

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

ANO 2016

Elaborado por/Data	Direção 08.03.2016
Aprovado por/Data	Assembleia Geral/20/03/2017

INDICE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1. PRINCÍPIOS DE AÇÃO E POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS	3
2. ENQUADRAMENTO.....	4
3. INDICADORES DE IMPACTE DA ATIVIDADE DA CERCI.....	5
4. REFLEXÃO GLOBAL.....	17

CONCLUSÕES

1. PRINCÍPIOS DE AÇÃO E POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

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

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

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

Política da Confidencialidade (resumo): os dados pessoais de clientes e de outras partes interessadas são tratados de acordo com o Decreto-Lei 67/98, de 26 de Outubro, respeitando a transparência do processo, a reserva da vida privada e dos direitos, liberdades e garantias fundamentais.

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

2. ENQUADRAMENTO

O relatório que se apresenta é relativo à avaliação do Plano de Atividades estabelecido para o ano 2016 que coincide com o culminar da intervenção estratégica do executivo prevista para o quadriénio 2013- 2016. Neste ano, continuou a destacar-se a gestão estratégica das receitas e das despesas, a realização de ações de angariação de fundos fundamentais para a implementação de soluções ajustadas para o equilíbrio financeiro, fundamental para a prossecução da missão da CERCILISBOA, a CERTIFICAÇÃO da DGERT (Direção Geral Emprego e da Relações de Trabalho) para a Formação Inicial relativa à atividade formativa no Centro de Formação Profissional e à Formação de Colaboradores.

Neste relatório apresentam-se evidências da intervenção nos eixos estratégicos de atuação:

- **Orientação para o cliente** – enquadra o planeamento e monitorização anual dos Planos Individuais do Cliente; a implementação, monitorização e avaliação da implementação das atividades alocadas a cada Plano Individual de Intervenção.
- **Prestação de serviços de qualidade** – enquadra a implementação dos Processos e Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado e revisto em 2015; a Gestão por Processos; as ações de BENCHMARKING e os grupos de trabalho que a CERCILISBOA integrou com o objetivo de participar com organizações congéneres na discussão e reflexão acerca de políticas, práticas e modelos de intervenção.

As ações BENCHMARKING, em articulação com três organizações congéneres alicerçaram a oportunidade de partilha, de reflexão e desenvolvimento das práticas a partir do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

A obtenção da Certificação DGERT em julho representou o reconhecimento da qualidade das respostas formativas implementados na CERCILISBOA e o relançar de metas e objetivos de desenvolvimento e melhoria contínua nas áreas da Formação Inicial e da Formação Contínua.

No último trimestre de 2016, foram implementados dois grupos de trabalho de análise e reflexão do modelo de apoio ocupacional na CERCILISBOA e de instrumentos para definição, acompanhamento e avaliação dos Planos Individuais de Intervenção do Cliente. Esta reflexão e reformulação do modelo de Apoio Ocupacional terá lugar ainda ao longo de 2017.

- **Projeção da imagem no exterior** – a participação em eventos diversos que permitem partilhar as práticas de intervenção na CERCILISBOA e o acolhimento de visitas de partilha de práticas.
- **Participação e envolvimento das partes interessadas** – implementação de ações que promovem a participação ativa dos clientes e dos colaboradores em eventos organizacionais. Os colaboradores evidenciaram nas respostas ao questionário de avaliação da satisfação: ser prestigiante ser colaborador da CERCILISBOA; as oportunidades e incentivo para a participação na vida da Organização; a oportunidade de planejar, executar e avaliar o seu trabalho; o sentimento de realização pessoal no desempenho da sua função; o estabelecimento de boas relações com os outros colaboradores e estimulação do trabalho em equipa; o envolvimento da Direção com os colaboradores; o apoio e competência da chefia direta; o conhecimento de objetivos e políticas da organização; a qualidade dos serviços prestados.

A perceção de satisfação das famílias e clientes bastante e muito satisfeitos, as sugestões para a melhoria são dados essenciais para a melhoria continua.

