



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015

Elaborado por/Data	Direção/01-03-2016
Aprovado por/Data	Assembleia Geral/31-03-2016





Índice

1. Enquadramento
2. A organização
 - 2.1. Oferta de serviços
3. Princípios de ação e políticas organizacionais
 - 3.1. Missão, Visão e Valores da Cerci Estremoz
 - 3.2. Política de Cerci Estremoz
4. Orientação para a qualidade
5. Candidaturas a financiamento
6. Recursos humanos
7. Desempenho operacional
8. Formação dos Colaboradores
9. Análise Global



1. Enquadramento

Este relatório pretende efetuar uma análise e avaliação da execução do Plano de Atividades do ano 2015. Com o Plano de Atividades foi feito o enquadramento dado pelos objetivos que definimos para o ano de 2015, tendo também presente o contexto global em que a CERCIESTREMOZ exerceu a sua intervenção. Para a sua elaboração foi efetuada a monitorização dos dados fornecidos pelas diferentes respostas ou serviços da instituição, respeitantes ao grau de execução das atividades planeadas.

A concretização das atividades e o cumprimento dos objetivos proporcionaram o envolvimento de todos na realização do plano definido e o alcançar das metas estabelecidas.

O ano de 2015 teve uma contextualização difícil, nomeadamente pelos efeitos da auditoria do IEFP ao curso de formação de operadores agrícolas e, tal como era expectável, foi uma fase com algumas dificuldades e de algum constrangimento na execução de algumas atividades, o que acrescentou alguns constrangimentos à gestão de contenção e racionalização que se vinha a impor.

O segundo semestre, fruto da não clarificação do Portugal 2020 e dos sucessivos adiamentos na abertura de candidaturas, também foi de alguma expectativa e adiamento de consolidação ou início de algumas atividades, nomeadamente ao nível da formação profissional.

De acordo com o exposto foi propósito da gestão dar atenção especial às ações de continuidade, com a devida contenção, alinhando os recursos o mais criteriosamente sem perder o objetivo da qualidade da execução e das políticas da instituição, centrando a ação nos utentes e, apesar dos constrangimentos, consideramos bastante positiva a atuação no ano de 2015, tendo sido possível garantir a qualidade das ações.

O esforço de não baixar de forma alguma a qualidade dos serviços teve a responsabilidade da força do trabalho de equipa, onde cada um dos profissionais e dos dirigentes soube dar o seu melhor quando foi chamado a dar o seu contributo.

O relatório do ano de 2015 reflete também, obviamente, aquela que é a nossa principal preocupação na ação da instituição e que é a de garantir as condições de sustentabilidade, necessárias à execução das atividades no cumprimento da missão.



2. A organização

A Cerci Estremoz - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, CRL, Designada por CERCI, foi constituída por escritura pública em 27 de fevereiro de 1976, tendo os seus estatutos sido publicados no Diário da República n.º 86 – III Série, de 10 de abril de 1976. Tem sede na Quinta de Santo Antão, espaço para o qual realizou um contrato de comodato com os municípios de proprietários daquele espaço.

A Cerci Estremoz é uma Instituição de Utilidade Pública, nos termos do Decreto-Lei n.º. 460/77, de 7 de Novembro, conforme consta no despacho publicado no “Diário da Republica”, II série, n.º. 222 de 26 de Setembro de 1978.

A Cerci Estremoz é instituição fundada no início do movimento Cerci, e que iniciou o seu funcionamento como escola de ensino especial para as crianças com Necessidades Educativas Permanentes, que na altura não tinham possibilidade de integrar o ensino regular. Abrange sete concelhos numa das regiões mais empobrecidas da Europa Comunitária: Alandroal, Borba, Estremoz, Fronteira, Redondo, Sousel e Vila Viçosa.

Ao longo dos anos, as necessidades da população apoiada foram-se modificando e com elas as respostas institucionais prestadas. A escola especial seguiu-se o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e a Formação Profissional.

Em 2004 iniciou-se o projeto de Intervenção Precoce e em 2007 a Cerci Estremoz abriu uma Unidade Residencial para 15 utentes, e com a saída do Decreto-Lei número 3 de 2008, de 7 de janeiro, a instituição continuou a prestar apoio aos Agrupamentos de Escolas como Centro de Recursos.

A Cerci Estremoz integra-se no ramo da solidariedade social do sector cooperativo, previsto na alínea m) do n.º 1 do artigo 4º do Código Cooperativo e desenvolve ações de educação, reabilitação, formação e integração social dos deficientes, concebidas com objetivos e estratégias multidisciplinares de intervenção, consubstanciando a garantia, proteção e defesa dos direitos dos deficientes no respeito pelo quadro jurídico universalmente reconhecido.

São objetivos da Cerci Estremoz:

- a) Criação e manutenção de estruturas e linhas de ação e dinamização que sirvam à proteção e desenvolvimento da pessoa em geral e da pessoa com deficiência em particular;
- b) Promover todos os esforços para que sejam respeitados e cumpridos os direitos humanos universalmente reconhecidos;
- c) Promover a adaptação do cidadão deficiente na família, sociedade, estabelecimentos de ensino normal e mercado laboral;
- d) Promover a dinamização dos pais e interessados prestando e aceitando a colaboração a todos e de todas as pessoas singulares ou coletivas que visem fins idênticos aos da Cooperativa;
- e) Criar, nos locais mais apropriados, as infraestruturas necessárias e possíveis para o ensino e recuperação dos cidadãos deficientes, designadamente escolas e oficinas protegidas;
- f) Promover todas as atividades integradas em programas de educação, reabilitação e integração social dos deficientes, mediante acordos ou protocolos com organismos da Administração Central, Regional e Local;





g) Promover a criação de lares residenciais nos concelhos de intervenção da Cooperativa para internamento de deficientes, sempre que essa opção garanta a proteção dos seus direitos fundamentais e a dignidade da pessoa humana.

Tal como preconizado nos objetivos estatutários, a Cerciestremoz tem desenvolvido a sua atividade apoiando os cidadãos com deficiência ao longo do seu percurso de vida, e de acordo com as necessidades específicas que estes apresentam.

Em 2009, a instituição deixou de contar com uma escola de ensino especial, uma vez que deixaram de existir alunos não integrados no Dec. Lei 3/2008, e passou a apoiar os alunos dos agrupamentos de escola da área de abrangência, através de um Centro de Recursos para a Inclusão.

A Cerciestremoz conta com serviços dirigidos a todas as faixas etárias e a todos os níveis de incapacidade.

