



# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2018

Rua Escola de S. Paio, 21 Canidelo  
4400-442 Vila Nova de Gaia

Telef. . 22 781 92 68  
Fax : 22 781 92 69  
e-mail: [cercigaia.dir@cercigaia.org.pt](mailto:cercigaia.dir@cercigaia.org.pt)





## Índice

<b>1. Contextualização</b> .....	<b>3</b>
1.1 Princípios de Ação .....	4
<b>2. Oferta de Serviços</b> .....	<b>7</b>
Intervenção Precoce .....	7
Centro de Recursos para a Inclusão.....	8
Centro de Atividades Ocupacionais .....	9
Lar Residencial .....	9
<b>3. Planeamento Estratégico 2016 – 2018</b> .....	<b>11</b>
<b>4. Objetivos de Desempenho dos Serviços</b> .....	<b>13</b>
4.1 Intervenção Precoce.....	13
4.2 Creche.....	14
4.3 Centro de Recursos para a Inclusão .....	16
4.4 Centro de Atividades Ocupacionais.....	18
4.6 Lar Residencial.....	21
4.7 Projeto de Parceria com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.....	23
<b>5. Atividades Transversais de Inclusão</b> .....	<b>25</b>
<b>6. Gestão de Recursos</b> .....	<b>26</b>
6.1 Recursos Humanos .....	26
6.2 Outros Recursos.....	26
<b>7. Objetivos do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ)</b> .....	<b>27</b>
<b>8. Orçamento</b> .....	<b>30</b>
8.1 Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimento .....	30
<b>9. Parecer com Conselho Fiscal</b> .....	<b>31</b>
<b>10. Considerações Finais</b> .....	<b>32</b>
<b>11. Anexos</b> .....	<b>33</b>
11.1 Recursos Humanos.....	33
11.2 Recursos Físicos.....	34



# Plano de Atividades e Orçamento 2018

## 1. Contextualização

O Plano de Atividades e Orçamento para 2018, elaborado por referência ao Planeamento Estratégico 2016-2018 da Cercigaia, tem como objetivo definir orientações e objetivos operacionais, em linha com a missão, visão e valores da organização e em concordância com a Política da Qualidade.

É objetivo da Cercigaia assentar a sua ação nas pessoas, na prestação de serviços de qualidade, nos colaboradores, nos recursos e na sustentabilidade financeira.

No entanto, o contexto económico e social do país tem-se constituído um constrangimento para as organizações que atuam nesta área da intervenção.

Considerámos que o ano 2018 irá apresentar-se como um novo desafio, mas que iremos ultrapassar através do desenvolvimento e otimização dos recursos financeiros existentes, do envolvimento de clientes, famílias e colaboradores, bem como no trabalho em rede.



# Plano de Atividades e Orçamento 2018

## 1.1 Princípios de Ação

### **Missão**

Prestar serviços nos domínios da ação social, educação, ocupação e reabilitação pelo desenvolvimento de ações que promovam a inclusão, em articulação com a comunidade.

### **Visão**

Uma organização com qualidade, sustentável, capaz de responder às necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias.

### **Valores**

*Responsabilidade* – Assumir um compromisso permanente com Missão da organização, na qual todos têm e concretizam o seu papel, e são responsáveis individual e coletivamente por desenvolver a solução mais adequada às necessidades das partes interessadas.

*Ética* – Atuar sempre com isenção, profissionalismo, transparência e no respeito pela confidencialidade, privilegiando os interesses da organização e dos seus clientes sobre os próprios, no estrito respeito pela cultura da organização.

*Respeito* – Compreender a individualidade, privacidade, características e condições dos clientes, colaboradores e famílias. Reconhecer e promover os direitos fundamentais dos clientes, contribuindo para o exercício pleno da sua cidadania.

*Cooperação* – Potenciar um ambiente de colaboração e ajuda mútua entre os colaboradores, clientes e parceiros da comunidade, como forma de contribuir para uma organização mais forte e coesa.

*Solidariedade* – Acolher e receber de forma aberta todos os que recorrem aos serviços da organização, no respeito pelas suas necessidades e especificidades.



# Plano de Atividades e Orçamento 2018

## 1.2 Políticas da Organização

### ***Política da Qualidade***

Promover uma prestação de serviços centrada nas necessidades e expectativas dos clientes, contribuindo para a sua autodeterminação, e permitindo a obtenção de níveis significativos de satisfação.

Assegurar que todos os seus colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com o sistema de gestão da qualidade, com a proteção do ambiente, participando ativamente na sua implementação e melhoria contínua.

Promover sistemas de comunicação, abertos, simples e constantes com os clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidade em geral.

A Direção assume-se como responsável pelo comprometimento de toda a Organização no desenvolvimento, inovação e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, e no escrupuloso respeito pelos requisitos legais e regulamentares.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficiência do sistema de gestão da qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente, é o nosso objectivo central.

### ***Política de Ética***

A Política de Ética da Cercigaia é o resultado da reflexão das práticas existentes na organização e dos referenciais políticas e normativas que se constituem enquadramentos fundamentais da defesa e promoção dos direitos das pessoas - “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

Constitui-se como referencial permanente dos valores que estruturam a Cercigaia, no reforço da sua missão, bem como referencial de ação dos órgãos sociais e de todos os colaboradores da Cercigaia independentemente do tipo de vínculo.

Os colaboradores da organização devem integrar, no exercício da sua atividade, os valores éticos e deontológicos do serviço público. Devem adotar uma abordagem holística na sua intervenção de forma a oferecer um serviço de qualidade orientado para o cliente.

### ***Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos***

A Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos é baseada na Visão, Missão e Valores da Cercigaia no sentido de garantir a existência de um conjunto de documentos que contribuam diretamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

A Cercigaia tem como estratégia atrair, recrutar e reter profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades possibilitando a todos os colaboradores momentos de formação essencial à atualização de conhecimentos e práticas.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

O recrutamento na Cercigaia assenta em vários aspetos, nomeadamente, a capacidade para trabalhar em equipa, a consciência da dimensão humana e social da nossa missão e a formação profissional e académica.

A cooperação, responsabilidade, solidariedade, respeito e a confidencialidade são princípios essenciais na nossa organização.

### ***Política de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação***

A Política de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação a pessoas com deficiência intelectual e/ou com Multideficiência é um instrumento que a Cercigaia utiliza para promover os seus valores e ver respeitados os direitos dos seus clientes.

Esta Política tem como objetivo identificar, registar e sinalizar situações de maus tratos e atuação em situações de negligência, abuso e discriminação.