- Promoção dos direitos e deveres dos clientes** – neste campo destacou-se o início da apresentação de conceitos, trabalho desenvolvido, percurso do Grupo de Participação de Clientes (GPC) e perspetivas de continuidade de trabalho a clientes, colaboradores e famílias nos Centros de Atividades Ocupacionais, a formandos do Centro de Formação Profissional, a parceiros e outros elementos da comunidade. Foi fundamental a continuidade da participação em projetos promovidos pela FENACERCI, a participação de um cliente na PNAR (Plataforma Nacional de Autorrepresentantes); a apresentação de comunicações e escrita de um artigo. A reformulação do grupo de trabalho eleito pelos clientes para liderar o desenvolvimento de tarefas em 2016, permitiu a inclusão de 1 cliente da Residência e 2 do Centro de Formação Profissional alargando a participação de clientes de todas as Respostas Sociais.

3. INDICADORES DE IMPACTE DA ATIVIDADE DA CERCI

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

3.1. CLIENTES

Número de clientes	Nº de clientes				Análise	DESEMPENHO
	2013	2014	2015	2016		
Intervenção Precoce na Infância	91	76	74	75	Mantém constante ao longo dos anos o nº de clientes atendidos.	
Centro de Recursos para a Inclusão	286	270	295	331	O número de alunos atendidos aumentou em 2016 muito embora os Planos de Ação tenham sido aprovados para um nº de alunos menor do que o proposto em candidatura. Em 2016, o CRI manteve a sua ação nos 11 agrupamentos de escola (Bairro Padre Cruz D. Dinis, Fernando Pessoa, Laranjeiras, Luís de Camões, Marquesa de Alorna, Nuno Gonçalves, Patrício Prazeres, Piscinas, Santa Maria dos Olivais e Virgílio Ferreira) .	
Atividades Ocupacionais	167	167	167	167	63% dos clientes frequentam o CTVAA, 19% o Centro dos Olivais e 18% o Espaço da Luz. A média de idades é de 38 anos e 52 % dos clientes tem entre 35 e 49 anos .	
Lar Residencial	20	20	20	20	A taxa de ocupação de 100% ao longo de todo o ano. A média das idades dos clientes é de 45 anos situando-se 75% entre os 35 e os 49 anos.	

Número de clientes por Resposta Social/ Serviço	Nº de clientes				Análise	DESEMPENHO
	2013	2014	2015	2016		
Formação Profissional	90	76	67	63	<p>O projeto de Formação Inicial foi enquadrado pelo quadro de apoio POR Lisboa 2020. As regras definidas em candidatura condicionaram a admissão de formandos ao arranque de grupos-turma o que aumentou a lista de espera em algumas das áreas de formação, não possibilitou a formalização de pedidos de alteração ao longo do ano, acarretou a consequente diminuição do número de formandos face ao previsto dado que não se puderam substituir vagas por desistência e foi impeditivo de iniciar novos percursos formativos de Operador Agrícola. De acordo com o previsto, iniciámos Percursos C nas áreas de Serviços, Ajudante de Cozinha e Bar, Ajudante de Operador/a de Jardinagem mas não foi possível iniciar percursos B.</p>	
				181	<p>Ao nível das medidas do Centro de Recursos nas medidas Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego -IAOQE, Apoio à Colocação- AC, Acompanhamento Pós- Colocação- APC, foram abrangidos 191 pedidos dos quais foram alvo de intervenção 94%. Face ao previsto no Plano de Ação, os casos abrangidos representaram um grau de concretização de 110% dos pedidos previstos. Face ao previsto registou-se um acréscimo de 20 processos IAOQE, 20 AC o que representa um desvio de -3 pedidos e 3 APC o que representa um desvio de -10 pedidos encaminhados.</p>	
CAAAPD	254	192	213	167	<p>27 dos clientes atendidos são novos processos e os restantes representam o acompanhamento de processos em tratamento referentes a necessidades de integração em CAO, Lar Residencial, informação jurídica e de apoios sociais. O acompanhamento e o natural arquivamento de processos de continuidade que cessam em cada ano justifica a diminuição de casos registados mas que esteve de acordo com a meta anual definida .</p>	

TOTAL 994 801 836 **1004**

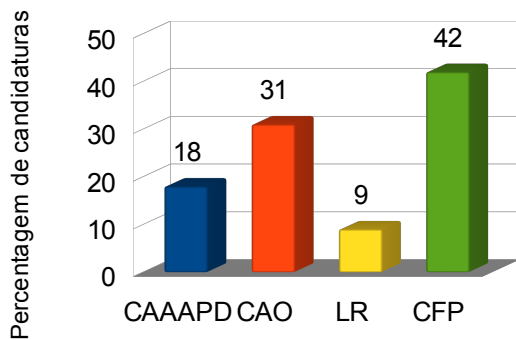
O nº total de clientes atendidos aumentou em relação aos últimos 2 anos devido ao aumento do nº de alunos do CRI e ao alargamento de atendimentos nas medidas IAOQE e AC do Centro de Recursos .