Sendo uma Cooperativa rege-se pelo código Cooperativo e Legislação complementar, proveniente quer do Ministério da Educação, quer do Ministério da Solidariedade e Segurança Social. É subsidiada pelo Ministério da Educação, pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social e pelo Ministério da Economia e do Emprego, pois trata-se de uma organização sem fins lucrativos.

A Cerciestremoz é uma Organização com Certificação de Qualidade segundo o Referencial EQUASS – European Quality in Social Services de Nível I – Assurance.

2.1. Oferta de serviços

Atividades Ocupacionais

O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) é uma resposta Social de apoio à população com Deficiência Mental moderada a grave, com idade igual ou superior a 16 anos.

Mantém acordo para 40 utentes e recebe financiamento do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP) e qualificar pessoas com deficiência ou incapacidade através de ações de formação de ensino e aprendizagem de uma profissão ou parte dela de modo a promover a sua integração social e profissional. Promove, ainda, a qualidade de vida e bem-estar dos clientes, respeitando as suas necessidades específicas.

Através das atividades desenvolvidas maximizam-se as capacidades de desempenho ocupacional, através de atividades socialmente úteis e promove a integração na comunidade e uma participação o mais normal possível e ativa de cada cliente.

Formação e Emprego

O Centro de Qualificação e Emprego da CERCIESTREMOZ é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de Programas de Orientação Profissional, Formação Profissional e Emprego, especialmente destinados a pessoas com deficiência e incapacidades ou outros problemas no domínio da inserção socioprofissional, a partir dos 16 anos.

Centro de Recursos promove igualmente ações de avaliação e orientação para qualificação e emprego, apoio à colocação e pós-colocação.

Centro de Recursos para a Inclusão

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) desenvolve, em colaboração com as escolas, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades educativas especiais. Os alunos apoiados pelo CRI apresentam limitações ao nível da atividade e da participação num ou vários domínios





da vida. Destina-se, portanto, a alunos com Necessidades Educativas Especiais, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Estremoz, Borba, Sousel, Fronteira e Redondo e a Escola Secundária Rainha Santa Isabel.

Lar Residência

A resposta social Lar Residência acolhe pessoas com deficiência e/ou incapacidade, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar.

Intervenção Precoce

A ELIP (Equipa Local de Intervenção Precoce) desenvolve e concretiza, a nível local, a sua intervenção, garantindo condições de desenvolvimento às crianças até aos 6 anos de idade, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam o crescimento pessoal, social, e a sua participação nas atividades típicas para a idade, bem como das crianças com risco grave de atraso de desenvolvimento.



3. Princípios de ação e políticas organizacionais

3.1. Missão, Visão e Valores da CERCISTREMOZ

Missão

A missão da CerciEstremoz é a de dignificar o cidadão com deficiência ou incapacidade, potenciando a autonomia, a qualidade de vida e a felicidade, construindo a ponte entre a família e a comunidade.

Visão

A CerciEstremoz pretende ser uma instituição sustentável e de prestação de serviços de qualidade na sua área de abrangência, garantindo o respeito pela diferença e igualdade de oportunidades, privilegiando parcerias como forma de cumprir os seus objetivos.

Valores

A CerciEstremoz desenvolve a sua Missão, suportada nos seguintes Valores:

Confidencialidade: restringe o conhecimento de dados dos clientes e colaboradores às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo.

Rigor: toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos.

Privacidade: respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes.

Integridade: respeita os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta.

Solidariedade: assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços;

Responsabilidade: age de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justifica as suas próprias ações.

Transparência: comunica às partes interessadas dados relativos ao desempenho da organização na área da qualidade e na área económica.

Equidade: Trata de todos os clientes, familiares e outras partes interessadas segundo os procedimentos e, na ausência de ação prevista, atuar de acordo com o valor da responsabilidade.

Participação: contribui ativa e convergente para a melhoria do desempenho da organização.

3.2. Políticas da CERCISTREMOZ

As Políticas da Organização sintetizam os princípios orientadores e o funcionamento do Sistema de Gestão da CERCISTREMOZ compilando, de modo objectivo e sucinto, informação relevante e que se apresenta abaixo.

Política da Qualidade

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a





melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Política de parcerias

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

Política de responsabilidade social

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

Política da ética

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

Política da participação

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Política dos recursos humanos

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

Política de Recrutamento e Seleção

Os processos de recrutamento e seleção devem permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano; permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização: promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

- a) **Os critérios de recrutamento são os seguintes:**
cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo.
- b) **Os critérios de seleção são os seguintes:** nível de conhecimentos revelados para o grupo funcional e nível de competências revelado para o cargo.

Política de Avaliação de Desempenho



Os processos de Avaliação de Desempenho devem permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções; promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

Política da Qualificação Profissional

Os processos de gestão da formação devem estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores; promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções.

Política de Gestão de carreiras

Os processos de gestão de carreiras devem respeitar as convenções coletivas de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

Política de Remuneração e Reconhecimento

A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

Política da qualidade de vida

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

Política da confidencialidade

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

Política da higiene, saúde e segurança no trabalho

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

4. Orientação para a qualidade

No âmbito dos Princípios do EQUASS Assurance, referencial pelo qual a CERCIESTREMOZ se encontra certificada, destacam-se os princípios pelos quais a instituição pauta a sua intervenção.

