

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

ANO 2017

Elaborado por/Data	Direção 19.03.2018
Aprovado por/Data	Assembleia Geral 26.03.2018
Revisto por/Data	

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.....	15

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 CERCI 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.

Handwritten notes:
M. J. J.
CERCI
12
19

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 CERCI!

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 CERCI 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 presente relatório apresenta a avaliação do Plano de Atividades estabelecido para o ano 2017. Neste ano, continuou a destacar-se a gestão estratégica das receitas e das despesas, com a necessidade de adoção de recurso a financiamento, para fazer face aos desvios sucessivos impostos pelos graves atrasos no reembolso de despesas dos projetos de Qualificação Profissional Inicial em curso, e com a continuidade de realização de ações de angariação de fundos fundamentais para a implementação de soluções ajustadas para o equilíbrio financeiro. A renovação da Certificação EQUASS (European Quality in Social Services)- Assurance representa mais uma etapa do percurso da CERCI na melhoria contínua e pela inovação da sua intervenção.

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

- **Orientação para o cliente** – enquadra o planeamento e monitorização anual dos Planos Individuais do Cliente; a implementação, monitorização e avaliação das atividades alocadas a cada Plano Individual de Intervenção.
- **Prestação de serviços de qualidade** – enquadra a implementação dos Processos e Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado desde 2011; as ações de BENCHMARKING e os grupos de trabalho que a CERCI integrou, em articulação com organizações congéneres para a reflexão acerca de políticas, práticas e modelos de intervenção, a reflexão interna para a revisão da sua intervenção. Decorrente da reflexão do modelo de apoio ocupacional na CERCI e de instrumentos para definição do Plano Individual de Intervenção, iniciada no último trimestre de 2016, deu-se continuidade em 2017 a esta revisão com o objetivo de implementar as mudanças necessárias em 2018.
- **Projeção da imagem no exterior** – enquadra a participação em eventos diversos que permitem partilhar as práticas de intervenção na CERCI e o acolhimento de visitas de partilha de práticas. Destaca-se a aprovação do **Departamento para a Comunicação**, que iniciará os seus trabalhos em 2018, com o objetivo Estratégico de melhoria nos processos de comunicação.
- **Participação e envolvimento das partes interessadas** – enquadra a implementação de ações que promovem a participação ativa dos clientes e dos colaboradores em eventos organizacionais. A perceção de satisfação de clientes, famílias, colaboradores e parceiros, as sugestões para a melhoria são dados essenciais para a melhoria contínua.
- **Promoção dos direitos e deveres dos clientes** – enquadrou a capacitação do grupo para a formação para “Ser um facilitador da autorrepresentação”; a participação em grupo focal com FENACERCI subordinado ao tema “Promoção da vida independente” ; a participação na reunião geral da PNAR (plataforma Nacional para a Autorrepresentação); a participação para partilha de experiências de vida e de percursos escolares, no Ministério da Educação; a apresentação de comunicações em eventos públicos oficiais; participação em campanhas de prevenção de abusos e maus tratos e violência doméstica ;a participação a convite da FENACERCI, no âmbito do projeto “O meu 112” na auscultação para a construção de uma aplicação para *Smart Phone*; a participação no 4º Fórum da Cidadania de Lisboa para a discussão da Carta de Lisboa; a criação de materiais de divulgação para o Voto Acessível.