META ALCANÇADA

Candidaturas - Resposta Social/ Serviço

Análise

DESEMPENHO



Recebemos 166 **candidaturas** ao longo de 2016.

O nº de candidaturas evidenciou uma maior tendência de pedidos para cursos de Formação Profissional (CFP) e para o apoio Ocupacional. Das candidaturas para cursos de Formação Profissional, 54% são elegíveis para medidas de qualificação profissional.

TAXA de 83% de concretização da meta

Admissão - Resposta Social Serviço

Análise

CAO –6 admissões

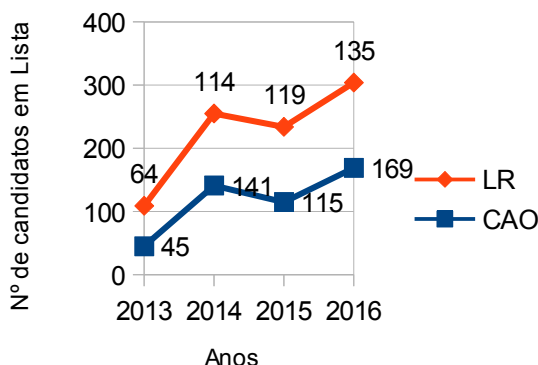
CFP - 20 novas admissões

CAO- As admissões ocorreram para substituição de vagas deixadas em aberto em 4 situações por mudança de residência e 2 por opção familiar e permanecer em casa com a família.

CFP- As admissões ocorreram para o preenchimento de vagas previstas para iniciar novos cursos. Representam 38% de admissões da lista de candidaturas elegíveis para formação profissional.

Lista de candidatos - Resposta Social Serviço

Análise



A lista de candidatos continua a evidenciar a tendência crescente nos pedidos para apoio ocupacional(CAO) e Lar-Residencial tendo aumentado, respetivamente, 8% e 12% .

No Centro de Formação Profissional ficaram em Lista 16 Candidatos a aguardar aberturas de novas turmas apenas possível com uma nova candidatura ou pedido de alteração em data a definir pelo POR LISBOA. A maioria dos candidatos pretende cursos de Cozinha (6) e Serviços Gerais (8).

Planos Individuais de Intervenção do Cliente (PIIC)					Análise	DESEMPENHO	
Resposta Social/ Serviço	Taxa de Concretização PIIC (META Taxa >=75%)						
	2013	2014	2015	2016			
Intervenção Precoce na Infância	79	81	80	78	<p>Nos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO) a meta estabelecida, de concretização de pelo menos 75% dos objetivos dos Planos Individuais de Intervenção dos Clientes (PIIC), registou desvios entre os 1 e 5%. A assiduidade de alguns clientes, e fatores de saúde tiveram um peso determinante neste grau de concretização. A fase do ciclo de vida inerente ao envelhecimento determina a reflexão após a reavaliação de necessidades, competências e expectativas que irá enquadrar o planeamento da intervenção para o triénio 2017-2019.</p> <p>No CRI, a meta estabelecida foi atingida em 10 dos 11 agrupamentos. No agrupamento onde a meta não foi alcançada, a análise de causas aponta para as faltas dos alunos o que determinou uma diminuição da taxa de concretização das sessões de intervenção planeadas.</p> <p>Registou-se no Lar Residencial um aumento no grau de concretização dos objetivos.</p> <p>A taxa de conclusão dos cursos de Formação Inicial foi de 100%</p> <p>No final da intervenção das medidas do Centro de recursos registaram-se 2 inserções em regime de Estágio de Inserção, 2 contratações e 1 contratação em regime de Emprego Protegido.</p>	<p>TAXA de 97% de concretização da meta</p> <p>META ALCANÇADA</p>	
Centro de Recursos para a Inclusão	82	81	79	78			
Atividades Ocupacionais	CTVAA	65	65	84			74
	COL	73	73	76			73
	EL	68	78	70			70
Lar-Residencial	61	55	58	68			
MÉDIA	74%	72%	75%	73%			
Centro de Formação Profissional	Formação Inicial						
	Centro de Recursos						