Princípio	Descrição
Liderança	A CERCIESTREMOZ evidencia liderança, seja ao nível da própria organização, seja no sector dos serviços sociais onde atua, através de boa governação, promovendo boas práticas e inovação, uma imagem positiva, utilização eficiente dos recursos e uma sociedade mais aberta e inclusiva, desafiando os níveis de expectativas existentes.
Recursos humanos	Pressupõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores e do respetivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral.
Direitos	Compromisso com a promoção e a defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades, de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação. Assegura a escolha informada, e adota uma atitude positiva e não discriminatória dentro dos próprios serviços. Este compromisso está presente nos valores da Organização e em todas as fases da prestação de serviços
Ética	É o compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando e avaliando competências profissionais, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.
Parcerias	Assenta no trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços. As parcerias na prestação de serviços devem gerar valor acrescentado.
Participação	A CERCIESTREMOZ promove a participação e a inclusão das pessoas com deficiências e incapacidades a todos os níveis da Organização, bem como na comunidade. Envolve os clientes como membros ativos nas suas próprias equipas de trabalho e promove a capacitação (empowerment) dos clientes. Em colaboração com outras entidades, envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção ativa da igualdade de oportunidades.
Orientação para o cliente	Assegura a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, preferencialmente em colaboração com outras entidades, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção da igualdade de oportunidades.
Abrangência	Pressupõe a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços aos clientes, a adoção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria.
Orientação para os resultados	A CERCIESTREMOZ orienta-se para os resultados, em termos de benefícios percebidos e efetivos para o cliente, para a sua família/significativos e/ou terceiras pessoas, para os empregadores e para a comunidade em geral. Visa a obtenção do máximo valor para as entidades financiadoras e entidades clientes. O impacto da prestação dos serviços é medido e monitorizado, constituindo um elemento importante do processo de melhoria contínua, numa lógica de medida, de avaliação e de transparência.
Melhoria Contínua	A CERCIESTREMOZ é proactiva na satisfação das necessidades do mercado, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os seus serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação. Está comprometida com a aprendizagem, a formação e o desenvolvimento dos seus colaboradores. Desenvolve estratégias de comunicação e marketing eficazes, valoriza a avaliação dos clientes, financiadores e outras partes interessadas, e implementa sistemas de melhoria contínua da qualidade.

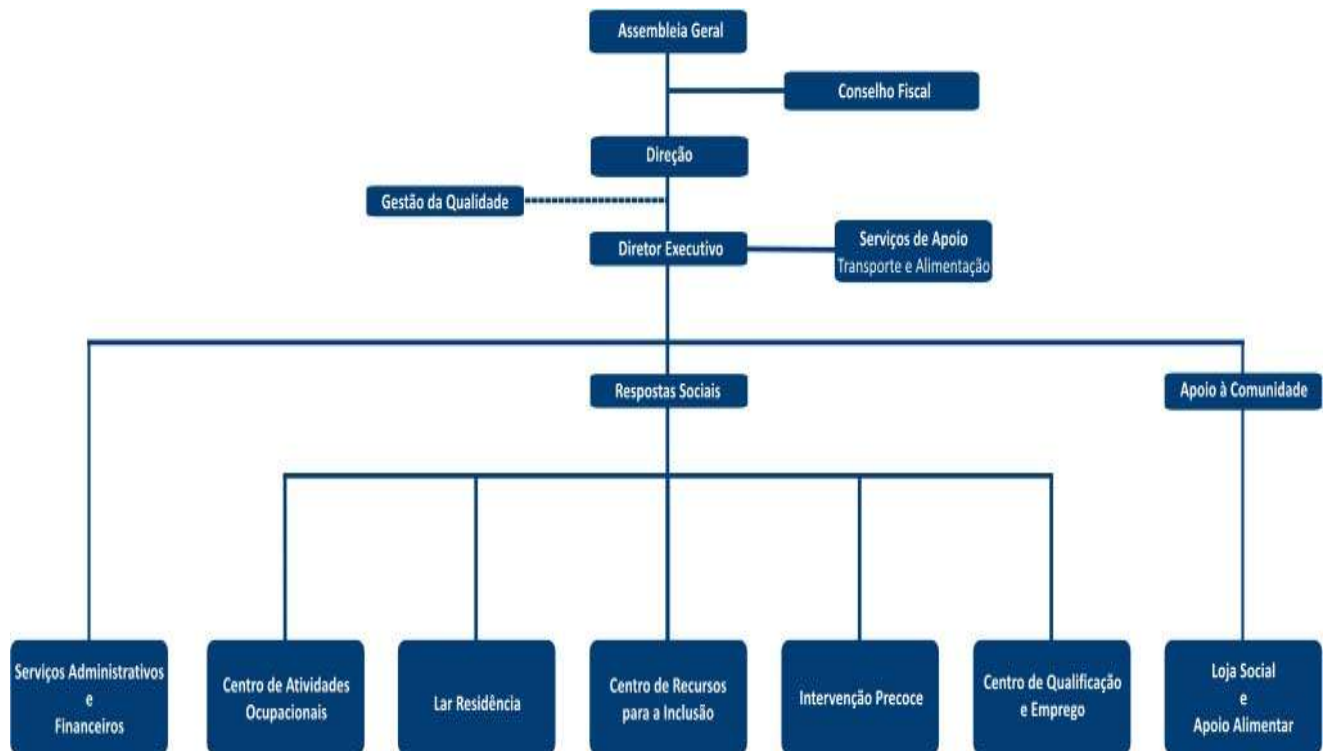
5. Candidaturas a financiamento

Com uma atuação centrada no cliente, a CERCIESTREMOZ organizou a sua intervenção em 2015 por princípios de colaboração e partilha, potenciando a intervenção da estrutura com o recurso a projetos de cofinanciamento que reforçaram o desenvolvimento de atividades, identificadas no Plano de Atividades, de forma a prestarmos a oferta de atividades de acordo com as expectativas dos clientes.

Entidade	Designação	Financiamento	Estado
INR	Tipologia I – Projeto n.º 680 "Férias Fixes"	2.945,81€	Executada
INR	Tipologia I – Projeto n.º 760 "Interdependência Saudáveis"	1.960,36€	Executada
INR	Tipologia I – Projeto n.º 765 "O Chocalho"	3.682,26€	Executada
BPI Capacitar	Entre-Gerações	28.219,00€	Em Execução

6. Recursos humanos

Todas as atividades desenvolvidas pela ou na Cerciestremoz, ou ainda no percurso organizacional de cada cliente têm a marca dos colaboradores. O quadro que se segue caracteriza as diferentes equipas por resposta social e serviços, sexo e idade.



Tipo de Vínculo	Sexo		Idades				Total
	M	F	<20	20-39	40-59	>60	
Tempo indeterminado	6	36		16	25	1	42
Termo certo		3		3			3
Termo incerto		2		2			2
Prestação de Serviços		2		2			2
Outros (CEI, Estágios...)		3		3			3
Total	6	44		24	25	1	52

7. Desempenho Operacional

Foi previstas no Plano de atividades para 2015 a realização de 124 atividades, tendo a 31 de dezembro de 2015 sido realizadas 105, não realizadas 17 e a decorrer 2. Em termos percentuais podemos verificar que o grau de realização corresponde a 85%.

Não estão aqui considerados nestes dados a realização de atividades que não estava enquadradas no PAG de 2015 e que foram realizadas, quer fossem da nossa responsabilidade ou de parceiros e instituições com as quais nos relacionamos.

