melhoria contínua dos processos e procedimentos definidos.

Política de Recrutamento (resumo): a política de recrutamento da CERC I tem como objetivo alinhar continuamente as competências dos(as) colaboradores(as) às linhas estratégicas de orientação, as quais são conducentes à prossecução da Missão e Visão.

Política de Privacidade (resumo): os dados pessoais de clientes e de outras partes interessadas são tratados de acordo com o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia (RGPD) (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, que entrou em vigor para todos os estados membros a partir de 25 de maio de 2018. A transparência do processo, a proteção dos direitos e garantias fundamentais são os princípios da nossa ação no que concerne ao tratamento dos seus Dados Pessoais.

Política de prevenção do abuso e maus tratos (resumo): Garantir a dignidade e a integridade moral e física de todos, proporcionando um ambiente harmonioso e estimulante e agindo assertivamente nas



11-11-17
J. Z
J. Z
S. S.

situações de maus tratos.

2. ENQUADRAMENTO

O presente relatório apresenta a avaliação do Plano de Atividades estabelecido para o ano 2018. Neste ano, destacou-se a gestão estratégica das receitas e das despesas, mantendo-se a necessidade de recurso a financiamento, para fazer face aos desvios sucessivos impostos pelos graves atrasos no reembolso de despesas dos projetos de Qualificação Profissional Inicial em curso. Ao novel das receitas deu-se continuidade à realização de ações de angariação de fundos fundamentais para a implementação de soluções ajustadas para o equilíbrio financeiro.

Apresentam-se evidências da intervenção nos eixos estratégicos de atuação:

- **Orientação para o cliente** – enquadra o planeamento e monitorização anual dos Planos Individuais do Cliente; a implementação, monitorização e avaliação das atividades alocadas a cada Plano Individual de Intervenção.
- **Prestação de serviços de qualidade** – enquadra a implementação dos Processos e Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade; as ações de BENCHMARKING e os grupos de trabalho que a CERCI integrou, promoveu a reflexão acerca de políticas, práticas e modelos de intervenção. Decorrente da reflexão em torno do modelo de apoio ocupacional na CERCI e da definição do Plano Individual de Intervenção de cada cliente, iniciada no ultimo trimestre de 2016, deu-se continuidade em 2018 à implementação idas mudanças definidas.
- **Projeção da imagem no exterior** – enquadra a participação em eventos diversos que permitem partilhar as práticas de intervenção na CERCI e o acolhimento de visitas de partilha de práticas. Destaca-se no âmbito da atuação do **Departamento para a Comunicação**, o inicio da reformulação do site organizacional tarefa que estára concluída em 2019.
- **Participação e envolvimento das partes interessadas** – enquadra a implementação de ações que promovem a participação ativa dos clientes e dos colaboradores em eventos organizacionais. A perceção de satisfação de clientes, famílias, colaboradores e parceiros, e as sugestões para a melhoria são dados essenciais para a melhoria continua.
- **Promoção dos direitos e deveres dos clientes** – enquadrou a reflexão em torno das metodologias de trabalho do departamento SOMOS; construção de peças de comunicação; a participação e apresentação de comunicações em eventos públicos oficiais; a participação em campanhas de prevenção de abusos e maus tratos e violência doméstica; a participação discussão do novo RGPC; a testagem e análise do Guia dos Direitos.

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a signature at the top and another at the bottom.

3. INDICADORES DE IMPACTE DA ATIVIDADE DA CERCI

Os indicadores de impacte e desempenho da CERCI foram definidos tendo em conta as principais partes interessadas: clientes, famílias, colaboradores e parcerias. Apresentam-se os resultados obtidos em cada indicador definido e em alguns indicadores os resultados dos últimos 3 anos o que permite fazer uma análise compreensiva de tendência.