Taxa de clientes que atingiram pelo menos 75% dos objetivos estabelecidos no PIIC (META Taxa 65%)			Análise	DESEMPENHO
2013	2014	2015		
2013	61%		<p>No global 57% dos clientes alcançaram pelo menos 75% dos objetivos estabelecidos em PIIC tendo a meta individual estabelecida para cada Resposta Social/serviço sido alcançada nas respostas sociais/serviços CRI (76%) e IPI (76%).</p>	<p>TAXA de 88% de concretização da meta definida</p>
2014	64%			
2015	64%			
2016	57%			

Grau de concretização geral nos indicadores Taxa de execução das atividades desenvolvidas de acordo com os PIIC nas respostas sociais (META TAXA=>75%)		Análise	DESEMPENHO
2014	84%	A concretização das atividades planeadas foi mais elevada nas Atividades Socialmente Úteis, Sócio Culturais e de Desenvolvimento Pessoal e Social.	META ALCANÇADA
2015	81%		
2016	82%		

3.2. PARCERIAS

Resposta Social/Serviço	2013	2014	2015	2016	Análise
IPI	45	41	55	69	Registam-se alterações nas parcerias operacionais o que se prende com a implementação dos Planos Individuais de Intervenção dos Clientes no CRI e IPI.
CRI	10	9	15	13	
CTVAA	7	7	7	8	
Parcerias Operacionais COL	3	3	3	4	
EL	9	8	7	10	
CFP	12	20	15	26	
CAAAPD	9	9	9	9	
Total parcerias operacionais	95	97	111	139	
Parcerias de Desenvolvimento	10	10	11	11	
Parcerias de Responsabilidade Social	11	6	10	10	
TOTAL	116	113	132	160	
Nº de clientes abrangidos pelas parcerias operacionais	132	154	171	206	META ALCANÇADA

3.3. COLABORADORES

Resposta Social Serviço/Serviço	Análise	DESEMPENHO
Nº de colaboradores previstos	Equipa técnica de 119 colaboradores. O desvio verificado face ao previsto em Plano de Atividades (123 colaboradores) corresponde a 1 situações de reforma, 1 licença sem vencimento e 1 rescisão contratual não substituídas e a 1 baixa prolongada.	TAXA de 98% de concretização da meta
Colaboradores contratados para preenchimento de vagas deixadas em aberto	3 Auxiliares dos Serviços Gerais - 1 Centro Ocupacional CTVAA, 1 Centro Ocupacional dos Olivais, 1 Centro Ocupacional Espaço da Luz 1 Formador – Centro de .Formação Profissional CRI- 17 colaboradores após aprovação dos Planos de Ação para 2016/17	

Resposta Social Serviço/Serviço	Análise	DESEMPENHO
Formação e desenvolvimento de competências	Implementadas um total de 1951 horas de formação. 100% dos pedidos de autorização para ações de formação externa foram aprovados.	META ALCANÇADA
Plano de formação	<p>Concretizado a 100% das ações planeadas e envolvidos colaboradores de todas as respostas sociais/serviços e perfis funcionais à exceção dos motoristas. O plano incidiu as temáticas Primeiros Socorros, Higiene e Segurança no Trabalho, Ética e deontologia profissional, Intervenção na perturbação do espectro do autismo, Terapia Ocupacional na intervenção na perturbação do espectro do autismo, Planos Individuais: gestão de objetivos. Em relação aos temas proposto para 2016 concretizaram-se 89% dos temas tendo a ação em falta sido reagendada para 2017. Dada a pertinência da temática os Primeiros Socorros teve mais uma ação do que o previsto o que permitiu a capacitação de 55 colaboradores.</p> <p>81 % dos colaboradores foi envolvido em ações de formação em 2016.</p>	META ALCANÇADA
Grau de satisfação com o plano de formação	<p>72% dos colaboradores respondentes concordam bastante (48%) e concordam totalmente (24%) que acedem a ações de formação necessárias para o correto desempenho da sua função. Verifica-se comparativamente aos resultados em 2015, um aumento de 40 para 48% de colaboradores que concordam bastante e um aumento de 12 para 24% de colaboradores que concordam totalmente.</p>	META ALCANÇADA