O resultado desta avaliação é traduzido por existência ou não de maus tratos, negligência e abusos cabendo à Direção da Cercigaia a avaliação final.

A atuação da Direção será sempre dentro do decreto de lei da Proteção de crianças e jovens em perigo, artigo 5º, 6º e 7º, lei nº147/99 de 1 Setembro, do código Penal artigo 152ª – maus tratos e infração de regras de segurança e da convenção sobre direitos das pessoas com deficiência.

A Cercigaia desenvolveu e tem em implementação um processo em que visa informar/sensibilizar os colaboradores, nomeadamente no que se refere à avaliação, diagnóstico, prevenção e atuação perante situações de maus tratos aos clientes.

### ***Política de Participação e Envolvimento de Clientes e Outras Partes Interessadas***

A Cercigaia considera o Cliente como essencial na sua estratégia, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nas suas necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão para desta forma conquistar e manter a confiança dos seus clientes. O sucesso da intervenção passa pelo envolvimento dos clientes/famílias/significativos em todo processo.

A Cercigaia atua e procura desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Organização, promover a inovação e continuidade de serviços aos clientes, estabelecendo canais de comunicação, participação e consulta com as partes interessadas internas e externas, divulgando a política.

A Cercigaia acredita que as parcerias são essenciais para a promoção da inclusão social através da participação dos clientes em diferentes contextos e para o desenvolvimento de uma imagem positiva das pessoas com deficiência.

O trabalho em parceria contribui para uma gestão mais aberta, participativa e transparente.



## 2. Oferta de Serviços

A Cercigaia disponibiliza os seguintes serviços:

### Intervenção Precoce

A Equipa de Intervenção Precoce da Cercigaia integra uma das Equipas Locais de Intervenção (ELI) do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) e desenvolve a sua atividade ao nível municipal, mais concretamente nas freguesias de Vilar do Paraíso, Madalena, Valadares, Gulpilhares, Canelas, Pedroso, Arcozelo, Serzedo, Perosinho, Sermonde, S. Félix da Marinha, Grijó, Seixezelo, Olival, Crestuma, Sandim e Lever.

A sua ação desenvolve-se junto de crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias.

É objetivo da Intervenção Precoce desenvolver um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da Ação social.

As competências da ELI são:

- Identificar as crianças e famílias imediatamente elegíveis para o SNIPI;
- Assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não imediatamente elegíveis, requerem avaliação periódica, devido à natureza dos seus fatores de risco e probabilidades de evolução;
- Encaminhar crianças e famílias não elegíveis, mas carenciadas de apoio social;
- Elaborar, implementar e avaliar o Plano Individualizado de Intervenção Precoce em função do diagnóstico da situação;
- Identificar necessidades e recursos da comunidade da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- Articular, sempre que se justifique, com as comissões de proteção de crianças e jovens e com os núcleos de Proteção de Crianças e Jovens em Risco ou outras entidades com atividade na área da proteção infantil;
- Assegurar, para cada criança, processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- Articular com os docentes das creches e jardim-de-infância em que se encontrem colocadas as crianças integradas em Intervenção Precoce na Infância.

*Serviços especializados:* Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social, Terapia da Fala, Terapia Ocupacional

### Creche

Este serviço pretende dar resposta às necessidades do concelho de Vila Nova de Gaia, mais concretamente da freguesia de Canidelo. A creche tem capacidade para 48 crianças, até aos 36 meses, e tem como prioridade apoiar as famílias mais desfavorecidas.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Tem como objetivos principais:

- Receber crianças até aos 36 meses de idade, dentro do horário 7:30 / 19:30;
- Proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças, num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um atendimento individualizado;
- Colaborar estritamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência, criando as condições necessárias para uma intervenção adequada;
- Integrar nas atividades / tarefas diárias da creche jovens adultos portadores de deficiência, apoiados por outros serviços da Cercigaia;
- Trabalhar em articulação com os serviços da comunidade no sentido de rentabilizar os recursos existentes.

### **Centro de Recursos para a Inclusão**

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) da Cercigaia, integra a Rede Nacional de CRI's, acreditados pelo Ministério da Educação, nos termos constantes do Aviso nº22914/2008, publicado no Diário da República, 2ª série, nº 170, de 3 de setembro.

Destina-se a intervir junto de crianças e jovens, com necessidades educativas especiais de carácter permanente, a frequentar a rede escolar, integrados no 1º, 2º, 3º ciclo e secundário, em parceria com os respetivos Agrupamentos de Escolas.

Constitui objetivo geral do CRI, apoiar a inclusão das crianças e jovens com deficiências e incapacidade, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo, em parceria com as estruturas da comunidade.

Para o ano letivo 2017/2018, foram solicitados e aprovados pela DGEstE, 16 Planos de Ação. Dos quais, 13 são relativos aos seguintes Agrupamentos de Escolas: António Sérgio, Valadares, Diogo Macedo; Gaia Nascente, Vila D' Este, Dr. Costa Matos, Júlio Dinis, Escultor Sá Fernandes, Sophia Mello Breyner, Madalena, Soares dos Reis, Canelas, D. Pedro I e 3 às seguintes Escolas Secundárias: Dr. Joaquim Gomes Ferreira Alves, Arquiteto Oliveira e Almeida Garrett.

Na perspetiva de Qualificar e Habilitar os contextos, o CRI pretende desenvolver as seguintes ações:

- Avaliar e intervir nos contextos, integrando as rotinas e atividades da sala/escola, na comunidade educativa e social;
- Apoio na elaboração, implementação e monitorização dos programas educativos individuais;





## Plano de Atividades e Orçamento 2018

- Selecionar, adaptar e produzir materiais de apoio, em formatos acessíveis;
- Promover a orientação contínua e formação de todos os intervenientes com os alunos;
- Participar, informar e desenvolver ações de formação específicas;
- Promover e acompanhar as transições de ciclo e para a vida pós-escolar
- Desenvolver ações de apoio à família em articulação com os serviços da comunidade;
- Promover a participação social e a vida autónoma/funcional das crianças/jovens com NEE.

A equipa, constituída por vários técnicos especializados, desenvolve as ações/atividades acima mencionadas, em contextos diversificados, mas complementares:

- Escolas do concelho de Vila Nova de Gaia, do 1º, 2º, 3º ciclo e secundário;
- Unidade de apoio especializado para a educação de alunos com multideficiência e surdo cegueira congénita, integradas em escolas do 1º, 2º e 3º ciclo.
- Unidade de ensino estruturado para a educação de alunos com perturbações do espectro do autismo, integradas em escolas do 1º, 2º, 3º ciclo e secundário.
- Domicílio, em situações específicas de alunos com saúde debilitada.
- Comunidade.