3.1. CLIENTES

| RESPOSTA SOCIAL/SERVIÇO | Nº de clientes | | | | Análise |
|-----------------------------------------------------|----------------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| Intervenção Precoce na Infância | 74 | 75 | 77 | 76 | Mantém constante ao longo dos anos o nº de clientes atendidos. |
| Centro de Recursos para a Inclusão | 295 | 331 | 312 | 311 | O número de alunos atendidos manteve a tendência do ano 2017. O CRI manteve a sua ação em 12 agrupamentos de escola (Bairro Padre Cruz, D. Dinis, Fernando Pessoa, Laranjeiras, Luís de Camões, Marquesa de Alorna, Nuno Gonçalves, Patrício Prazeres, Piscinas, Santa Maria dos Olivais, Camarate e Virgílio Ferreira). |
| Atividades Ocupacionais | 167 | 167 | 167 | 167 | 63% dos clientes frequentam o CTVAA, 19% o Centro dos Olivais e 18% o Espaço da Luz. A média de idades é de 39 anos, 59 % tem entre 35 - 49 anos, 13% tem entre 50 - 59 anos. Assim, 72% dos clientes têm acima de 34 anos. 65% dos clientes está na CERCI há pelo menos 15 anos. |
| Lar Residencial | 20 | 20 | 20 | 20 | A taxa de ocupação foi de 100% ao longo de todo o ano. A média das idades dos clientes é de 47 anos situando-se 60 % entre os 35 e os 49 anos. E 40% entre os 50 e os 59 anos de idade. |
| Formação Profissional | 67 | 63 | 70 | 48 | A Formação Inicial foi enquadrado pelo quadro de apoio aprovado pelo IEFP para Percursos B (3600 horas). Por falta de candidatos, extingui-se a área de Operador de Jardinagem nas modalidades Inicial e Continua previstas para 2018. |
| Centro de Recursos – medidas para a Empregabilidade | 181 | 151 | 153 | | Ao nível das medidas Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego(IAOQE), foram abrangidos 127 beneficiários com uma taxa de conclusão de 80%. Não se registaram desistências. Na medida Apoio à Colocação(AC) foram abrangidos 24 pedidos com uma taxa de permanência de 67%. No Acompanhamento Pós-Colocação(APC) foram abandonados 2 pedidos, 1 dos quais concluiu a medida em 2018. Face ao Plano de Ação proposto pelo IEFP, a taxa de concretização das metas de encaminhamento para IAOQE foi de 70%, para AC foi de 54 % e de apenas 8% em APC . No global, a taxa de concretização do Plano foi de 67%. |



dez
17/10/17
10/10/17
BRUNO
R

| RESPOSTA SOCIAL/SERVIÇO | Nº de clientes | | | | Análise |
|-------------------------|----------------|------|------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| CAAAPD | 213 | 167 | 186 | 167 | 31 dos clientes atendidos são novos processos e os restantes representam o acompanhamento de processos em tratamento referentes a necessidades de integração em CAO, Lar Residencial, informação jurídica e de apoios sociais. O acompanhamento esteve de acordo com a meta anual definida . |
| TOTAL | 836 | 1004 | 983 | 942 | O nº total de clientes atendido mantém a tendência registada em 2018 . |

DESEMPENHO

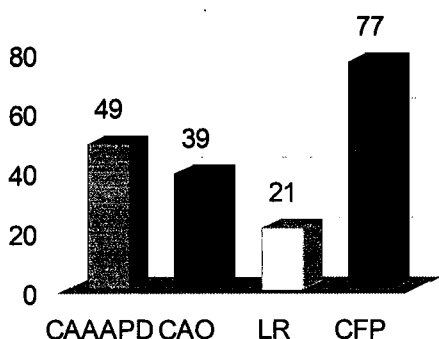
META ALCANÇADA

Candidaturas - Resposta Social/ Serviço

Análise

DESEMPENHO

Percentagem de candidaturas



Recebemos **186 candidaturas** ao longo de 2018. **META SUPERADA**

Da mesma forma que em 2017, o nº de candidaturas evidenciou igual tendência de pedidos para cursos de Formação Profissional (CFP), CAO e Residência. Registou-se um aumento do nº de pedidos de CAAAPD. Das candidaturas recebidas, 58% são elegíveis para a abrangência do serviço solicitado.