ESTAGIÁRIOS E VOLUNTÁRIOS

Resposta Social Serviço/Serviço	Estagiários				Voluntários				Análise
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	
Intervenção Precoce na Infância	21	17	10	10	0	0	0	0	<p>Os estagiários realizaram os seus estágios no âmbito da continuidade dos protocolos estabelecidos com Instituições de Ensino Superior.</p> <p>Salienta-se, pelo número de estagiários recebidos, a Faculdade de Motricidade Humana, a Escola Superior de Saúde do Alcoitão e ESE de Lisboa.</p> <p>Regista-se uma ligeira diminuição do nº de voluntários na CERCI por impedimento de horário dos voluntários (em lista de candidatos).</p> <p>100% dos Voluntários de continuidade mantiveram-se em atividade em 2016.</p> <p>A CERCI concretizou 100% de ações de voluntariado previstas.</p>
Centro de Recursos para a Inclusão	1	3	1	0	0	0	0	0	
CTVAA	6	5	6	4	1	0	2	1	
Atividades Ocupacionais	COL	0	1	1	0	0	1	0	
EL	7	10	5	5	2	2	2	2	
CAAAPD	1	1	1	0	1	1	1	0	
Serviços Centrais	0	0	1	2	6	7	7	6	
TOTAL	36	37	25	22	10	10	13	9	

3.4 SISTEMA DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Grau de Satisfação de Clientes	2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
Centro de Recursos para a Inclusão	100%	100%	100%	94%	O grau de satisfação geral de 54 escolas dos 11 Agrupamentos é de 94% pelo menos SATISFEITO dos quais 25% estão TOTALMENTE SATISFEITOS e 53% MUITO SATISFEITOS . Por parte dos alunos, 71% afirma gostar muito do apoio do CRI.	
CTVAA	100%	100%	92%	100%	Nos Centros de Atividades Ocupacionais, a taxa de participação foi de 98% dos clientes a quem se dirigia o questionário.	
COOL	100%	100%	95%	100%		
Atividades Ocupacionais					90% dos clientes afirma querer continuar na mesma resposta social. A manifestação de vontade de mudar querer mudar são explicadas por querer realizar novas atividades, terem emprego e conhecer outros espaços.	
EL	100%	95%	88%	92%		
Lar-Residencial	100%	100%	100%	100%	Globalidade dos clientes participantes gostam de estar na Residência. Participaram 50% dos clientes do Lar Residencial	
Formação Profissional	86%	97%	85%	88%	88% de formandos pelo menos satisfeitos; dos quais 51% estão muito satisfeito e 18% bastante satisfeitos; participaram nesta avaliação 92% dos formandos. É na Formação Tecnológica e Formação para a Integração que os formandos estão mais satisfeitos com, respetivamente, 49% e 63% das respostas no nível TOTALMENTE SATISFEITO. Nas oportunidades de melhoria continuam a salientar-se as condições do espaço físico.	
GLOBAL	98%	99%	94%	96%	A meta global definida e as individualmente previstas foram alcançada e superadas em todas as resposta sociais/serviços à exceção da Formação Profissional que ficou 2% abaixo da meta.	META ALCANÇADA

Grau de Satisfação de Famílias		2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
	CTVAA	92%	93%	84%	96%	96% das famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 60% das famílias estão muito satisfeitas. Destaca-se que mais de 50 % das famílias revelam estar muito satisfeitas quanto à limpeza do espaço, <i>conhecimentos dos técnicos que trabalham com o cliente, conhecimento das atividades, meios de contacto, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, respeito pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com a família, competência dos técnicos, atuação em situação de emergência. Participaram 60% das famílias.</i>	
Atividades Ocupacionais	COOL	100%	74%	100%	100%	100 % de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 53% estão muito satisfeitas e mais de 50 % revelam estar muito satisfeitas <i>em relação à limpeza e organização do centro, ao conhecimento da equipa técnica, importância dadas às necessidades e expectativas da família, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com a família, competência dos técnicos, administração terapêutica, atuação em situação de emergência. Participaram 58% das famílias.</i>	
	Espaço da Luz	84%	74%	83%	100%	100% de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 56% estão muito satisfeitas. Destaca-se que mais de 50 % das famílias revelam estar muito satisfeitas em relação à limpeza do espaço, <i>ao conhecimento da equipa técnica e das atividades, das regras de funcionamento, aos meios de comunicação, à confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com as famílias, competência dos técnicos, atuação em situação de emergência dos colaboradores e administração terapêutica. Participaram 67% das famílias</i>	
Lar-Residencial		90%	95%	93%	100%	100% de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 53% estão muito satisfeitas. 50 % das famílias ou mais revelam <i>estar muito satisfeitas com a limpeza do espaço, conhecimento do Plano Individual de Intervenção do seu familiar, meios de contacto, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com as</i>	