3. INDICADORES DE IMPACTE DA ATIVIDADE DA CERCI

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

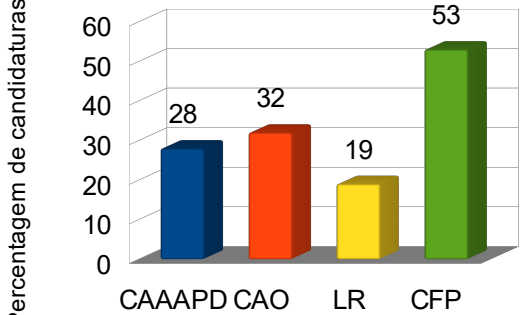
3.1. CLIENTES

RESPOSTA SOCIAL/SERVIÇO	Nº de clientes				Análise
	2014	2015	2016	2017	
Intervenção Precoce na Infância	76	74	75	77	Mantém constante ao longo dos anos o nº de clientes atendidos.
Centro de Recursos para a Inclusão	270	295	331	312	O número de alunos atendidos diminui ligeiramente em 2017 dado que os Planos de Ação foram aprovados com dotação orçamental inferior ao proposto em candidatura. O CRI manteve a sua ação nos mesmos 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, 26% dos clientes tem entre 25-34 anos, 56 % tem entre 35 - 49 anos, 12% tem entre 50 - 59 anos.
Lar Residencial	20	20	20	20	A taxa de ocupação foi de 100% ao longo de todo o ano. A média das idades dos clientes é de 46 anos situando-se 60 % entre os 35 e os 49 anos.
Formação Profissional	76	67	63	70	A Formação Inicial foi enquadrado pelo quadro de apoio POR Lisboa 2020. 2017 foi o ano de conclusão deste projeto. Em setembro, foi aprovada pelo IEFP candidatura para Percursos B (3600 horas), tendo-se iniciado 2 novos cursos: Operador(a) Horticultura/ Fruticultura; Pasteleiro(a)/ Padeiro(a).
Centro de Recursos – medidas para a Empregabilidade			181	151	Ao nível das medidas Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego - IAOQE , Apoio à Colocação- AC , Acompanhamento Pós- Colocação- APC , foram alvo de intervenção 76% dos pedidos recebidos. As desistências ocorreram por falta de comparência ou indisponibilidade dos candidatos para iniciar a medida proposta pelo IEFP. Face ao Plano de Ação, os abrangidos representam o grau de concretização de 88% dos pedidos previstos. Registou-se um acréscimo de 22 processos IAOQE, o cumprimento da meta de encaminhamento para AC e um desvio de -3 pedidos em APC .

Handwritten notes and signatures:
 12
 19

RESPOSTA SOCIAL/SERVIÇO	Nº de clientes				Análise
	2014	2015	2016	2017	
CAAAPD	192	213	167	186	29 dos clientes atendidos são novos processos e os restantes representam o acompanhamento de processos em tratamento referentes a necessidades de integração em CAO, Lar Residencial, informação jurídica e de apoios sociais. O acompanhamento esteve de acordo com a meta anual definida .
TOTAL	801	836	1004	983	O nº total de clientes atendido mantém a tendência de aumento registada em 2016 pelo acréscimo de pedidos para o Centro de Recursos- medidas para a empregabilidade.

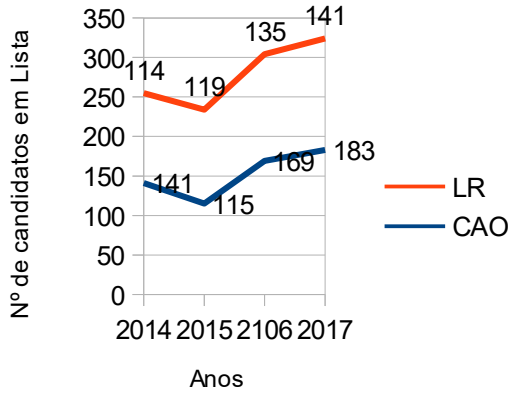
DESEMPENHO META ALCANÇADA

Candidaturas - Resposta Social/ Serviço	Análise	DESEMPENHO
	<p>Recebemos 132 candidaturas ao longo de 2016.</p> <p>Comparativamente a 2016, o nº de candidaturas evidenciou maior tendência de pedidos para cursos de Formação Profissional (CFP) e para o Lar-Residencial. Das candidaturas recebidas, 52% são elegíveis para a abrangência do serviço.</p>	<p>TAXA de 73 % de concretização face à meta</p>

Admissão - Resposta Social Serviço	Análise
CAO –3 admissões	CAO- As admissões ocorreram para substituição de vagas deixadas em aberto por 1 mudança de residência, 1 por preferir ter resposta CAO e LR integrada, 1 por opção familiar para permanecer em casa.
CFP- 23 novas admissões	CFP- As admissões ocorreram para o preenchimento de vagas previstas para iniciar novos cursos nos projetos em implementação.