*Serviços especializados:* Fisioterapia, Psicologia, Terapia Fala, Terapia Ocupacional.

### **Centro de Atividades Ocupacionais**

Os 3 CAO's (CAO Mata, CAO Sol e CAO Bem Estar) destinam-se a apoiar pessoas com deficiência intelectual ou multideficiência, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam o exercício de uma atividade produtiva.

Têm como principal objetivo promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade através do desempenho de atividades socialmente úteis.

As atividades desenvolvidas visam atingir também os seguintes objetivos:

- Promover a qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
- Promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social;
- Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
- Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais.

*Serviços Especializados:* CAO Mata e CAO Sol – Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional;

CAO Bem-Estar- Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional

### **Lar Residencial**

A “Casa da Encosta” destina-se a acolher pessoas com deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

O seu principal objetivo é promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social dos seus clientes e, cujo funcionamento, se rege pelos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade de todos os residentes.

.Os serviços prestados no Lar Residencial pautam-se também por outros objetivos:

- Disponibilizar alojamento e apoio residencial, permanente ou temporária;
- Promover a qualidade de vida dos seus clientes;
- Promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e da autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autonómica para a organização de atividades de vida diária;
- Prestar apoio na integração escolar, em Centros de Atividades Ocupacionais, na Formação Profissional, no Emprego Protegido ou no desenvolvimento de Atividades Socialmente Úteis;
- Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e participação social.

*Serviços Especializados:* Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

**Nota:** As Respostas Sociais de Creche e CRI funcionam por ano lectivo, pelo que o planeamento apresentado neste documento se refere ao período entre Setembro de 2017 e Agosto de 2018.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

### 3. Planeamento Estratégico 2016 – 2018

A instabilidade da atual conjuntura política e económica e as exigências crescentes do regulador e da comunidade geram mudanças nas necessidades e expectativas dos clientes e conseqüentemente uma constante necessidade de adaptação e de mudança nas organizações, no sentido de responder às exigências da prestação de serviços.

Nesse sentido, o planeamento e a orientação para os resultados assumem uma importância crescente na gestão da prestação de serviços, de modo a que a orientação seja consistente, do conhecimento e comum a todas as partes interessadas, promovendo a eficiência e eficácia na prestação de serviços, fundamental no momento de restrições económicas atual.

Mantemos o planeamento estratégico para o período de 2016-2018, o qual reflete as orientações principais da Cercigaia no cumprimento da sua missão e reflete os objetivos e metas a atingir para garantir o sucesso desejado na prestação de serviços.

O cumprimento destas orientações é responsabilidade de todos os colaboradores, através da orientação clara do respetivo Coordenador da Resposta Social, nomeadamente nos objetivos e metas a atingir as quais refletem o contributo da Resposta Social para o sucesso do Planeamento Estratégico.

As ações relacionadas com a sustentabilidade da organização, bem como as relativas à gestão de recursos humanos nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho e gestão do absentismo, são da responsabilidade da Direção da Cercigaia, cabendo-lhe a ela a sua gestão. É ainda da sua responsabilidade garantir as condições necessárias à boa execução das ações, objetivos e metas definidos no presente documento.

Objetivo	Indicador	Metas		
		2016	2017	2018
<b>Qualidade e sustentabilidade na prestação de serviços</b>				
<b>OB1</b> Promover uma abordagem centrada nos clientes, na sua participação e inclusão.	Índice de satisfação dos clientes	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Índice de satisfação de significativos	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Clientes em ASU (CAO/LR)	9	9	9
	Taxa de clientes envolvidos na Campanha do Pirilampo (CAO/LR)	≥ 48%	≥ 50%	≥ 50%
	Taxa de execução das atividades do PI	≥ 75%	≥ 80%	≥ 85%
	Taxa de PI com sucesso	≥ 70%	≥ 75%	≥ 80%
<b>OB2</b> Promover a sustentabilidade da organização.	Sócios efetivos	≥120	≥120	≥120
	Sócios cooperantes	≥224	≥250	≥250
	Taxa de venda de Pirilampos	100%	100%	100%
	Taxa de venda de outros produtos (Pirilampo)	100%	100%	100%



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Objetivo	Indicador	Metas		
		2016	2017	2018
<b>Gestão de recursos humanos</b>				
<b>OB3</b> Promover as condições ao desenvolvimento dos colaboradores, com foco no seu desempenho e motivação.	Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 85%	≥ 86%	≥ 87%
	Dias férias oferecidos pela Cercigaia (avaliação de desempenho)	≥120	≥130	≥140
	Dias de absentismo (sem baixas médicas/licenças de maternidade)	≤50	≤45	≤45
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 85%	≥ 87%	≥ 88%
	Taxa de execução do Plano Anual de Formação	100%	100%	100%
	Taxa de colaboradores envolvidos em formação	≥ 90%	≥ 95%	100%
<b>Parcerias na prestação de serviços</b>				
<b>OB4</b> Promover o envolvimento com a comunidade.	Índice de satisfação global (todas as partes interessadas)	≥ 85%	≥ 88%	≥ 90%
	Parceiros	≥36	≥38	≥40
	Parcerias	≥40	≥42	≥45
	Taxa de participação de clientes em parcerias	100%	100%	100%
<b>Comunicação e responsabilidade social [Clientes CAO/ LR]</b>				
<b>OB5</b> Promover o exercício da cidadania e a redução das desigualdades sociais.	Atividades de sensibilização na comunidade	≥30	≥ 35	≥ 40
	Taxa de clientes envolvidos nas atividades de sensibilização na comunidade	≥48%	≥50%	≥52%
	Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	≥30	≥ 35	≥40
<b>Melhoria contínua e inovação</b>				
<b>OB6</b> Promover a melhoria contínua e a inovação na prestação de serviços e inclusão social de clientes.	Taxa de execução do Programa de Auditorias Internas	100%	100%	100%
	Processos auditados	7	8	8
	Taxa de execução do Plano de Melhoria	100%	100%	100%
	Projetos de inovação	≥2	≥2	≥2



### 4. Objetivos de Desempenho dos Serviços

#### 4.1 Intervenção Precoce

##### *Principais ações e iniciativas:*

Os elementos da equipa de intervenção precoce integram a ELI Gaia Sul que se rege pelos procedimentos definidos pelo Sistema Nacional de Intervenção Precoce (SNIPI).

Os objetivos estabelecidos pela ELI Gaia Sul para o ano de 2018 são definidos em Plano de Ação o qual é submetido a aprovação pela Subcomissão Regional Norte.