Política - Participação

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar conformidade	Grau de conformidade das práticas (práticas conformes / práticas controladas)	80%	Auditoria Interna	Auditoria interna por entrevista	Verificado
	Grau de conformidade dos registos (registos conformes / registos controlados) x 100	80%	Auditoria Interna	Auditoria interna por revisão documental	Verificado
Monitorizar sistema	Grau de cumprimento das monitorizações (Monitorizações previstas / realizadas) x 100	100%	Auditoria Interna	Auditoria interna	Verificado
Satisfação das entidades interessadas Melhorar continuamente os processos Facilitar a participação de todas as partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	Grau de satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Grau de satisfação dos parceiros	80%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Grau de satisfação dos financiadores	80%	Avaliação da satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Grau de satisfação dos fornecedores	80%	Avaliação da satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Grau de satisfação dos clientes em relação às atividades	80%	Avaliação de Satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Taxa de medidas de melhoria	80%	Gestão da melhoria	Taxa de medidas de melhoria	Verificado
N.º de sessões realizadas	585 reuniões	Auto-representação/ Reuniões com clientes, pais individuais ou coletivas por resposta social (em gabinete ou em visita domiciliária)/ Ações de sensibilização;	Gestor Qualidade	Verificado	

			formação; aconselhamento a clientes/cliente/ Acompanhamento de FCT/ cliente/ Reuniões com parceiros/ Reuniões com financiadores/ Acompanhamento de ASU		
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (clientes)	80%	Reuniões auto-representação	Taxa de Participação	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (colaboradores e voluntários)	80%	Reuniões de Equipa/ Reuniões de Diretores Técnicos		Verificado
	% PIs assinados pelos responsáveis	100%	Participação na elaboração do PI		Verificado
	Nº de registos de reuniões com as partes interessadas	135	Reuniões com pais, encarregados de educação e professores		Verificado
	Nº de registos de reuniões de equipa	9	Reuniões de equipa por resposta social		Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (famílias)	50%	Reuniões de pais/significativos		Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (financiadores)	50%	Reuniões com financiadores		Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (fornecedores)	50%	Reuniões com fornecedores		Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (parceiros)	60%	Reuniões de parceiros		Verificado
	Nº de reuniões	12	Reuniões de equipa		Verificado
	Taxa de participação (colaboradores e voluntários)	50%	Atividades da Cerciextremoz		Verificado
	Nº de reuniões	12	Reuniões de auto-representação		Verificado
		70%	Avaliação da Satisfação		Diretor Executivo Gestor da qualidade Diretores Técnicos
		70%	Campanha Pirlampo Mágico	Diretor Executivo Diretores Técnicos	Verificado
		70%	Caminhada do Pirlampo Mágico		Verificado
		70%	Projeto a Colheita/Folhinhas de Sabor	Diretores Técnicos Equipa CAO e FP Diretor Executivo	Verificado
		60%	Passoio a Fátima (proposta dos		Verificado

Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Taxa de participação de clientes		clientes)		
		60%	Festa de Natal		Verificado
		100%	Workshop “As Boas Práticas na inclusão de formandos em mercado de trabalho”	Diretor Executivo Diretor Técnico	Não realizado
		100%	Comemoração dos 20 anos do CAO e FP		Verificado
		70%	Lançamento da biografia em fotografia “Formação Profissional 20 anos”		Não realizado
		70%	Programa de rádio “Viver na diferença”		Verificado
		70%	“Feira solidária de turismo”	Diretor Executivo	Verificado
		70%	Elaboração anual do jornal da CerciEstremoz	Diretor Executivo Diretor Técnico	Não realizado
		50%	Colónia de Férias	Diretor Executivo Diretor Técnico	Verificado
		17%	Programa Termal		Verificado
		20%	Projeto Florir Estremoz		Não realizado
		25%	Grupo de Teatro Experimental o CHOCALHO – Peça		Verificado
		50%	Feira das Capacidades (certame de apresentação de trabalhos dos clientes CAO de instituições Congéneres do Distrito de Évora		Não realizado
		100%	Higiene Oral	Diretor Técnico	Verificado
		50%	Programa PDD (ginásio)		Verificado
		80%	Gestão de sugestões/reclamações de clientes	Diretor Executivo Gestor Qualidade Diretores Técnicos	Verificado
		60%	Gestão de sugestões/reclamações de colaboradores		Verificado
		50%	Gestão de sugestões/reclamações de parceiros		Verificado
		30%	Gestão de sugestões/reclamações de fornecedores		Verificado
		50%	Gestão de sugestões/reclamações de financiadores		Verificado
2	Ações de formação/informação	Gestor Qualidade	Verificado		

			/ Projeto “Cuidar de Quem Cuida”	Diretores Técnicos	
--	--	--	----------------------------------	--------------------	--

Política – Responsabilidade Social

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade onde opera	Número de novos voluntários	10%	Participação de voluntários nas atividades da instituição	Registo de Pessoas	
	Nº de famílias beneficiárias de recolha e distribuição de alimentos	80	Receção e distribuição de alimentos do Pingo Doce a famílias sinalizadas	Registo de Entregas	Verificado
	Grau de satisfação das atividades realizadas	75%	Eventos realizados pela instituição para a comunidade	Registo de Pessoas	Verificado
	Nº de Pessoas apoiadas	100	Loja Social		Verificado
	Nº de Pessoas apoiadas	100	Lavandaria Social		Não Realizado
	Nº de alunos sinalizados /Nº de alunos apoiados em Terapia da Fala fora do âmbito do CRI	100	Avaliação e acompanhamento de alunos não referenciados pela DGEstE.	PI Relatórios de avaliação	Verificado
Melhorar a qualificação da comunidade	Proporção de ações da comunidade participadas pela organização	80%	Participação em atividades pontuais mediante convite formal	Registo de participação Processo S24	Verificado
Melhorar as práticas da comunidade	Nº de ações de sensibilização realizadas pela organização na comunidade	7	Realização de ações de sensibilização para a comunidade	Ficha de registo de presenças	Verificado
		3	Receção de estagiários		Não Realizado
		3	Edição / Distribuição Jornal	Registo de distribuição	Não Realizado
		80%	Avaliação da Satisfação		Verificado
	Nº de estagiários recebidos	3	Receção de estagiários		Verificado