Grau de Satisfação de Famílias	2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
GLOBAL	92%	84%	90%	99%	<p><i>famílias, alimentação, atuação em situação de emergência e cuidados na administração terapêutica.</i></p> <p>Participaram 65% das famílias.</p> <p>O grau de satisfação geral das famílias nas diversas respostas sociais/serviços aumentou em todas as respostas sociais. A confiança nos colaboradores, a competência da equipa técnica, o respeito pela informação confidencial e pelos , a relação com a família e os clientes, a competência técnica, os cuidados na administração terapêutica e atuação em situação de emergência são algumas das perguntas com taxa mais elevada de resposta nos níveis mais elevados de satisfação, o que demonstra a confiança das famílias no serviço prestado, o que se consubstancia como um fator crítico de sucesso à continuidade do serviço. Registou-se um aumento de 6% da taxa de respostas no nível bastante satisfeito.</p>	META ALCANÇADA

Avaliação do Grau de Satisfação de Colaboradores	2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
Intervenção Precoce na Infância	100%	100%	100%	100%		
Centro de Recursos para a Inclusão	100%	100%	100%	100%		
Atividades Ocupacionais					<p>No ano 2016 os questionários de satisfação e motivação dos colaboradores da CERCI foram submetidos por 53 % dos colaboradores.</p> <p>O Centro de Recursos para a Inclusão, Centro Ocupacional dos Olivais, CTVAA, Centro de Formação Profissional e Lar Residencial foram as respostas sociais/serviços com maior taxa de participação.</p>	
CTVAA	100%	100%	100%	94%		
COOL	100%	100%	100%	89%		
EL	100%	100%	60%	100%		
Lar-Residencial	80%	80%	100%	100%		
Centro de Formação Profissional	80%	67%	56%	100%		
CAAAPD	100%	100%	100%	100%		
Serviços Administrativos Centrais	100%	100%	100%	100%		
GLOBAL	98%	94%	91%	98%	<p>98% dos colaboradores consideraram-se pelo menos satisfeitos, dos quais 33% referem estar “Muito Satisfeitos” e 10% “Totalmente satisfeitos”. Apenas 2 colaboradores referiram estar no nível “Muito insatisfeito” .</p> <p>92% dos colaboradores que responderam ao Questionário apresentaram sugestões de</p>	META ALCANÇADA

Avaliação do Grau de Satisfação de Colaboradores	2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
--	------	------	------	------	---------	------------

melhoria para a organização. Participaram 53% dos colaboradores.

Avaliação do Grau Satisfação Geral dos Parceiros

Mantém-se um diminuto nº de respostas recebidas. Iremos implementar um projeto de inovação para revitalizar esta participação já previsto em 2016, que no entanto não foi possível concretizar .

Avaliação do Grau de Satisfação de Sócios

Avaliação do Grau de Satisfação de Sócios	
Participação em atividades na CERCI	Da auscultação pela primeira vez do grau de participação e satisfação dos sócios da CERCI, realizada através de questionário verifica-se que: 63% sente-se pelo menos bastante satisfeito/a dos quais 24% sentem-se muito satisfeito/a
Comunicação da CERCI com os seus sócios	64% sentem-se pelo menos bastante satisfeito/a com a forma que a organização comunica consigo e 33% refere estar muito satisfeito/a 69% dos sócios que responderam tem mais de 51 anos, 55% são colaboradores e 53% têm entre os 16 os 35 anos de sócios da CERCI

3.5 GRUPO DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES (GPC)

Indicador	2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
N.º de clientes envolvidos	21	20	20	10	Da Carta de Intenções definida para 2016 foram realizadas as atividades:	TAXA de 73% de
N.º de ações desenvolvidas	6	5	5	9	1. Reestruturação do grupo	concretização
Taxa de concretização do Plano de Intenções	100%	83%	76%	58%	2. Participação na Campanha Pirilampo Mágico ;	da meta
Taxa de concretização do Plano de Intenções					3. Convívio/encontro anual do GPC que este ano na comemoração do 6º aniversário do grupo foi extensível a todos os clientes da CERCI;	definida
					4. PNAR - participar nas iniciativas e pedidos de colaboração;	
					5. Participação em projetos e parcerias promovidos pela FENACERCI;	
					6. Apresentação do trabalho e percurso do GPC e perspetivas de continuidade de trabalho internamente a clientes, colaboradores e famílias;	