Apesar de no presente Plano de Atividades e Contas ser estabelecido como meta o número considerado no acordo de cooperação assinado entre a Cercigaia e o Centro Distrital de Segurança Social (41), prevê-se que este número seja ultrapassado em larga medida uma vez que depende do número de referenciações que dão entrada na equipa. Esta realidade é transversal ao número de crianças avaliadas, bem como ao número de crianças com PIIP e crianças em intervenção. De acordo com as orientações do SNIPI toda a criança que cumpra os critérios de elegibilidade deverá ter implementado um plano individual de intervenção precoce (PIIP) o que se traduz no envolvimento dos técnicos de intervenção precoce em todas as fases do processo da criança.

Está previsto a realização de uma reunião de equipa semanal e uma reunião mensal com a presença do núcleo de supervisão técnica. No decorrer do mês de agosto não se prevê a realização de reuniões de equipa por não se encontrarem ao serviço elementos suficientes.

De uma forma global pode-se afirmar que o maior desafio/objetivo dos técnicos de intervenção precoce afetos à ELI Gaia Sul prende-se em conseguir gerir os diferentes constrangimentos, como o número elevado de crianças apoiadas, a afetação dos técnicos em tempo parcial e as deslocações (área geográfica de grandes dimensões).

##### *Objetivos de desempenho na prestação de serviços:*

- Identificar, avaliar e intervir junto de crianças com alterações nas funções ou estruturas do corpo ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, e suas famílias;
- Participar ativamente nas reuniões de trabalho da ELI apoiando a concretização dos objectivos definidos para a equipa;
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmicas da organização.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Indicador	Meta
Crianças avaliadas	80
Crianças em intervenção	80
Clientes com PIIP	80
Reuniões de equipa ELI	44
Colaboradores	5
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

### 4.2 Creche

#### *Principais ações e iniciativas:*

Durante o ano letivo 2017/18 pretende-se continuar a dinamizar atividades no âmbito do Projeto Educativo “Crescer a Explorar”, que assenta na importância de a criança aprender e crescer através das suas brincadeiras. A intencionalidade deste projeto traduz-se na vontade de responder às necessidades e interesses de cada grupo e de cada criança com a colaboração do pessoal docente e das famílias.

Na sala dos Pirlampos Azuis (0-12 meses) o tema será “Brinco... Descubro”, nos Pirlampos Laranjas (12-24 meses) “A explorar vou descobrir”, nos Pirlampos Verdes (18-30 meses) “Eu, Tu e os Animais” e por fim o dos Pirlampos Amarelos (2-3 anos) “Contar e Recontar para Encantar”. Irão ser realizadas sessões de música e de psicomotricidade com professoras da academia BeSmart, às segundas e quintas durante o período da manhã.

Serão dinamizados momentos formais e informais com as famílias, nomeadamente através de reuniões gerais e individuais, sessões abertas das atividades extra, de comemoração do dia do Pai, da Mãe, do Natal, do dia da Família e a organização do Sunset (festa final de ano). Prevê-se a participação no desfile de Carnaval, pelo Agrupamento D. Pedro I em parceria com Junta de Freguesia de Canidelo;

No sentido de dar oportunidade às famílias/comunidade de conhecer o trabalho desenvolvido na Creche, e à semelhança do ano anterior irá ser realizado um Open Day. Irão ser promovidas algumas atividades de envolvimento parental onde será possível esclarecer dúvidas, debater assuntos de interesse geral e fomentar relações e apoiar o reforço das competências parentais.

Irà ser mantida a articulação com as outras respostas sociais da organização, mantendo os 5 jovens de CAO em Atividades Socialmente Úteis na Creche bem como, mensalmente, a realização



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

das sessões da “Hora das cores” e Culinária e, semanalmente, (sempre que haja condições climáticas) a atividade de Jardinagem.

### **Objetivos de desempenho na prestação de serviços:**

- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes/ significativos (famílias);
- Realizar reuniões de trabalho;
- Implementar, monitorizar e avaliar o Plano Individual da Criança;
- Implementar, monitorizar e avaliar o Projeto Pedagógico e o Projeto Educativo;
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social;
- Promover o envolvimento e participação ativa das famílias nas dinâmicas da organização;
- Promover a participação nas atividades / tarefas diárias da creche jovens adultos portadores de deficiência, apoiados por outros serviços da Cercigaia.

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Crianças integradas na Creche	48
Significativos (famílias) auscultados na avaliação da satisfação	48
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%
Reuniões entre educadores	11
Reuniões de equipa	11
Clientes (crianças) com Plano Individual da Criança	48
Grau de concretização dos objetivos do Plano Individual da Criança	≥75%
Taxa de sucesso do Plano Individual da Criança	≥80%
Grau de concretização dos objetivos do Projeto Pedagógico	≥80%
Ações realizadas com famílias	17
Taxa de participação das famílias em atividades promovidas pela Creche	≥ 50%
Intercâmbios com o Centro de Atividades Ocupacionais da Cercigaia	16
Jovens integrados em Atividades Socialmente úteis	5
Colaboradores	12
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%



### 4.3 Centro de Recursos para a Inclusão

#### *Principais ações e iniciativas:*

Promover e consolidar a parceria entre a Escola e o CRI, numa dinâmica de trabalho colaborativo desde a elaboração do plano de ação até à sua avaliação. Esta parceria é um pilar essencial na promoção do contexto escolar como um ambiente facilitador da inclusão de crianças/jovens com necessidades educativas especiais.

A equipa do CRI irá dar continuidade ao desenvolvimento de práticas cooperativas de parceria com Agrupamentos de Escola e Escolas não Agrupadas através da dinamização de ações de formação/reuniões, partilha de estudos e instrumentos de trabalho específicos, no âmbito de intervenção.

Em cada, Agrupamento de Escola e Escola não Agrupada, será sugerida a implementação do Plano de Ação, numa perspetiva de intervenção centrada na qualificação e habilitação do contexto educativo, numa abordagem de educação inclusiva. Serão também efectuados esforços no sentido de reforçar a presença dos técnicos do CRI na elaboração, implementação e avaliação do Programa Educativo Individual (PEI) e dos Planos Individuais de Transição (PIT)

Durante a atividade letiva, será ainda desenvolvido um trabalho específico de parceria na atividade de Cinoterapia, com os alunos do Agrupamento de Escolas de Valadares, integrados na UAEM de UEEA do 1º ciclo.

Será também dada relevância à promoção da formação interna dos colaboradores da organização, bem como ao seu desenvolvimento e crescimento profissional.