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, 9% e 10% .

No Centro de Formação Profissional ficaram em Lista 17 Candidatos a aguardar aberturas de novas turmas.

Handwritten notes: "12" and "19"

Resposta Social/ Serviço	Planos Individuais de Intervenção do Cliente (PIIC)				Análise	DESEMPENHO
	Taxa de Concretização					
	2014	2015	2016	2017		

Intervenção Precoce na Infância	81	80	78	78	
Centro de Recursos para a Inclusão	81	79	78	78	
Atividades Ocupacionais	65	84	74	88	
	CTVAA				
	COL	73	76	73	85
	EL	78	70	70	84
Lar-Residencial	55	58	68	55	
	MÉDIA	72%	75%	73%	78%

A meta estabelecida, de concretização de pelo menos 75% dos objetivos dos Planos Individuais de Intervenção dos Clientes (PIIC), registou desvios apenas na Residência. A fase do ciclo de vida inerente ao envelhecimento terá um peso determinante neste grau de concretização e determina a reflexão para enquadrar o planeamento da intervenção para 2018 e formação para a equipa técnica.

No CRI, a meta foi atingida em 8 dos 11 agrupamentos. Nos agrupamentos onde a meta não foi alcançada, as faltas dos alunos a determinar a diminuição da taxa de concretização das sessões de intervenção planeadas.

Centro de Formação Profissional

Formação Inicial

87% de formandos concluíram o curso de **META Formação Inicial**. Registaram-se 2 contratações (Cozinha e Serviços Gerais). Os 2 formandos integraram o Projeto Qualificar para a Inclusão antes de iniciar os seus Cursos de **Formação**.



Taxa de clientes que atingiram pelo menos 75% dos objetivos estabelecidos no PIIC (META Taxa 65%)	Análise	DESEMPENHO
---	---------	------------

2014	64%	No global 71% 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 nos Centros de Atividades Ocupacionais.
2015	64%	
2016	57%	
2017	71%	

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%	No global, a taxa concretização das atividades planeadas foi mais elevada nas Atividades Socialmente Úteis, Sócio Culturais e Terapêuticas.
2015	81%	
2016	82%	
2017	90%	

3.2. PARCERIAS

Resposta Social/Serviço	2014	2015	2016	2017	Análise	
Parcerias Operacionais	IPI	41	55	69	57	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	9	15	13	23	
	CTVAA	7	7	8	7	
	COL	3	3	4	7	
	EL	8	7	10	7	
	CFP	20	15	26	36	
	CAAAPD	9	9	9	9	
Total parcerias operacionais	97	111	139	146		
Parcerias de Desenvolvimento	10	11	11	8		
Parcerias de Responsabilidade Social	6	10	10	10		
TOTAL	113	132	160	160		

3.3. COLABORADORES

Colaboradores Resposta Social Serviço/Serviço	Análise	DESEMPENHO
---	---------	------------

Nº de colaboradores previstos	119 colaboradores.	META ALCANÇADA
-------------------------------	--------------------	-----------------------