Admissão - Resposta Social Serviço

Análise

Centro de Atividades Ocupacionais- admissões 5 As admissões ocorreram para substituição de vagas deixadas em aberto por mudança de residência.

Centro de Formação Profissional- novas admissões 35 As admissões ocorreram para o preenchimento de vagas previstas para iniciar novos cursos nos projetos em implementação.

Handwritten notes and signatures:
 12-11-19
 Jez
 [Signature]
 [Signature]

**Grau de concretização geral nos indicadores
 Taxa de execução das atividades desenvolvidas
 de acordo com os PIIC nas respostas sociais
 (META TAXA=>75%)**

Análise

DESEMPENHO

| | |
|-------------|------------|
| 2015 | 81% |
| 2016 | 82% |
| 2017 | 90% |
| 2018 | 88% |

No global, a taxa de concretização das **META** atividades planeadas foi mais elevada nas **SUPERADA** Atividades Socialmente Úteis, Sócio Culturais, Terapêuticas e de âmbito formativo.

3.2. PARCERIAS

| Resposta Social/Serviço | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Análise |
|--------------------------------------|------|------|------|------|---------------------------------------------------------------------|
| IPi | 55 | 69 | 57 | 57 | Regista-se uma tendência de manutenção das parcerias estabelecidas. |
| CRI | 15 | 13 | 23 | 23 | |
| CTVAA | 7 | 8 | 7 | 8 | |
| COL | 3 | 4 | 7 | 6 | |
| EL | 7 | 10 | 7 | 8 | |
| CFP | 15 | 26 | 36 | 36 | |
| CAAAPD | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| Total parcerias operacionais | 111 | 139 | 146 | 147 | |
| Parcerias de Desenvolvimento | 11 | 11 | 8 | 11 | |
| Parcerias de Responsabilidade Social | 10 | 10 | 10 | 12 | |
| TOTAL | 132 | 160 | 160 | 168 | |

3.3. COLABORADORES

| Colaboradores Resposta Social/Serviço | Análise | DESEMPENHO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nº de colaboradores previstos | 120 colaboradores. Registámos menos 2 colaboradores do que o previsto em plano devido ao encerramento da área de Formação Profissional de Operador/a de Jardinagem e a uma licença sem vencimento. | META NÃO ALCANÇADA |
| Colaboradores contratados para preenchimento de novas vagas e de vagas deixadas em aberto | <p>4 Auxiliares dos Serviços Gerais - 2 Centro Ocupacional CTVAA, 1 Centro Ocupacional Espaço da Luz, 1 Centro Ocupacional dos Olivais.</p> <p>3 Monitores de CAO- para a equipa do CTVAA para substituição de baixa prolongada e licenças de maternidade.</p> <p>1 Terapeuta Ocupacional para a equipa do CTVAA para preenchimento de vaga após rescisão contratual</p> <p>1 Monitora de CAO - para a equipa do Espaço da Luz para substituição de baixas</p> <p>17 Técnicos de Intervenção Específica - para o CRI e após aprovação dos Planos de Ação para 2018/19</p> | |

Handwritten signatures and initials on the right margin.