#### *Objetivos de desempenho na prestação de serviços:*

- Implementar os Planos de Ação 2017/2018
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes (alunos), significativos (famílias), docentes e órgãos de gestão dos Agrupamentos de Escola e Escolas não Agrupadas parceiros do CRI, sensibilizando para a importância da resposta;
- Participar na avaliação de alunos referenciados para a Educação Especial;
- Promover a participação dos técnicos nas reuniões de articulação previstas na implementação dos Planos de Ação;
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social e da organização.

Indicador	Meta
Total de clientes (alunos)	391
Clientes (alunos) em UAEM	46





## Plano de Atividades e Orçamento 2018

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Clientes (alunos) em UEEA	39
Clientes (alunos) em EE	306
Clientes (alunos) auscultados na avaliação da satisfação	≥ 250
Grau de satisfação de clientes (alunos)	≥ 90%
Significativos (famílias) auscultados na avaliação da satisfação	≥ 200
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%
Docentes auscultados na avaliação da satisfação	≥ 200
Grau de satisfação de docentes	≥ 85%
Órgãos de Gestão auscultados na avaliação da satisfação	16
Grau de satisfação de Órgãos de Gestão	≥ 85%
Planos de Ação	16
Grau de implementação dos Planos de Ação	100%
Taxa de execução dos relatórios de intervenção técnica	100%
Taxa de execução das sessões de fisioterapia	100%
Taxa de execução das sessões de psicologia	100%
Taxa de execução das sessões de terapia da fala	100%
Taxa de execução das sessões de terapia ocupacional	100%
Clientes (alunos) com Plano de Intervenção	391
Taxa de execução das atividades do Plano de Intervenção	≥95%
Grau de concretização dos objetivos do Plano de Intervenção	≥75%
Taxa de sucesso do Plano de Intervenção	≥75%
Clientes (alunos) com PIT	16
Taxa de execução das atividades do PIT	≥ 95%
Grau de concretização dos objetivos do PIT	≥ 75%
Taxa de sucesso do PIT	≥75%
Taxa de execução de avaliações especializadas	≥80%
Taxa de execução das reuniões previstas em Plano de Ação	100%
Colaboradores	17



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Indicador	Meta
Reuniões de equipa	34
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	≥ 95%

### 4.4 Centro de Atividades Ocupacionais

#### *Principais ações e iniciativas:*

O CAO tem como objetivo para o ano de 2018 assentar a sua intervenção na promoção da qualidade de vida dos seus clientes e para tal irá manter as atividades que promovem o bem-estar, a satisfação e aumentem a participação nas atividades e dinâmicas da organização.

Para além das atividades que são desenvolvidas nas instalações de CAO irá ser dada continuidade às atividades de intercâmbio:

- Entre CAO's, nomeadamente nas atividades de Culinária, Expressão Corporal, Expressão Dramática, Jardinagem, Lavandaria, Tecelagem e Manualidades.
- Com a Creche Pirlampo Cresce nas atividades de Culinária, Jardinagem e “Hora das Cores” (CAO Sol) e Música (CAO BE).

Irá ser proposta a integração de mais um cliente em Atividade Socialmente Útil, passando de um total de 8 para 9 clientes. As áreas onde irão decorrer as ASU são Cozinha, Lavandaria e Creche da Cercigaia.

Irá ser dada continuidade ao Projeto “Está na Hora”, fundamentalmente com os *workshops* “A Turma dos Palhaços”, “Hora das Cores” e “Conto Pirlampo Mágico”. Tendo em conta o elevado número de solicitações das diferentes estruturas escolares no período da Campanha do Pirlampo Mágico irá ser preparada uma nova história do “Pirlampo Mágico”.

É de realçar a parceria com a Camara Municipal de Vila Nova de Gaia, no âmbito das atividades de sensibilização na comunidade escolar, uma vez que estão previstas diversas deslocações a estruturas do pré-escolar e ensino básico para apresentação do espetáculo “A Turma dos Palhaços”, sendo que a CMVNG estabelece os contatos e disponibiliza o transporte.

É objetivo da Cercigaia dar continuidade ao projeto “O Bando das Cordas”, nomeadamente garantir a logística para realização dos ensaios (repartidos entre a Cercigaia, APPDA e APPACDM-Gaia) e dos espetáculos em diferentes locais da comunidade.

Irá ser dada continuidade ao projeto “Pro-Equal” dinamizado pelo Espaço T com o objetivo de sensibilizar as pessoas com deficiência e incapacidade e o público em geral para as questões da igualdade de género e violência doméstica. O projeto que iniciou em 2016 irá terminar em 2018 com o atelier “Arte e género”, no qual se integram clientes do CAO Mata e Sol.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Em 2018 está prevista a continuidade do voluntariado, em articulação com o Banco de Voluntários da CMVNG e o acolhimento de estágios de estudantes de diversas áreas de formação.

### **Objetivos de desempenho na prestação de serviços:**

- Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias);
- Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do cliente (PI);
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Clientes protocolados	62
Clientes auscultados na avaliação de satisfação	≥ 35
Grau de satisfação de clientes	≥ 85%
Significativos (famílias) auscultados na avaliação satisfação	≥ 35
Grau de satisfação significativos (famílias)	≥ 85%
Clientes com PI	62
Taxa de aplicação do Questionário de Qualidade de Vida	100%
Taxa de execução das atividades do PI	≥ 85%
Grau de concretização dos objetivos do PI	≥ 75%
Taxa de sucesso do PI	≥ 80%
Clientes em ASU	≥ 9
Atividades de sensibilização na comunidade	≥ 40
Workshops do “Projeto Está na Hora” dinamizados na comunidade	≥ 30
Outras atividades de sensibilização na comunidade	≥ 10
Taxa de clientes envolvidos na Campanha do Pirlampo (CAO/LR)	≥ 50%
Taxa de clientes envolvidos nas atividades de sensibilização na comunidade	≥ 52%
Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	≥ 40
Colaboradores	17



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Indicador	Meta
Reuniões de equipa técnica (CAO Sol e CAO da Mata)	≥ 6
Reuniões de equipa técnica (CAO Bem Estar)	≥ 6
Reuniões gerais da RS	≥ 46 CAO Sol
	≥ 48 CAO Mata
	≥ 35 CAO BE
Reuniões conjuntas do CAO SOL e CAO Mata	≥ 4
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

Na prossecução dos objetivos gerais pretende-se a mobilização, a todos os clientes, dos seguintes serviços:

Serviços Mobilizados	Periodicidade 2018
Atividades Estritamente Ocupacionais	Diária
Atividades Socialmente Úteis	Diária
Atividades Lúdico Terapêuticas	Semanal
Atividades Desenvolvimento Pessoal e Social	Semanal
Atividades Sócio-Culturais	Mensal
Atividades Desportivas	Semanal
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Administração Terapêutica	Diária
Acompanhamento em Cuidados de Saúde	Sempre que necessário
Transportes	Diária
Apoio Psico-Social	Diária

O Plano Individual do Cliente (PI) irá ser elaborado no início do ano de 2018 e contará com a colaboração dos elementos de cada equipa, cliente e seus significativos. O PI deverá integrar as respostas às necessidades de cada cliente, aos seus potenciais de desenvolvimento e às suas expectativas. O PI deve ainda ter em conta os resultados da intervenção realizada durante 2017.