Colaboradores Resposta Social Serviço/Serviço	Análise	DESEMPENHO
Colaboradores contratados para preenchimento de novas vagas e de vagas deixadas em aberto	<p>2 Auxiliares dos Serviços Gerais - 1 Centro Ocupacional CTVAA, 1 Centro Ocupacional Espaço da Luz através de serviços contratualizados a empresa externa</p> <p>1 Monitor de CAO- para a equipa do CTVAA para substituição de baixa prolongada</p> <p>1 Formadora- Curso Pastelaria/padaria para iniciar novo Curso de Formação Profissional Inicial.</p> <p>1 Psicóloga- equipa do CFP para substituir elemento em Comissão de serviço</p> <p>1 Administrativa- equipa do CFP para substituir elemento em Licença Sem Vencimento</p> <p>18 Técnicos de Intervenção específica - para o CRI e após aprovação dos Planos de Ação para 2017/18</p> <p>1 Ajudante de Ação Direta- Residência para substituição de baixa prolongada</p> <p>1 Animadora Sociocultural- Residência.</p>	
Formação e desenvolvimento de competências	Implementadas um total de 1614 horas de formação e os colaboradores frequentaram ações externas num total de 317horas. 100% dos pedidos de autorização para ações de formação externa foram aprovados.	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DE 69%
Plano de formação	<p>O volume global de formação contínua frequentada pelos(as) colaboradores(as) traduziu-se em 1931 horas, sendo 1614 horas ministradas pela CERCI (Plano de Formação Interna) e 317 horas realizadas em entidades formadoras externas Concretizado 75% do Plano de Formação. Foram abrangidos, 65 colaboradores, de todas as respostas sociais e serviços da CERCI. Em 2017, 5 Respostas Sociais/Serviços da CERCI registaram um grau de participação de 75% ou mais de colaboradores(as) envolvidos em Formação Contínua.</p> <p>O plano incidiu nas temáticas Liderança e Gestão do Trabalho em Equipa; Gestão de Tempo e Organização do trabalho; Folha de Cálculo; Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho; Práticas em Intervenção Precoce; Modalidades de intervenção com famílias.</p>	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DE 75%
Grau de satisfação com o plano de formação	Dos colaboradores que responderam ao questionário de Avaliação da satisfação concordam bastante (43%) e concordam totalmente (29%) que acedem a ações de formação necessárias para o correto desempenho da sua função.	META ALCANÇADA

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

ESTAGIÁRIOS E VOLUNTÁRIOS

Resposta Social Serviço/Serviço	Estagiários				Voluntários				Análise	
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017		
Intervenção Precoce na Infância	17	10	10	8	0	0	0	0	Os estagiários realizaram os seus estágios no âmbito da continuidade dos protocolos estabelecidos com Instituições de Ensino Superior. Salienta-se, pelo número de estagiários recebidos, a Faculdade de Motricidade Humana, a Escola Superior de Saúde do Alcoitão e ESE de Lisboa. 80% dos Voluntários são voluntariados de continuidade mantiveram-se em atividade em 2017.	
Centro de Recursos para a Inclusão	3	1	0	0	0	0	0	0		
Atividades Ocupacionais	CTVAA	5	6	4	4	0	2	1		0
	COL	1	1	1	1	0	1	0		0
	EL	10	5	5	3	2	2	2		2
CAAAPD	1	1	0	0	1	1	0	0		
Serviços Centrais	0	1	2	0	7	7	6	6		
TOTAL	37	25	22	16	10	13	9	8		

Nº ações de voluntariado previstas-
META ALCANÇADA

3.4 SISTEMA DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Grau de Satisfação de Clientes	2014	2015	2016	2017	Análise	DESEMPENHO
Centro de Recursos para a Inclusão	100%	100%	94%	93%	74 % dos alunos afirma gostar muito do apoio da equipa do CRI.	
Atividades Ocupacionais	CTVAA	100%	92%	100%	100%	Nos Centros de Atividades Ocupacionais, a taxa de participação foi de 98% dos clientes a quem se dirigia o questionário. 92% dos clientes afirma querer continuar na mesma resposta social. A manifestação de vontade de mudar são explicadas por querer conhecer outros contextos.
	COOL	100%	100%	95%	100%	
	EL	100%	95%	88%	97%	
Lar-Residencial	100%	100%	100%	100%	Globalidade dos clientes participantes gostam de estar na Residência. Participaram 50% dos clientes do Lar Residencial	
Formação Profissional	97%	85%	88%	88%	88% de formandos pelo menos satisfeitos; dos quais 58% estão muito satisfeitos e 1% bastante satisfeitos; participaram nesta avaliação 90% dos formandos. Em todas as áreas os formandos estão pelo menos bastante satisfeitos, nas oportunidades de melhoria continuam a salientar-se as condições do espaço físico.	