Política – Recursos Humanos

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Taxa de formação contínua (horas/nº trabalhadores)	2%	Formação de colaboradores	Processo de gestão da formação	Verificado
	Nível médio de habilitações escolares (Σ graus escolares / nº trabalhadores)	4	Registo processo individual de colaborador	Processo individual de colaborador	Verificado
	Grau de conformidade (tarefas)	80%	Auditoria interna	Auditoria interna (M02)	Verificado
	Grau de conformidade (registos)	80%	Auditoria interna	Auditoria interna (M02)	Verificado

Melhorar o desempenho	Taxa de assiduidade (\sum dias de trabalho realizado / \sum dias de trabalho previsto)	80%	Controlo de Absentismo	Mapa absentismo	Verificado
	Taxa de pontualidade (\sum de horas de trabalho realizado / \sum horas de trabalho previsto)	90%	Controlo de Absentismo	Relógio de Ponto	Verificado
Melhorar a igualdade de oportunidades	Taxa de cumprimento dos conhecimentos, competências e requisitos do cargo (perfil cumprido / perfil definido) x 100	70%	Avaliação de desempenho	Avaliação de desempenho de colaboradores (S02)	Verificado
	Grau de turnover dos colaboradores	0.09%	Gestão de Recursos humanos	Processo de recrutamento e Seleção de Recursos humanos	Verificado
Gerir adequadamente as carreiras	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da Satisfação	Verificado
Recrutar e seleccionar capital humano	Grau de cumprimento do perfil da pessoa contratada (Perfil efetivo / perfil ideal da pessoa a contratar)	70%	Recrutamento de pessoal	Processo de recrutamento e Seleção de Recursos humanos	Verificado
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho aplicáveis ao sector.	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	0	Ação de fiscalização	Relatório entidades	Verificado
Garantir a satisfação de colaboradores e voluntários no exercício dos cargos	Grau de satisfação relativo a reconhecimento	70%	Avaliação da satisfação	Avaliação da Satisfação	Verificado

Política – Parcerias

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar a eficácia da organização	Nº de novas parcerias	3	Gestão de parcerias	Monitorização das parcerias	Verificado
	Percentagem de parcerias renovadas	100%			Verificado
	Grau de eficácia das parcerias	100%			Verificado
Melhorar a satisfação dos parceiros	Grau de satisfação dos parceiros	80%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado

Política – Ética

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	Grau de reprodução da visão, missão e valores da organização	80%	Auditoria interna	Auditoria interna (M02)	Verificado
	Grau de reprodução das políticas da organização	80%	Auditoria interna	Auditoria interna (M02)	Verificado
Melhorar o desempenho ético	Grau de conformidade das práticas	80%	Auditoria interna	Gestão de sugestões e reclamações (G13)	Verificado
	Proporção de sugestões apresentadas por colaboradores (n.º de sugestões apresentadas/ n.º	30%	Gestão de sugestões e reclamações		Verificado

	de trabalhadores)				
	Proporção de reclamações legítimas	5%			Verificado
	Grau de satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação (M03)	Verificado
	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0	Gestão de ocorrências	Gestão de sugestões e reclamações (G13)	Verificado
	Nº de doenças contagiosas com responsabilidade da organização	0			Verificado
	Nº de abusos físicos, psicológicos e financeiros	0			Verificado

Política – Qualidade de Vida

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de participação de clientes / pais	70%	Reuniões de Autorepresentação	Taxa de execução das atividades de inclusão	Verificado
		80%	Desfile de Carnaval		Verificado
		80%	Participação na Fiape		Verificado
		80%	Campanha Pirilampo Mágico		Verificado
		50%	Semana Cultural- atividades diversas de âmbito cultural.		Não Realizado
		50%	Festa da Família CERCIESTREMOZ		Não Realizado
		30%	Apresentação- Marchas Populares		Não Realizado
		30%	Sardinhada		Verificado
		80%	Dia do Formando/Encontro interinstitucional- Caminhada na Serra de Ossa		Verificado
		17%	Programa Termal		Verificado
		50%	Colónia de Férias do CAO		Verificado
		80%	Festa da Vinha e do Vinho		Verificado
		80%	Cozinha dos Ganhões		Verificado
		20%	Dia Internacional da Pessoa com Deficiência		Verificado
		70%	Encontro de parceiros/Comemoração do 39.º aniversário da CerciEstremoz		Não Realizado
		50%	Palestra “ A Saúde Mental”		Verificado
		80%	Festa de Natal		Verificado
	Grau de satisfação das atividades de inclusão social	90%	Avaliação de Satisfação das Atividades	Verificado	
	Proporção de metas atingidas CAO	70%	Avaliação de Planos individuais	Relatório global de monitorização de PI	Verificado

Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de competências autonómicas				por resposta social	
	Proporção de metas atingidas LRE	70%	Avaliação de Planos individuais	Relatório global de monitorização de PI por resposta social	Verificado
	Proporção de metas atingidas FPR	70%	Avaliação de Planos individuais	Relatório global de monitorização de PI por resposta social	Verificado
	Taxa de apoios de IP (Total de apoios / n.º clientes)	100%	Avaliação de Planos individuais	Relatório global de monitorização de PIIP	Verificado
	Proporção de metas atingidas IP	85%	Avaliação de Planos individuais	Relatório global de monitorização de PIIP	Verificado
	Proporção metas atingidas CRI	70%	Avaliação de Planos individuais	Relatório global de monitorização de PIIP	Verificado
	Proporção metas atingidas CRL	70%	Nº de Inclusões em medidas de apoio ao emprego	Relatório anual	
Melhorar o conhecimento, capacidades e competências na prevenção de riscos	Nº de ações de sensibilização em prevenção de riscos	1	Reuniões/Formações colaboradores	Taxa de execução das formações	Verificado

Política – Económica

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar as condições de utilização dos espaços da Sede em Conformidade com o despacho 52/SESS/90	Taxa de execução do valor de investimento previsto em orçamento	50%	Realização de obras de remodelação dos espaços da Formação Profissional	Relatórios semestrais	Não Realizado
			Realização de obras de remodelação dos espaços de Centro de Atividades Ocupacionais	Relatórios semestrais	Não Realizado
Viabilizar economicamente a Resposta Social CRI	Taxa de execução do valor de investimento previsto em orçamento	100%	Assinatura de Protocolo Câmara Municipal de Sousel	Subsídio Financeiro	Verificado
Viabilizar economicamente a Instituição a médio prazo	Taxa de execução de estudo das necessidades do mercado para abertura de nova resposta	80%	Recolha de dados para efetuar o estudo abertura de nova resposta	Relatório de diagnóstico	A Decorrer
Viabilizar economicamente a Instituição a médio prazo	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	50%	Assinatura da escritura	Escritura	Não Realizado
Viabilizar economicamente a instituição a médio prazo	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	50%	Endereço Eletrónico	Loja online	Não Realizado
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de tapetes	Aquisição	Não Realizado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	T.V. plasma (para parede, jogo Wii)	Aquisição	Verificado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Tablet android (facilita jogos clientes)	Aquisição	Não Realizado

			com mobilidade manual reduzida)		
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de almofadas	Aquisição	Não Realizado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de dois computadores (um para residentes, outro para as colaboradoras)	Aquisição	Não Realizado