O CAO disponibiliza o conjunto de atividades abaixo referenciadas, as quais podem ser desenvolvidas independentemente da estrutura onde o cliente está integrado.



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Atividades	CAO		
	Bem-estar	Mata	Sol
Treino de Empowerment		X	X
Expressão Corporal		X	X
Culinária	X	X	X
Jardinagem		X	X
Lavandaria		X	X
Manualidades	X	X	X
Música	X	X	X
Tecelagem		X	X
Informática		X	X
CAOBel	X	X	X
Atividades de Vida Diária		X	X
Relaxamento	X	X	
Está na Hora - Clown		X	X
Está na Hora – Dança Tu		X	X
Está na Hora – Boa Hora		X	X
Atelier Conhecimento		X	X
Expressão Dramática		X	X
Teatro		X	X
Bando das Cordas		X	X
Terapia Ocupacional	X	X	X
Piscina	X	X	X
Jogos Desportivos	X		
Caminhada	X	X	X

### 4.6 Lar Residencial

*Principais ações e iniciativas:*



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

O Lar Residencial “Casa da Encosta”, ao longo do ano de 2018, continuará a adaptar a sua dinâmica e funcionamento, ajustando-se à evolução das características individuais de cada um dos seus clientes, de forma a ser potenciada a sua qualidade de vida.

O fortalecimento das relações e as vivências na organização e na comunidade irá permanecer, com o envolvimento de todos os clientes, através das atividades organizadas e dinamizadas pelos colaboradores, em função dos Planos Individuais, das ofertas de e na comunidade e dos gostos revelados por cada cliente.

Na planificação dos momentos lúdicos e de lazer dos clientes, serão implementadas atividades individuais ou de grupo, cada vez mais personalizadas, quer no interior ou exterior da organização.

A “Casa da Encosta” prosseguirá no atendimento ao maior número de clientes, em regime de acolhimento temporário, para fazer face às suas necessidades e expectativas, bem como apoiar as famílias/significativos em momentos imprescindíveis.

### **Objetivos de desempenho na prestação de serviços:**

- Manter o número de clientes protocolados com a entidade financiadora;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a clientes e significativos (famílias);
- Promover a qualidade de vida dos clientes através do desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual do cliente (PI);
- Promover o envolvimento e participação ativa dos colaboradores no funcionamento e dinâmica da resposta social.

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Cientes protocolados	12
Cientes de carácter permanente	9
Acolhimentos temporários	≥ 60
Cientes auscultados - avaliação da satisfação	≥ 12
Grau de satisfação de clientes	≥ 85%
Significativos (famílias) auscultados – avaliação da satisfação	≥ 10
Grau de satisfação significativos (famílias)	≥ 85%
Cientes com PI	≥ 9
Taxa de aplicação do Questionário de Qualidade de Vida	100%



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Indicador	Meta
Taxa de clientes com resposta diurna	100%
Taxa de execução das atividades do PI	≥ 85%
Grau de concretização dos objetivos do PI	≥ 75%
Taxa de sucesso do PI	≥ 80%
Colaboradores	11
Reuniões de equipa técnica	≥ 6
Reuniões gerais da RS	≥ 10
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%

Na prossecução dos objetivos gerais pretende-se a mobilização, a todos os clientes, dos seguintes serviços:

Atividades	Periodicidade 2018
Alojamento (permanente ou temporário)	Diária
Cuidados de Higiene Pessoal	Diária
Cuidados de Imagem	Diária
Acompanhamento em Cuidados de Saúde	Sempre que se justifique
Administração Terapêutica	Diária
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Acompanhamento ao Exterior	Diária
Apoio na Aquisição de Bens e Serviços	Mensal
Tratamento de Roupa	Diária
Atividades Sócio Culturais	Mensal (Diária em período de férias)
Apoio Psico-Social	Diária
Desenvolvimento Para o Futuro (DPF)	Mensal

### 4.7 Projeto de Parceria com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia





## Plano de Atividades e Orçamento 2018

O Programa Educativo *Gai@prende +i*, da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, apresenta atividades direcionadas a todas as crianças/jovens que tenham necessidades educativas especiais (NEE), matriculados nos estabelecimentos de ensino do concelho de Vila Nova de Gaia.

Em 2018, será dada continuidade à parceria, mantendo dois eixos principais de funcionamento, a saber:

1. Durante a atividade letiva:

- Assegurar o transporte necessário para a concretização da atividade de Hidroterapia, bem como, o transporte das crianças com mobilidade reduzida e equipamentos necessários;
- Assegurar o funcionamento e encargos, das atividades desenvolvidas, pelo programa, nomeadamente, Hipoterapia, Cinoterapia, Karaté Adaptado, protocolado com entidades externas;

2. Nos períodos de interrupção letiva:

- Organização e dinamização de atividades de lazer/lúdicas, nos períodos de interrupção letiva, do Natal, Páscoa e Verão, para as crianças/jovens com NEE.

**Objetivos de desempenho na dinamização da parceria:**

- Organização e dinamização das atividades durante o ano letivo 2017/18;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação a significativos (famílias) nos períodos de interrupção letiva;
- Aplicar questionários de avaliação de satisfação à equipa de recursos humanos da instituição e das instituições parceiras, presentes nas atividades dinamizadas durante os períodos de interrupção letiva.