| Colaboradores Resposta Social/ Serviço | Análise | DESEMPENHO |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Formação e desenvolvimento de competências | Implementadas um total de 853 horas de formação interna e ações externas num total de 323 horas. 100% dos pedidos de autorização para ações de formação externa foram aprovados. | GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DE 49 % |
| Plano de formação | O volume global de formação contínua frequentada pelos(as) colaboradores(as) traduziu-se em 1176 horas , sendo 853 horas ministradas pela CERCI (Plano de Formação Interna) e 323 horas realizadas em entidades formadoras externas. Concretizado 49% do Plano de Formação dado que neste plano foram contempladas ações que seriam realizadas por entidade externa que adiou a sua implementação para 2019. Foram abrangidos, 86% dos colaboradores, de todas as respostas sociais e serviços da CERCI em ações de formação internas ou externas. Em 2018, todas as Respostas Sociais/Serviços da CERCI registaram um grau de participação de 75% ou mais de colaboradores(as) envolvidos em Formação Contínua. O plano incidiu nas temáticas Educação Inclusiva; Transferências e Posicionamentos; Práticas em Intervenção Precoce; Autorrepresentação. | |
| Grau de satisfação com o plano de formação | Dos colaboradores que responderam ao questionário de Avaliação do Grau de Satisfação concordam bastante (40%) e concordam totalmente (25%) que acedem a ações de formação necessárias para o correto desempenho da sua função. Ao nível da avaliação da satisfação nas ações 100% revelam estar bastante satisfeitos com a formação realizada. | META SUPERADA |

ESTAGIÁRIOS E VOLUNTÁRIOS

| Resposta Social Serviço/Serviço | Estagiários | | | | Voluntários | | | | Análise | |
|------------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | | |
| Intervenção Precoce na Infância | 10 | 10 | 8 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | Os estagiários realizaram os seus estágios no âmbito da continuidade dos protocolos estabelecidos com Instituições de Ensino Superior. Salienta-se, pelo número de estagiários recebidos, a Faculdade de Motricidade Humana, a Escola Superior de Saúde do Alcoitão e ESE de Lisboa. 80% dos Voluntários são de continuidade mantiveram-se em atividade em 2018. Nº ações de voluntariado previstas- META ALCANÇADA | |
| Centro de Recursos para a Inclusão | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Atividades Ocupacionais | CTVAA | 6 | 4 | 4 | 7 | 2 | 1 | 0 | | 1 |
| | COL | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | EL | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | | 2 |
| CAAAPD | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | | |
| Serviços Centrais | 0 | 1 | 2 | 0 | 7 | 7 | 6 | 7 | | |
| TOTAL | 37 | 22 | 22 | 19 | 10 | 11 | 9 | 11 | | |

17-11-2018
 fer
 [Signature]
 [Signature]

3.4 SISTEMA DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

| Grau de Satisfação de Clientes | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Análise | DESEMPENHO |
|------------------------------------|-------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Centro de Recursos para a Inclusão | | 100% | 94% | 93% | 95% | 95% dos alunos referem gostar da intervenção do CRI dos quais 73% afirmam gostar muito desta intervenção. | |
| Atividades Ocupacionais | CTVAA | 92% | 100% | 100% | 98% | Nos Centros de Atividades Ocupacionais, a taxa de participação foi de 90% dos clientes a quem se dirigia o questionário. | |
| | COOL | 100% | 100% | 95% | 100% | | |
| | EL | 95% | 88% | 97% | 100% | | |
| Lar-Residencial | | 100% | 100% | 100% | 100% | Globalidade dos clientes participantes gostam de estar na Residência. Participaram 50% dos clientes do Lar Residencial | |
| Formação Profissional | | 97% | 85% | 88% | 90% | 90% de formandos pelo menos satisfeitos; dos quais 75% estão muito satisfeitos e 7% bastante satisfeitos; participaram nesta avaliação 70% dos formandos. Em todas as áreas os formandos estão pelo menos bastante satisfeitos, nas oportunidades de melhoria continuam a salientar-se as condições do espaço físico. | |
| GLOBAL | | 99% | 94% | 96% | 97% | A meta global definida e as individualmente previstas foram alcançadas em todas as resposta sociais/serviços. | META SUPERADA |

| Grau de Satisfação de Famílias | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Análise | DESEMPENHO |
|--------------------------------|-------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Atividades Ocupacionais | CTVAA | 84% | 96% | 82% | 86% | 87% das famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 50% estão globalmente muito satisfeitas. As famílias revelam estar muito satisfeitas quanto ao conhecimento das atividades, adequação das atividades, importância e resposta dada às sugestões das famílias, à <i>confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, respeito pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com a família.</i> Participaram 60% das famílias. | |
| | COOL | 100% | 100% | 85% | 86% | 86 % de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 48% estão muito satisfeitas: As famílias estão muito satisfeitas <i>em relação à limpeza e organização do centro, ao conhecimento da equipa técnica, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os</i> | |