Política – Confidencialidade

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes.	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	Gestão de sugestões e reclamações	Processo Sugestões / Reclamações	Verificado
	Grau de Satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	Avaliação da Satisfação	Verificado

Política – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Monitorização	Resultado
Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	0	Gestão de ocorrências	Relatório de auditoria	Verificado
	Taxa de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho (nº de ações sinalizadas em relatórios de fiscalização / nº de ações implementadas)	80%	Gestão da melhoria		Verificado
Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras de higiene e segurança	0	Gestão de ocorrências	Processo de Gestão de Ocorrências	Verificado
	Nº de ações de sensibilização	1	Ações de sensibilização com colaboradores		Verificado

8. Formação dos colaboradores

Apresenta-se neste ponto a execução das ações de formação realizadas pelos funcionários da CERCIESTREMOZ durante o ano de 2015. A análise anula ao desenrolar da formação dos funcionários pretende-se que se constitua como ferramenta de avaliação e registo do impacto da formação profissional na instituição.

A sua elaboração teve por base os dados das ações de formação fornecidos pelos funcionários através das fichas a solicitar a frequência das ações e a análise do impacto das mesmas no funcionamento da instituição.

A CERCIESTREMOZ incrementa a participação dos funcionários em ações de formação de forma a proporcionar o desenvolvimento interno das ações funcionais de cada um e uma gestão e avaliação da formação, integrando o valor obtido pela informação analisada, em estratégia institucional e planeamento das ações de formação em função das necessidades analisadas.

A participação em ações de formação e a avaliação do seu impacto na instituição pretende gerar novas dinâmicas organizacionais, nomeadamente a realização de um levantamento de necessidades de formação junto aos funcionários e, desta forma, auxiliar a selecionar as formações indicadas a nível individual, de forma a adequá-las às competências profissionais, através de uma análise prévia.

Caraterização dos Participantes e da Formação

A análise da formação desenvolvida derivou de dados institucionais de registo no processo individual de cada funcionário e do processo instituído para a frequência de formação e das necessidades existentes na instituição.

Em 2015 frequentaram ações de formação, internas ou externas, 41 funcionários o que corresponde a 79 % dos 52 funcionários existentes na instituição.

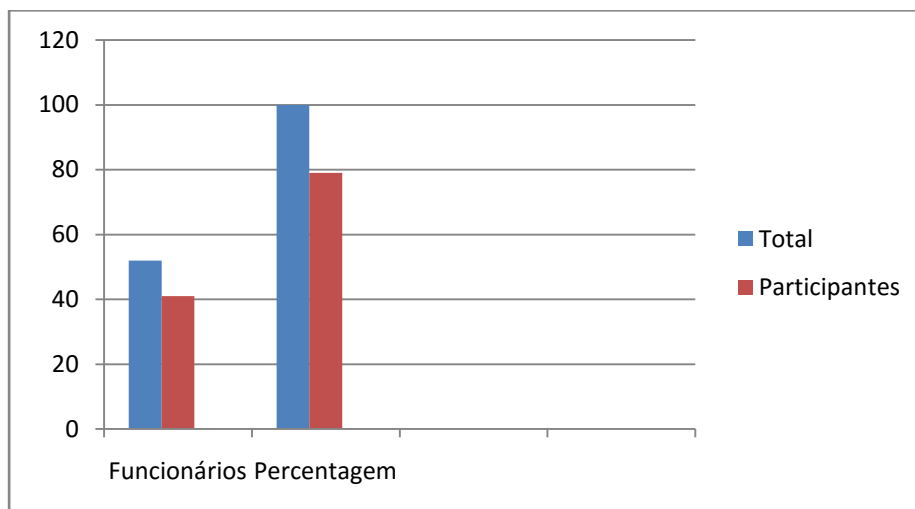


Gráfico 1 – Participação em ações de formação

Estes 41 funcionários frequentaram um total de 916 horas, perfazendo uma média de 22,3 horas de formação por cada um dos funcionários que participou em ações.

Em termos de intervalo de horas de formação em que cada funcionário participou, os dados apresentam-se no gráfico 2, sendo que 3 funcionários estiveram envolvidos em ações de formação que no seu total somaram mais de 50 horas de formação, enquanto no outro extremo, quando a ou as ações somam até 14 horas estiveram envolvidos 20 funcionários.

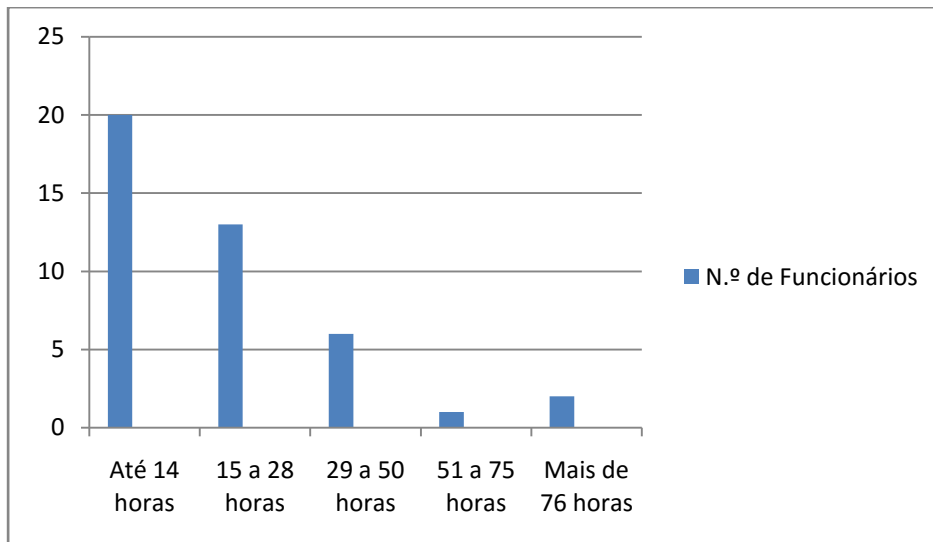


Gráfico 2 – Número de funcionários por ações de formação

O número total de ações de formação distintas foi de 21, dividindo-se estas, em termos de duração de cada uma delas, da forma que se apresenta no gráfico 3,