Indicador	Meta
Total de crianças/jovens com frequência nas Atividades de Interrupção Letiva	≥ 100
Índice de satisfação de significativos (famílias)	≥ 90%
Índice de satisfação da Equipa	≥ 80%





## Plano de Atividades e Orçamento 2018

### 5. Atividades Transversais de Inclusão

Evento/ atividade	Participantes	Calendarização
Festividade Reis	Colaboradores e Clientes	Janeiro
Festividade Carnaval	Colaboradores, Clientes e Comunidade	Fevereiro
Festividade Páscoa	Colaboradores e Clientes	Março
Campanha Pirlampo Mágico	Colaboradores, Clientes, Famílias e Comunidade	Maior
Festividade Santos Populares	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Junho
Época Balnear	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Julho/Agosto
42º Aniversário Cercigaia	Colaboradores, Clientes, Famílias e Parceiros	23 Julho
Programa de férias (LR)	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Agosto
Festividade Halloween	Colaboradores e Clientes	Outubro
Festividade Magusto	Colaboradores e Clientes	Novembro
Festividade Natal	Colaboradores e Clientes	Dezembro
Celebração de Aniversários	Clientes e Colaboradores	Ao longo do ano
Lanches Convívios Associativos	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Ao longo do ano
<i>Workshops</i> Projeto “Está na Hora”	Colaboradores, Clientes e Parceiros	Ao longo do ano
Atividades Funcionais, Lúdicas e de Lazer na Comunidade	Colaboradores, Clientes, Famílias e Parceiros	Ao longo do ano



## 6. Gestão de Recursos

### 6.1 Recursos Humanos

O processo da Avaliação de Desempenho permite através de um instrumento específico, avaliar o desempenho dos colaboradores em determinado período de tempo, sendo que esse desempenho está em estreita relação com todas as demais funções de recursos humanos e com os objetivos e dinâmica da organização

A Avaliação de Desempenho permite a oportunidade de receber feedback sobre o desempenho na função, trazendo a possibilidade de melhorar o potencial de cada colaborador e, com isso, gerar melhores resultados a nível organizacional.

Desta forma pretende-se realizar a avaliação de desempenho a todos os colaboradores e aplicar os respetivos mecanismos de reconhecimento. Prevê-se a aplicação deste procedimento entre junho e julho de forma a simplificar a organização dos recursos humanos e a continuidade das atividades implementadas.

O voluntariado é recurso importantíssimo na nossa sociedade por ser uma fonte de força comunitária, de resiliência, de solidariedade e de coesão social, e por ser promotora de mudanças sociais positivas que fomentam o respeito pela diversidade, igualdade e participação de todos. Neste sentido é objetivo da Organização acolher voluntários nas diferentes respostas sociais da organização.

Indicador	Meta
Total de colaboradores	75
Colaboradores avaliados	75
Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 87%
Desempenho (mínimo) por Grupo Funcional	≥ 85%
Desempenho (mínimo) por Resposta Social	≥ 85%
Desempenho (mínimo) por competência	≥ 85%
Voluntários	≥ 6

### 6.2 Outros Recursos

Ao nível dos restantes serviços de suporte e que são abrangentes a todos os clientes e colaboradores prevê-se a manutenção do transporte entre casa/organização aos clientes que já



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

têm este serviço contratualizado. Está, também, previsto o serviço de transporte dar resposta a todas as requisições de viaturas por parte de técnicos para realizar serviço externo e para a concretização das atividades dos clientes/alunos e outros acompanhamentos.

Para além deste serviço, prevê-se que no âmbito da parceria com a Camara Municipal de Vila Nova Gaia seja assegurado o transporte necessário para a concretização da atividade de Hidroterapia, bem como, o transporte das crianças com mobilidade reduzida e equipamentos necessários.

No âmbito da gestão da refeição prevê-se que sejam servidas diariamente as refeições de almoço a todos os clientes e colaboradores, e aos clientes de lar e colaboradores desta resposta social, o jantar e as refeições ao fim de semana.

Indicador	Meta
Clientes abrangidos pelo serviço de transportes (casa-instituição)	62
Atividades abrangidas pelo serviço de transportes	(*)
Requisições de viaturas	(419*)
Situações registadas durante o serviço de transportes	(0*)
Total de refeições disponibilizadas	(33692*)

(\*) – Indicadores a serem contabilizados pela primeira vez ou valores de referência de 2016

### 7. Objetivos do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ)

O Sistema de Gestão da Qualidade da Cercigaia implementado permite uma diferenciação positiva e por se considerar um fator decisivo para o seu desenvolvimento e legitimação social, permite, também, a uniformização de estratégias de intervenção.

O SGQ da Cercigaia fundamenta-se no referencial europeu EQUASS – *European Quality in Social Services*, ao qual se candidatou e obteve a renovação da certificação no nível *Assurance* em junho 2016, a qual é válida até julho 2018.

No que se refere ao referencial EQUASS, o lançamento da nova versão do referencial – EQUASS 2018 – , prevista para janeiro de 2017, foi atrasada, só tendo sido disponibilizada apenas em outubro de 2017, o que adiou para 2018 a sua operacionalização e implementação.

A transição para esta nova versão do referencial implicará alterações processuais relevantes, que exigirão da Cercigaia, um esforço adicional na sua análise e adaptação.

Os Princípios da Qualidade deste referencial estabelecem as linhas orientadoras de todas as atividades da organização, nomeadamente ao nível da Liderança, Recursos Humanos, Direitos, Ética, Parcerias,



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

Participação, Abrangência, Orientação para o Cliente, Orientação para os Resultados e Melhoria Contínua e as suas implicações são transversais a áreas e dinâmicas da organização.

Para o ano de 2018 foram definidas as seguintes ações principais:

- Manutenção e melhoria contínua do Sistema da Qualidade;
- Transição do Sistema da Qualidade para o referencial EQUASS Assurance 2018;
- Definição explícita das abordagens da organização ao *Empowerment* e Qualidade de Vida dos Clientes;
- Levantamento das necessidades de formação, divulgação e execução do Plano de Formação e Desenvolvimento dos Colaboradores;
- Avaliação da satisfação de todas as Partes Interessadas;
- Promover o envolvimento sistemático com as outras estruturas da comunidade através de parcerias que impactem positivamente os serviços e potenciem a inclusão;
- Promover/ participar em dinâmicas de aprendizagem com organizações congéneres, procurando melhorar as abordagens e resultados em áreas sensíveis da prestação de serviços;
- Gestão de sugestões e reclamações;
- Implementação do Programa Anual de Auditorias;
- Implementação de Plano de Melhoria.