| Grau de Satisfação de Famílias | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Análise | DESEMPENHO |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Espaço da Luz | 83% | 100% | 94% | 88% | <p><i>clientes e com a família, administração terapêutica e atuação em situação de emergência.</i></p> <p>Participaram 60% das famílias.</p> <p>88% de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 36% estão muito satisfeitas. As famílias estão muito satisfeitas em relação ao conhecimento da equipa técnica, aos meios de comunicação, à confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, administração terapêutica.</p> <p>Participaram 60% das famílias</p> | |
| Lar-Residencial | 93% | 100% | 70% | 91% | <p>91% de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 62% estão muito satisfeitas. As famílias referem estar muito satisfeitas, nomeadamente, com a limpeza e acessibilidade do espaço, conhecimento do Plano Individual de Intervenção do seu familiar, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e famílias, atuação em situação de emergência e cuidados na administração terapêutica.</p> <p>Participaram 50% das famílias.</p> | |
| GLOBAL | 90% | 99% | 83% | 88% | <p>O grau de satisfação geral das famílias nas diversas respostas sociais/serviços aumentou em 3 respostas sociais.</p> <p>Destacam-se, nomeadamente, a confiança nos colaboradores, o respeito pela informação confidencial e pelos clientes, a relação com os clientes, os cuidados na administração terapêutica e atuação em situação de emergência.</p> | META SUPERADA |

| Avaliação do Grau de Satisfação de Colaboradores | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Análise | DESEMPENHO |
|--------------------------------------------------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Intervenção Precoce na Infância | 100% | 100% | 100% | 100% | | META SUPERADA |
| Centro de Recursos para a Inclusão | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| Atividades Ocupacionais CTVAA | 100% | 94% | 100% | 100% | | |
| COOL | 100% | 89% | 100% | 100% | | |
| EL | 100% | 100% | 75% | 100% | | |
| Lar-Residencial | 80% | 100% | 100% | 100% | <p>98% dos colaboradores consideraram-se pelo menos satisfeitos dos quais 55% referem estar "Muito Satisfeito", 4% "Totalmente satisfeito" e 38% "Satisfeito". Apenas 2 colaboradores referiram estar no nível "Muito insatisfeito".</p> <p>Os colaboradores estão muito satisfeitos e totalmente satisfeitos, nomeadamente, com as oportunidades de participação, autonomia, prestígio de trabalhar na CERCI, relações</p> | |



Handwritten notes and signatures:
 11 de Abril
 J. L.
 J. L.
 J. L.
 J. L.

| Avaliação do Grau de Satisfação de Colaboradores | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Centro de Formação Profissional | 56% | 100% | 100% | 60% |
| CAAAPD | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Serviços Administrativos Centrais | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GLOBAL | 91% | 98% | 98% | 96% |

Análise

DESEMPENHO

humanas; colaboração, apoio de chefias e nível de qualidade do serviço.

Avaliação do Grau de Satisfação Parceiros

Análise

DESEMPENHO

Em relação a 2018 não registámos um acréscimo de respostas. A abordagem individualizada aos parceiros terá de ser reforçada a par de um estudo de formas de participação e avaliação da satisfação com os parceiros.

META NÃO ALCANÇADA

Os parceiros que responderam referem estar pelo menos "Satisfeitos", para 60% esta parceria é muito importante e 100% recomendaria a parceria com a CERCI Lisboa.