Grau de Satisfação de Clientes	2014	2015	2016	2017	Análise	DESEMPENHO
--------------------------------	------	------	------	------	---------	------------

GLOBAL	99%	94%	96%	96%	A meta global definida e as previstas foram alcançadas em todas as resposta sociais/serviços .	individualmente em todas as META ALCANÇADA
---------------	-----	-----	-----	-----	--	--

Grau de Satisfação de Famílias	2014	2015	2016	2017	Análise	DESEMPENHO
--------------------------------	------	------	------	------	---------	------------

CTVAA	93	84	96	82	82% das famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 37% das famílias estão muito satisfeitas. As famílias revelam estar muito satisfeitas quanto à <i>confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, respeito pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com a família.</i> Participaram 64% das famílias.	
--------------	----	----	----	----	---	--

COOL	74	100	100	85	85 % de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 50% estão muito satisfeitas: As famílias estão muito satisfeitas <i>em relação à limpeza e organização do centro, ao conhecimento da equipa técnica, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes e com a família, administração terapêutica e atuação em situação de emergência.</i> Participaram 74% das famílias.	
-------------	----	-----	-----	----	--	--

Atividades Ocupacionais

Espaço da Luz	74	83	100	94	94% de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 39% estão muito satisfeitas. As famílias estão muito satisfeitas em relação ao <i>conhecimento da equipa técnica e das atividades, aos meios de comunicação, à confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes, atuação em situação de emergência.</i> Participaram 60% das famílias	
----------------------	----	----	-----	----	--	--

Lar-Residencial	95	93	100	70	70% de famílias estão pelo menos satisfeitas das quais 30% estão muito satisfeitas. As famílias referem estar muito satisfeitas <i>com a limpeza e acessibilidade do espaço, conhecimento do Plano Individual de Intervenção do seu familiar, confiança nos técnicos, respeito pela informação confidencial, e pelos direitos dos clientes, disponibilidade, relação com os clientes, atuação em situação de emergência e cuidados na administração terapêutica.</i> Participaram 80% das famílias.	
------------------------	----	----	-----	----	---	--

Grau de Satisfação de Famílias	2014	2015	2016	2017	Análise	DESEMPENHO
GLOBAL	84%	90%	99%	83%	O grau de satisfação geral das famílias nas diversas respostas sociais/serviços diminui em todas as respostas sociais. A confiança nos colaboradores, o respeito pela informação confidencial e pelos clientes, a relação com os clientes, os cuidados na administração terapêutica e atuação em situação de emergência destacam-se com taxas mais elevada de resposta nos níveis mais elevadas de satisfação. Os resultados obtidos sofre com impacto da ausência de resposta à questão colocada para avaliação global de satisfação. Contudo, os resultados apontam para uma análise mais aprofundada durante o ano de 2018.	META ALCANÇADA