Indicador	Meta
Taxa de execução do Plano Anual de Formação	100%
Taxa de colaboradores envolvidos em formação	100%
Índice de satisfação global (todas as partes interessadas)	≥ 90%
Índice de satisfação de clientes	≥ 85%
Índice de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%
Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 88%
Parceiros	≥ 40
Parcerias	≥ 45
Taxa de participação de clientes em parcerias	100%
Dinamização/ participação em dinâmicas de aprendizagem com organizações congéneres (benchmarking e benchlearning)	≥ 3
Taxa de execução do Programa de Auditorias internas	100%



## Plano de Atividades e Orçamento 2018

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Processos auditados	8
Reclamações	≥ 1
Sugestões	≥ 10
Elogios	≥ 2
Taxa de execução do Plano de melhoria	100%
Ações de melhoria desenvolvidas	≥ 6
Ações de melhoria desenvolvidas decorrentes das dinâmicas de aprendizagem	≥ 3
Taxa de eficácia das ações de melhoria	100%
Projetos de inovação	≥ 2



8. Orçamento

8.1 Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimento

## Resultado Líquido Provisional 2018

**RL Negativo  
19.567,47**



**Proveitos  
1.435.097,71**

**Custos 1.454.665,18**

A Presidente da Direção  
  
(Edite Maria Dinis Pedrosa Pinto)

O Tesoureiro da Direção  
  
(Afonso Alberto Dias Pereira)

  
TOC = 46000 MARIA JOÃO AMORIM





## Plano de Atividades e Orçamento 2018

### 9. Parecer com Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Cercigaia, no exercício das competências que lhe são atribuídas, nomeadamente pelo Código Cooperativo, vem pronunciar-se sobre a análise que efetuou ao Plano de Atividades e Orçamento para o ano 2018, tendo ambos merecido o seu parecer favorável.

Vila Nova de Gaia, 27 de Dezembro de 2017

#### O Conselho Fiscal

(António Teixeira dos Santos)

(António da Mota Pereira)

(Ibraim Teixeira Martins)



### 10. Considerações Finais

Para o ano de 2018, a Direção tem planeado as seguintes metas;

- Aumentar a rede de Parceiros da Campanha do Pirlampo Mágico, aproveitando desde já o apoio da DHL, na entrega dos materiais referente à Campanha.
- Organizar juntamente com APPACDM de Vila Nova de Gaia e APPDA – Norte uma Caminhada Solidária.
- Formalizar parceria com uma Empresa de Marketing, com a finalidade de obter receitas financeiras.
- Renovar a Certificação “EQUASS Assurance”
- Promover iniciativas próprias para angariação de fundos (recolha de alimentos, publicidade nas viaturas e outras)
- Requalificar a entrada principal do acesso ao Edifício sito à Rua Escola de S. Paio, 211 e 213, com o apoio da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Estamos sempre de braços abertos para qualquer proposta e desafio, que contribuam para o benefício da nossa Organização.

Contámos com o apoio imprescindível da Câmara Municipal de Vila, Junta de Freguesia de Canidelo, Órgãos Sociais, Cooperantes, Famílias, Voluntários e Colaboradores.

*“ É falta de responsabilidade esperarmos que alguém faça as coisas por nós”*  
John Lennon





## 11. Anexos

### 11.1 Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Outsourcing
Coordenador/Responsável Serviço a)	7	Técnico Oficial de Contas
Tesoureiro	1	Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
Psicólogo	7	HCCP
Assistente Social	2	Recolha de OAU
Fisioterapeuta	3	Apoio Jurídico
Terapeuta da Fala	6	Consultoria ( Qualidade)
Terapeuta Ocupacional	7	Mediador de Seguros
Educadora Infância	3	Apoio informático/ software
Auxiliar de Ação Educativa	7	Apoio ao sistema telefónico
Vigilante	4	Desratização <u>Manutenção</u> Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Mecânica automóvel
Monitor CAO	9	<b>Total de Colaboradores 73</b>  <b>Contrato Efetivos 60</b>  <b>Contrato a Termo 10</b>  <b>Estágios 3</b>  <b>Técnicos que acumulam funções a)</b>
Auxiliar de Lar	8	
Administrativo	3	
Motorista	3	
Cozinheira	1	
Ajudante Cozinha	2	
Empregada Limpeza	3	
Serviços Gerais	1	
Estágio - Psicologia	1	
Estágio - Administrativo	1	
Estágio – Técnico Saúde	1	



## 11.2 Recursos Físicos

Compostos por 4 Edifícios em utilização permanente dos quais 2 são propriedade da CERCIGAIA:

Edifícios do CAO da MATA localizado na Cooperativa Tripeira, devidamente equipado composto por:	2 Salas atividades ocupacionais 1 Gabinete de técnicos 3 Wc's   1 Copa
Edifícios do CAO Bem-estar, Serviço Intervenção Precoce e CRI localizado na Escola E/B1 de S. Paio, devidamente equipado composto por:	2 Salas atividades ocupacionais 1 Sala Pedagógica 1 Sala de Intervenção 3 Gabinete de técnicos 1 Sala de reuniões/formação 1 Sala de Snozelen 1 Cozinha   3 Wc's   1 Arrumo
Edifícios do CAO do Sol e Lar residencial Casa da Encosta localizado em Canidelo, devidamente equipado composto por:	1 Sala de convívio 1 Gabinete de Direção com 1 WC 7 Quartos duplos 1 Quarto com 1 wc 1 Gabinete auxiliar 1 Refeitório com cozinha 1 Despensa   4 Wc's 5 Salas ocupacionais 1 Gabinete de técnico 1 Secretaria 3 Wc's   1 Despensa   1 Garagem 2 Arrumos   1 Arrumos do serviço de economato
Edifícios da Creche localizado em Lavadores, devidamente equipado composto por:	4 salas de atividades 2 gabinetes de técnicos 1 Refeitório   1 Cozinha   1 arrumos   2 Despensa 1 Lavandaria 1 vestíário feminino c/ wc 1 vestíário masculino c/ wc 1 sala de funcionários 1 secretaria 1 wc para as crianças   1 wc feminino   1 wc masculino 1 Garagem
6 Viaturas ligeiras	1 Viatura com 5 lugares 3 Viaturas com 9 lugares 2 Viaturas com 7 lugares + 2 lugares adaptados



Presidente da Direção *Edite Pinto*

Secretaria da Direção *Celeste Carvalho*

Tesoureiro da Direção *Afonso Pereira*

Diretora Técnica do CAO Bem Estar *Sandra Dias*

Diretora Técnica do CAO da Mata *Silvia Gonçalves*

Diretora Técnica do CAO do Sol *Sara Santiago Alves*

Diretora Técnica do Lar Residencial – Casa da Encosta *Sandra Reis*

Coordenadora do Serviço de Intervenção Precoce *Silvia Gonçalves*

Coordenadora do Centro de Recursos para a Inclusão *Mónica Almeida*

Coordenadora da Creche Pirilampo Cresce *Andreia Dias*

Coordenadora da Gestão da Qualidade *Silvia Gonçalves*