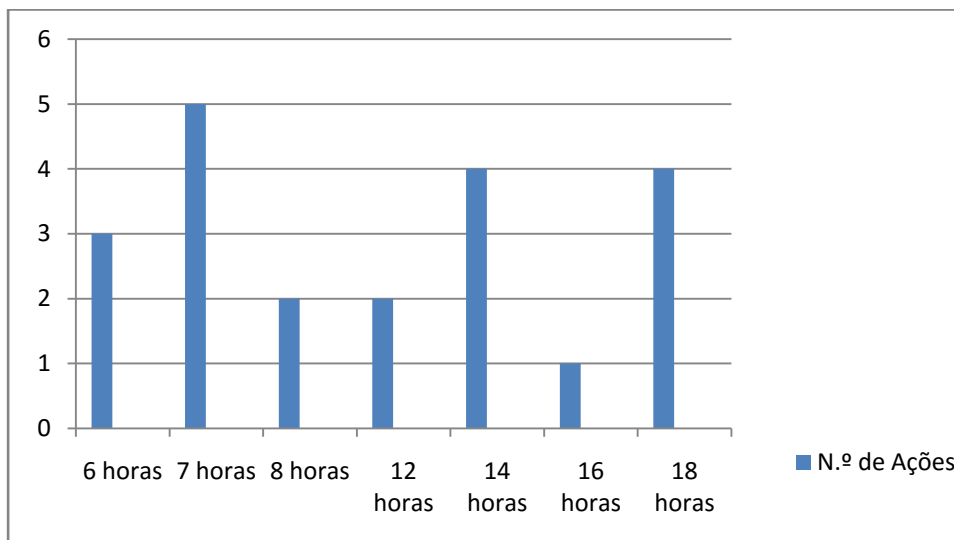


Gráfico 3 – Número de ações distintas pela sua duração

Desta 21 ações de formação distintas, duas delas foram de organização interna de acordo com o plano de formação interno, nomeadamente: Saúde Mental e Chi Kung, ambas com duração de 7 horas, tendo estado presentes em cada os funcionários que se apresentam no gráfico 4.

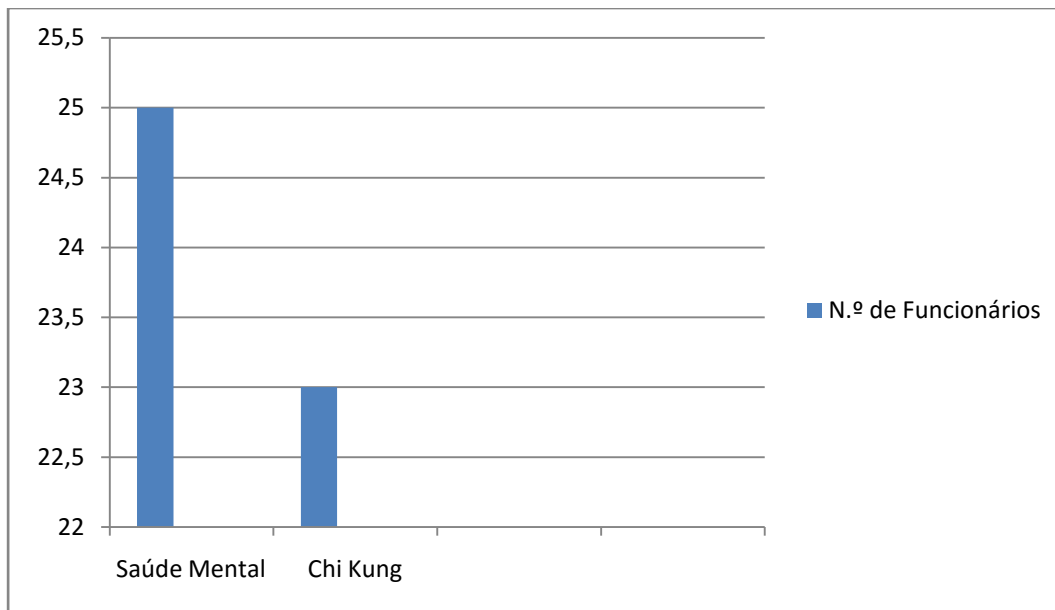


Gráfico 4 – Número de funcionários por ação de formação interna



9. Análise global

O resultado de um ano de projetos e atividades numa instituição com a dimensão da CERCIESTREMOZ, por se estenderem não sua maioria para lá de um ano civil, é de difícil síntese e apenas podem ser devidamente explorados através de uma análise exaustiva dos mesmos nas suas múltiplas dimensões.

O trabalho realizado ao longo do ano procurou garantir a realização das maioria das atividades programadas, a estabilidade de tesouraria para fazer face aos compromissos, nomeadamente os gastos com pessoal e garantir a recuperação dos cortes efetuados pela entidade intermédia do financiamento aos cursos de formação profissional, nomeadamente ao curso de Operadores Agrícolas.

Este "compromisso" da gestão, naquilo que é o objetivo da sustentabilidade da instituição saldou-se por um resultado líquido no período (2015) de 670,45 euros, a contrair com o resultado de 2014 que havia sido negativo no valor de 45.194,64 euros.

A CERCIESTREMOZ pretende percorrer uma trajetória de desenvolvimento sustentado, assente numa autonomia responsável, criativa e transformadora, que se baseie ainda, no conhecimento, na capacidade de inovação e mudança, na qualidade das pessoas que nela trabalham e na qualidade das condições para o seu desenvolvimento.

Uma gestão equilibrada para o cumprimento da visão de tornar a instituição um organização sustentável não pode assentar em boas intenções, estas nunca poderão substituir a responsabilidade, o desempenho e os resultados, por muito que os processos de adaptação sejam difíceis. A melhoria contínua terá de estar sempre presente e findo 2015 novo ciclo se iniciará nessa capítulo, numa lógica de melhoria contínua dos serviços prestados, de satisfação dos clientes apoiados e de valorização do capital humano.