Indicador	2013	2014	2015	2016	Análise	DESEMPENHO
					7. Apresentação do trabalho e percurso do GPC e perspetivas de continuidade de trabalho a parceiros e entidades na comunidade; 8. Participação em encontros, conferências e grupos de discussão; 9. Elaboração de artigo para publicação; 10. Capacitação de pares de apoio e cofomadores.	
					<p>No global, o grau de concretização do Plano foi de 58% não permitindo alcançar a meta prevista. O acréscimo de tarefas inerentes a pedidos que foram surgindo ao longo do ano e o tempo necessário para a realização de atividades de apresentação do GPC ou participação em projetos, determinou um aumento de tempo para a sua concretização, a priorização de atividades, justifica o grau de concretização alcançado. E determinou o plano de melhoria proposto e já em curso no 1º trimestre de 2017.</p>	

3.6 PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

Em curso em 2016	Objetivo	Parcerias	Participação	Estado	DESEMPENHO
PROJETO Natação Curricular Adaptada	Implementar atividades de Natação Adaptada para crianças das unidades especializadas das escolas do 1º CEB	Câmara Municipal de Lisboa	CERCI convidada para integrar este projeto	Iniciado no ano letivo 2012/2013	META ALCANÇADA
PROJETO Natação MEXE COMIGO	Implementar atividades de Natação Adaptada para crianças /jovens com NEE	Câmara Municipal de Lisboa	CERCI convidada para integrar este projeto	PROJETO Iniciado no ano letivo 2013/2014 Preparação de solos finalizada Curso de Formação Profissional a decorrer	META ALCANÇADA
PROJETO Quinta das Carmelitas	Produção agrícola e fruticultura em contexto ocupacional, de formação profissional e emprego protegido.	CERCICA e Câmara Municipal de Lisboa	CERCI e CERCICA	Início da Produção Agrícola com sementeiras de Inverno	META ALCANÇADA

DINÂMICA DE INOVAÇÃO PROJETO GPC Comemoração do 6º aniversário	Convívio/encontro anual do grupo		GPC (Grupo de Participação de Clientes)		Concluído	META ALCANÇADA
PROJETO PNAR	Implementar e dinamizar a Plataforma Nacional de Autorrepresentantes	Promotor FENACERCI	1 autorrepresentante dinamizador em funções		Iniciado em janeiro de 2016	META ALCANÇADA
DINÂMICA DE INOVAÇÃO DESENHO COM ARTE	<i>Espaço de Escrita e Produção Gráfica Criativas</i>		CTVAA		Ilustração para agenda publicada pela CASES	META ALCANÇADA
DINÂMICA DE INOVAÇÃO SOU SÓCIO/A da CERCI	Auscultação da perceção da vida associativa junto dos Sócios da CERCI	Estagiário	Sócios da CERCI		Concluído	META ALCANÇADA

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

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DA COMUNIDADE	Análise	DESEMPENHO
Eventos da comunidade que possibilitem expor as boas práticas e ou exposição de produtos	A participação da CERCI em eventos na comunidade em 2016, à semelhança do que vem sendo a nossa prática, constituiu um ponto forte na interação organizacional com o exterior e uma aposta na divulgação da nossa intervenção e do trabalho realizado pelos nossos clientes.	META ALCANÇADA
Articulação com Empresas que permitam à CERCI beneficiar de ações de responsabilidade social	2 ações de Rqualificação de Espaços com a SAGE 1 ação Community Day Sonae Sierra para requalificação de espaços	

3.8 SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

AÇÃO	Análise	DESEMPENHO
DONATIVOS/AÇÕES DE ANGARIAÇÃO DE FUNDOS	EXEMPLOS: IRS Solidário, Concerto de Natal, Esta ações de extrema importância para a sustentabilidade da CERCI têm vindo a surgir num crescente envolvimento da comunidade que de uma forma atenta e interessada tem procurado a organização na ótica da responsabilidade e participação social.	META ALCANÇADA
	Campanha Pirilampo Mágico	TAXA de 74% de concretização da meta definida

4. REFLEXÃO GLOBAL

O Plano de Atividades da CERCI apresenta um grau de concretização de 85%.