Avaliação do Grau de Satisfação de Colaboradores	2014	2015	2016	2017	Análise	DESEMPENHO
Intervenção Precoce na Infância	100%	100%	100%	100%	98% dos colaboradores consideraram-se pelo menos satisfeitos dos quais 55% referem estar "Muito Satisfeito", 9% "Totalmente satisfeito" e 34% "Satisfeito". Apenas 1 colaborador referiu estar no nível "Muito insatisfeito".	META ALCANÇADA
Centro de Recursos para a Inclusão	100%	100%	100%	100%		
Atividades Ocupacionais	100%	100%	94%	100%	Os colaboradores estão muito satisfeitos e totalmente satisfeitos, nomeadamente, com as oportunidades de participação, autonomia, prestígio de trabalhar na CERCI, relações humanas, colaboração, apoio de chefias e nível de qualidade do serviço.	
CTVAA	100%	100%	89%	100%		
COOL	100%	100%	100%	75%		
EL	80%	80%	100%	100%		
Lar-Residencial	67%	56%	100%	100%		
Centro de Formação Profissional	100%	100%	100%	100%		
CAAAPD	100%	100%	100%	100%		
Serviços Administrativos Centrais	100%	100%	100%	100%		
GLOBAL	94%	91%	98%	98%		

Avaliação do Grau de Satisfação Parceiros	Análise	DESEMPENHO
Em 2017 registámos um acréscimo de respostas de 50%. A abordagem individualizada aos parceiros está no centro da metodologia a continuar a implementar a par de ações de acompanhamento semestral a implementar.		META ALCANÇADA

Avaliação do Grau de Satisfação Parceiros	Análise	DESEMPENHO
---	---------	------------

90 % dos parceiros referem estar pelo menos “Bastante Satisfeitos” e 100% recomendaria a parceria com a CERCI Lisboa.

Handwritten notes and signatures:
 90-95%
 100%
 CERCI

3.5 GRUPO DE PARTICIPAÇÃO DE CLIENTES (GPC)

Indicador	2014	2015	2016	2017	Análise	DESEMPENHO
N.º de clientes envolvidos	20	20	10	10	Da Carta de Intenções definida para 2017 foram realizadas as atividades:	
N.º de ações desenvolvidas	5	5	9	10	1. Reflexão relativa à dinâmica do grupo	META ALCANÇADA
Taxa de concretização do Plano de Intenções	83	76	58	83	2. Elaboração da apresentação 3. Participação na Campanha Pirilampo Mágico; 4. Reestruturação da Apresentação do GPC para serviços/departamentos. 5. Reflexão e pesquisa de materiais sobre autorrepresentação e cidadania; 6. Aniversário do GPC 7. Divulgação e comunicação- elaboração de materiais 8. Apresentação do trabalho e percurso do GPC e perspetivas de continuidade de trabalho a parceiros e entidades na comunidade; 9. Apoio aos elementos do grupo envolvidos na participação em encontros, conferências e grupos de discussão; 10. Participação em projetos.	

3.6 PROJETOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO FORMATAÇÃO DO GRUPO

Projetos em curso em 2016	Objetivo	Parcerias	Participação	Estado	DESEMPENHO
Natação Curricular Adaptada	Implementar atividades de Natação Adaptada para crianças das unidades especializadas das escolas do 1º CEB	Câmara Municipal de Lisboa	CERCI convidada para integrar este projeto	PROJETO Iniciado no ano letivo 2012/2013	META ALCANÇADA
Natação Projeto MEXE COMIGO	Implementar atividades de Natação Adaptada para crianças /jovens com NEE	Câmara Municipal de Lisboa	CERCI convidada para integrar este projeto	PROJETO Iniciado no ano letivo 2013/2014	META ALCANÇADA
Quinta das Carmelitas	Produção agrícola e fruticultura em contexto ocupacional, de formação profissional	CERCICA e Câmara Municipal de Lisboa	CERCI e a CERCICA	PROJETO Início da Produção Agrícola com sementeiras primavera/verão e em estufa	META ALCANÇADA

Handwritten notes:
 17-11-17
 M. Barros
 J. C.