3.5 GRUPO DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES (SOMOS)

| Indicador | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------|------|------|------|------|
| N.º de clientes envolvidos | 20 | 10 | 10 | 9 |
| N.º de ações desenvolvidas | 5 | 9 | 10 | 9 |

Análise

DESEMPENHO

Da **Carta de Intenções** definida para 2018 foram realizadas atividades no âmbito da:

META SUPERADA

1. **Reflexão** relativa à **dinâmica do grupo**;
2. **Elaboração** da apresentação;
3. **Participação** na **Campanha Pirilampo Mágico**;
4. **Apresentação** do **SOMOS** para serviços/departamentos na modalidade formativa;
5. **Divulgação e comunicação- elaboração de materiais**
6. **Apresentação** do trabalho e percurso do SOMOS e perspetivas de continuidade de trabalho a parceiros e entidades na comunidade;
7. **Participação em projetos.**

3.6 PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

| Projetos em curso em 2018 | Objetivo | Parcerias | Participação | Estado | DESEMPENHO |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Natação Curricular Adaptada | Implementar atividades de Natação Adaptada para crianças das unidades especializadas das escolas do 1º CEB | Câmara Municipal de Lisboa | CERCI convidada para integrar este projeto | PROJETO Iniciado no ano letivo 2012/2013 | META ALCANÇADA |
| Natação Projeto MEXE COMIGO | Implementar atividades de Natação Adaptada para crianças /jovens com NEE | Câmara Municipal de Lisboa | CERCI convidada para integrar este projeto | PROJETO Iniciado no ano letivo 2013/2014 | META ALCANÇADA |
| Quinta das Carmelitas | Produção agrícola e fruticultura em contexto ocupacional, de formação profissional | CERCICA e Câmara Municipal de Lisboa | CERCI e a CERCICA | PROJETO Produção Agrícola com sementeiras POR ÉPOCA Pesquisa de parcerias, potenciais compradores; voluntariado de continuidade | META ALCANÇADA |
| Vozes Miúdas Conversas Graúdas | Divulgação dos Direitos da Crianças | Consortio BIP ZIP | CERCI, Questão de Igualdade, Humanidades, Nuclisol, Fundação Aga Khan | Apresentação e implementação de projetos no contexto da escola | APROVADO EM IMPLEMENTAÇÃO |

3.7 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DA COMUNIDADE/ RESPOSTA A SOLICITAÇÕES/ RESPONSABILIDADE SOCIAL

| PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DA COMUNIDADE | Análise | DESEMPENHO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Eventos da comunidade que possibilitem expor as boas práticas e ou exposição de produtos | A participação da CERCI em eventos na comunidade em 2018, à semelhança do que vem sendo a nossa prática, constituiu um ponto forte na interação organizacional com o exterior e uma aposta na divulgação da nossa intervenção e do trabalho realizado pelos nossos clientes. | META ALCANÇADA |
| Articulação com Empresas que permitam à CERCI beneficiar de ações de responsabilidade social | 2 ações de Requalificação de Espaços com a SAGE. | |



3.8 SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

| AÇÃO | Análise | DESEMPENHO |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| DONATIVOS/ AÇÕES DE EXEMPLOS ANGARIAÇÃO DE FUNDOS | IRS Solidário, Festa de Natal, Esta ações de extrema importância para a sustentabilidade da CERCI têm vindo a surgir num crescente envolvimento da comunidade que de uma forma atenta e interessada tem procurado a organização na ótica da responsabilidade e participação social. Campanha Pirilampo Mágico – este ano por constrangimentos inerentes ao fabrico e distribuição, a campanha foi lançada sem a entrega do Pirilampo Mágico. Em resposta a estes constrangimento, decorreu uma 2ª fase de venda entre setembro e outubro em simultâneo com a Corrida Pirilampo Mágico. Apesar deste reforço e de todas as tentativas de alocar locais de realização publica da campanha nas 2 fases (Maio e Setembro/Outubro) é visível o impacto nos resultados obtidos e o não cumprimento da meta estabelecida. | META SUPERADA TAXA de 56% de concretização da meta definida |

4. REFLEXÃO GLOBAL

O Plano de Atividades da CERCI apresenta um grau de concretização de 83%.