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

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

Em relação ao desenvolvimento do voluntariado na CERCI, foi finalizada a revisão do Processo e dos Procedimentos e a CERCI integrou um grupo de trabalho externo para validação e melhoria das suas práticas.

A implementação do projeto Agricultura Social na Quinta das Carmelitas foi implementado este ano quanto aos objetivos ; finalização da preparação de solos, continuidade do curso de Formação Profissional e deu-se início à fase de produção agrícola.

Dada a inexistência de condições no âmbito do Programa Operacional Regional POR Lisboa não foi possível apresentar candidatura para implementação e participação no Projeto Piloto que visa intervir a nível nacional junto das pessoas com lesões cerebrais adquiridas. Contudo, a CERCI tem acompanhado os trabalhos e formação disponibilizada aos restantes intervenientes no projeto piloto em curso.

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

Destaca-se neste objetivo a implementação de ações que visaram divulgar a CERCI.

Mantiveram-se as **parcerias de desenvolvimento**, respondendo às solicitações de estágio recebidas.

Este ano a página de FACEBOOK; teve um alcance máximo de 4635 pessoas, com um nº total de pessoas a quem foi apresentada qualquer atividade da página de 4704, alcançou-se os 3300 gostos Registaram-se 3543 interações com a página. A Campanha Pirlampo Mágico, os registos de atividades dos clientes e as comemoração do Natal foram os assuntos que mais despertaram o interesse de visitantes e amigos .

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

Em 2016 uma componente fundamental da formação contínua de colaboradores centrou-se na partilha de conhecimentos em torno de competências para a intervenção e proteção para o exercício profissional. Foram abrangidos 100 colaboradores englobando Técnicos de Intervenção Específica, Técnicos de Intervenção Direta, Auxiliares e Administrativos.

4. Fomentar a participação ativa dos colaboradores na formação de ideias para melhoria dos processos

É igualmente significativa a participação de colaboradores no desenvolvimento de atividades da CERCI e eventos da comunidade. Relativamente ao Banco de Ideias, na avaliação do grau de satisfação de colaboradores lançou-se o desafio de apresentar sugestões/ideias a que corresponderam 93 % dos que participaram nesta avaliação. A implementação do plano de melhoria contínua centrou-se na implementação de ações derivadas de processos de acompanhamento, monitorização e avaliação do desempenho organizacional.

5. Consolidar os aspetos relativos à gestão da qualidade

Foi cumprida a meta de obtenção da Certificação da DGERT para a Formação Inicial e Continua de colaboradores. A CERCI manteve a sua participação no grupo de BENCHMARKING e participou em todas as ações de reflexão em trono das temáticas Apoio Ocupacional e Formação Profissional

6. Requalificar os espaços e equipamentos existentes

Respondemos a 90% dos pedidos de reparação com carácter de URGÊNCIA MÉDIA E MUITA URGÊNCIA.

Em 2016, investimos 40.818€ em obras de reparação/conservação nas respostas sociais/serviços e conservação e na manutenção dos equipamentos de que dispomos.

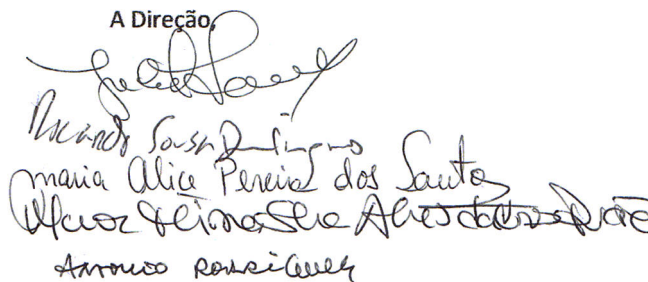
Não surgiram em 2016 oportunidades de recurso a linhas de financiamento para construção ou requalificação de instalações.

Conclusão

A avaliação de 2016, traduz-se no compromisso de uma análise de dados obtidos em alguns indicadores, ao trabalho em equipa nas respostas sociais/serviços na procura de soluções e estratégias que permitam potenciar a intervenção no cumprimento da missão da CERCI.

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

A Direção,

The image shows several handwritten signatures in black ink. The most prominent one is 'Mário Sousa Pinheiro'. Below it, there are other signatures, including 'Márcia Alice Pereira dos Santos' and 'Alvaro Felina Ste Alencar'. The text is written in a cursive, personal style.

Lisboa, 8 de março de 2017