	Projetos em curso em 2016	Objetivo	Parcerias	Participação	Estado
CTVAA	Convívio Clientes – Jantar de Verão		Jantar fora em grupo	INOVAÇÃO Encerrado	META ALCANÇADA
DESENHO COM ARTE	<i>Espaço de Escrita e Produção Gráfica Criativas</i>		CTVAA	INOVAÇÃO Conceção de desenhos gráficos e produção de Tshirt e sacos de praia	META ALCANÇADA
Conviver Saudável	Espaço outdoor de relaxamento e estimulação dos sentidos	Comparticipação CM Lisboa	Técnicos da CERCI	INOVAÇÃO Encerrado	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 Requalificação de Espaços com a SAGE e 1 com o El Corte Inglés	

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 79% de concretização da meta definida

4. REFLEXÃO GLOBAL

O Plano de Atividades da CERCI apresenta um grau de concretização de 84%.

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

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

Ao nível da reflexão sobre os serviços disponibilizados aos clientes, a CERCI integrou grupo de trabalho para melhoria das suas práticas. Internamente a reflexão e discussão em diferentes níveis da estrutura para a revisão do modelo de atendimento e instrumentos de registo da intervenção apoiou o objetivo de implementar as necessárias mudanças a partir de 2018. No que se refere, à qualificação profissional inicial e continua foi concluído o projeto aprovado para dois anos enquadrado pelo quadro comunitário POR Lisboa 2020. Em resposta à abertura de concurso foram submetidas candidaturas para projetos de Formação – Percursos B (3600h), já aprovado e iniciado em 2017, e um projeto para Percursos C (2900h). Tendo em conta as realidades de empregabilidade futura não demos seguimento ao Curso de Acompanhante de Criança e tendo em conta a falta de candidatos não demos seguimento ao curso de Operador de Acabamento de Madeiras e Mobiliário.

No projeto Agricultura Social na Quinta das Carmelitas deu-se inicio da fase de produção agrícola num ciclo anual com culturas de inverno, primavera-verão e outono e também iniciámos a produção em estufa. Este foi o 1º ano de ciclo agrícola completo. Este projeto integrou um voluntário.

Foram ainda neste âmbito estratégico submetidos dois projetos para revitalizar a intervenção com os clientes “Ginásios ao Ar Livre”, que não obteve aprovação, e um projeto para renovar a frota automóvel imprescindível para apoiar as deslocações dos clientes para as atividades inerentes aos seus Planos Individuais de Intervenção.

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

Destaca-se neste objetivo a implementação de ações que visaram divulgar a CERCI. Deu-se inicio à prospeção de mercado para rever/elaborar Site. 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 da nossa página de Facebook. Para melhoria da área da Comunicação foi aprovado em Plano Estratégico a criação do Departamento para a Comunicação.

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

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

Em 2017 uma componente fundamental da formação continua de colaboradores centrou-se na partilha de conhecimentos em torno de competências para a intervenção e proteção para o exercício profissional. Foram abrangidos 65 colaboradores englobando Técnicos de Intervenção Especifica, 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. 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 continua centrou-se nas 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 Renovação da Certificação EQUASS . A partir de 2018 a prioridade será a de absorver as mudanças inerentes ao sistema EQUASS 2018 no intuito de continuar a responder aos objetivos da melhoria continua e inovação. A CERCI manteve a sua participação no grupo de BENCHMARKING e participou em todas as ações de reflexão em torno das temáticas Apoio Ocupacional e Formação Profissional que se realizaram a nível nacional.

6. Requalificar os espaços e equipamentos existentes

Respondemos a 95% dos pedidos de reparação com caráter de URGÊNCIA MÉDIA E MUITA URGÊNCIA.

Em 2017, investimos 19,116.69€ em obras de reparação/conservação nas respostas sociais/serviços e conservação e na manutenção dos equipamentos de que dispomos.


Não surgiram em 2017 oportunidades de recurso a linhas de financiamento para construção ou requalificação de instalações.

Conclusão

A avaliação de 2017 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,


Lisboa, 19 de março de 2018