Tendo em consideração os objetivos estratégicos de base, destacou-se em relação aos objetivos:

1. Ajustar as ações da intervenção à conjuntura política social e económica:

Ao nível da reflexão sobre os serviços disponibilizados aos clientes, a CERCI integrou grupo de BENCHMARKING para melhoria das suas práticas. No que se refere, à qualificação profissional inicial e continua deu-se continuidade aos projetos de Formação – Percursos B (3600h), já aprovado e iniciado em 2017, e um projeto para Percursos C (2900h). Tendo em conta a procura de candidatos não demos seguimento ao Curso de Operador/a de Jardinagem.

No projeto Agricultura Social na Quinta das Carmelitas realizámos a produção agrícola num ciclo anual com culturas de inverno, primavera-verão e outono, contámos com 1 voluntário de continuidade e iniciámos a pesquisa de parceiros interessados na produção.

2. Inovar os sistemas de informação e comunicação, potenciando o reconhecimento público da CERCI

Destaca-se neste objetivo a implementação de ações que visaram divulgar a CERCI. Deu-se inicio à revisão do Site. A Campanha Consignação do IRS, as férias na Residência, o Pirilampo Mágico, os registos de atividades dos clientes foram os assuntos que mais despertaram o interesse de visitantes e amigos da nossa página de Facebook. Mantiveram-se as parcerias de desenvolvimento, respondendo às solicitações de estágio recebidas.

3. Ajustar as competências dos colaboradores da CERCI às necessidades da Organização

Em 2018 uma componente fundamental da formação continua de colaboradores centrou-se na partilha de

conhecimentos em torno de competências para a intervenção e proteção para o exercício profissional. Foram abrangidos 86% dos colaboradores englobando Técnicos de Intervenção Específica, Técnicos de Intervenção Direta, Auxiliares e Administrativos.

4. Fomentar a participação ativa dos colaboradores na formação de ideias para melhoria dos processos
É igualmente significativa a participação de colaboradores no desenvolvimento de atividades da CERCILISBOA e eventos da comunidade. Na avaliação do grau de satisfação de colaboradores lançou-se o desafio de apresentar sugestões/ideias a que corresponderam 90 % dos que participaram nesta avaliação. A implementação do plano de melhoria continua centrou-se na implementação de ações derivadas de processos de acompanhamento, monitorização e avaliação do desempenho organizacional.

5. Consolidar os aspetos relativos à gestão da qualidade

A CERCILISBOA manteve a sua participação no grupo de BENCHMARKING para reflexão sobre as suas práticas e sobre o sistema de Gestão da Qualidade EQUASS 2018.

6. Requalificar os espaços e equipamentos existentes

Respondemos a 93% dos pedidos de reparação com carácter de URGÊNCIA MÉDIA E MUITA URGÊNCIA.

Em 2018, investimos 3.506.10€ em obras de reparação/conservação nas respostas sociais/serviços e conservação e na manutenção dos equipamentos de que dispomos.

Não surgiram em 2018 oportunidades de recurso a linhas de financiamento para construção ou requalificação de instalações.

Conclusão

A avaliação de 2018 traduz-se no compromisso de uma análise de dados obtidos em alguns indicadores, ao trabalho em equipa nas respostas sociais/serviços na procura de soluções e estratégias que permitam potenciar a intervenção no cumprimento da missão da CERCILISBOA.

Aos clientes e famílias, pela confiança expressa na nossa intervenção, aos colaboradores, pela sua dedicação e empenho na qualidade da nossa intervenção, aos nossos voluntários, parceiros, entidades reguladoras ou financiadoras, entidades coletivas ou individuais que com os seus donativos contribuíram para a sustentabilidade da CERCILISBOA, expressamos o nosso agradecimento.

A Direção,

Handwritten signature: António Espinheira

Lisboa, 11 de março de 2019

Handwritten signatures: António Espinheira, Maria Alice Pereira dos Santos, Susana Figueiredo Pereira 15