Na sua reinvenção diária a CERCIESTREMOZ pretende ser uma instituição sustentável e de prestação de serviços de qualidade, garantindo o respeito pela diferença e **igualdade de oportunidades** e privilegiando as parcerias como forma de cumprir os seus objetivos.

Assim, num contexto global assente num esforço considerável no sentido de promover a prossecução das prioridades, foram realizadas em 2015 muitas atividade, nomeadamente as que decorreram da apresentação de candidaturas ao INR, o ensaio e a apresentação das peças "Os 5 Elementos" e "O Navio dos Sonhos". Foi ainda realizada a "Colónia de Férias", em duas alturas distintas para clientes de CAO e LR.

O modelo de intervenção adotado, cauteloso mas participativo, construindo sinergias para combater as problemáticas sociais e as dificuldades da instituição, leva-nos no caminho de contribuir de forma positiva para a comunidade envolvente, essencialmente naquilo que são as resposta aos nossos clientes e famílias e à melhoria da sua qualidade de vida e no apoio ao exercício da cidadania. Em 2015 demos mais um passo para a consolidação da nossa responsabilidade social e mantivemos em funcionamento a **Loja Social**, com um forte impacto na comunidade. Também o fornecimento de alimentos quer através do **FEAC**, em que no ano em causa nos colocamos com entidade distribuidora para as restantes IPSS's, assim como no âmbito da **parceria estabelecida com o Pingo Doce**.

Enquanto organização que de portas abertas e que privilegia o relacionamento com a comunidade, tendo em conta a realidade social onde está inserida e que procura sempre o bem-estar do cliente e da sua família e apesar de ter sido um ano difícil e das adversidade de condições externas à organização, os resultados alcançados são significativos, demonstrando estabilidade e envolvimento efetivo das todas partes





interessadas, nomeadamente dos nossos parceiros, realizamos a **Campanha do Pirilampo Mágico 2015** e a já tradicional **sardinhada**, assim como a Feira do Turismo Solidário ou a nossa participação em eventos como a **Cozinha dos Ganhões, a FIAPE, o Festival da Rainha ou a Festa da Vinha e do Vinho**.

Em 2015 continuamos a apostar na **melhoria dos nossos serviços** e foram efetuadas obras de melhoria nas instalações, nomeadamente o **Sistema de Detecção de Incêndios no CAO**, a alteração de parte da **rede de fornecimento de energia elétrica** que se encontra enterrada na parte de trás do CAO, além de uma constante aproximação a parceiros e financiadores, criando sinergias que permitem uma melhor qualidade das atividades que se realizam habitualmente, sendo uma instituição cada vez mais aberta à participação da comunidade.

Não obstante o contexto de crise económica e social, podemos afirmar que o ano decorreu como o previsto, nomeadamente nas vertentes operacionais e financeiras, sendo que foram assegurados os fluxos financeiros das tutelas, tendo sido dada continuidade à maior parte da iniciativas, designadamente por via de parcerias e projectos.

No quadro abaixo estabelecemos a comparação com os últimos em termos de subsídios à exploração, verbas que acabam por ser consumidas, na maioria das vezes, com o normal funcionamento da instituição.

	2015	2014	2013	2012	2011
ISS (CAO;LR;IP)	491.537,35€	487.038,77€	482.822,28 €	478.517,03 €	474.100,80 €
IEFP (FP;CR;CEI...)	507.273,34€	438.524,92€	444.721,75 €	414.226,00 €	382.932,33 €
ARS (IP)	3.605,22€	3.680,40€€	3.680,40 €	3.851,90 €	5.665,15 €
DREA (CRI)	63.347,71€	66.864,12€	40.623,47 €	24.005,88 €	9.840,86 €
Autarquias (CAO; CRI; Projetos...)	9.404,00€	11.450,34€	9.774,41 €	2.695,40 €	4.923,75 €
POPH			2.761,94 €		
INR	8.588,43€	3.742,66€€			
Angariação (Espécie e Dinheiro)	46.996,60€	30.357,17€			
Total	1.083.756,05€	1.034.235,32€	984.384,25€	923.296,21€	877.462,89€

Continuamos a afirmar-nos como instituição que aposta numa política de continuidade e desenvolvimento, elegendo como área de excelência a missão, onde a exigência e reflexão permanente nos permitem uma adaptação constante às circunstâncias, garantindo a credibilidade, a competitividade e a sustentabilidade, como ferramentas de consolidação organizacional.

Traçar e manter uma trajectória de crescimento sustentável assente num modelo de desenvolvimento mais competitivo e resiliente é aquilo que perseguimos, mas também ousadia, risco e consciência dos fatores que asseguram a sustentabilidade e, por consequência, o sucesso.

No quadro abaixo apresentamos os principais gastos, aqueles que mereceram uma abordagem mais apertada e que nos permitem efetuar, tal como nos subsídios à exploração, uma análise comparativa e traçar as linhas orientadoras para o futuro.

	2015	2014	2013	2012	2011
Refeitório	59.557,96€	63.804,84€	57.040,87 €	33.002,73 €	
Trab. Especializados	9.698,04€	8.360,89€	23.915,67 €	18.305,36 €	29.597,17 €
Honorários	7.877,00€	19.952,00€	10.439,50 €	1.414,80 €	11.088,77 €
Conser. Reparação	21.449,32€	17.486,06€	21.098,81 €	24.434,90 €	21.522,01 €
Materiais	53.829,74€	50.925,66€	31.625,40 €	42.733,85 €	48.619,37 €
Eletricidade	20.081,63€	19.744,81€	20.591,54 €	19.983,22 €	12.870,90 €
Combustíveis	29.804,85€	34.581,76€	40.771,09 €	33.728,42 €	31.195,97 €
Rendas e Alugueres	15.562,28€	15.275,96€	14.749,13 €	12.077,52 €	4.272,33 €
Comunicações	5.689,60€	6.856,47€	9.022,22 €	7.125,29 €	6.437,25 €
Limpeza, higiene...	7.374,65€	7.855,79€	11.214,85 €	11.381,69 €	14.637,19 €
Seguros	6.508,92€	6.352,36€	5.583,65 €	2.996,49 €	6.127,48 €
Seguros Acid. Trabalho	5.346,31€	5.328,24€	4.333,84 €	3.128,51 €	4.410,90 €
Pessoal - Remuner.	660.748,15	619.612,12€	549.491,86 €	545.141,97 €	497.149,24 €
Encargos - Remuner.	133.860,49	123.234,24€	106.467,90 €	96.530,75 €	92.733,41 €