



Relatório de Atividades e Contas 2020

Aprovado em Assembleia Geral a 24 de março de 2021, Ata nº 55

ÍNDICE

1. Nota Introdutória.....	2
2. A Estratégia da Cercipeniche.....	3
2.1. Missão, Visão e Valores.....	3
2.2. Política da Qualidade.....	3
2.3. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais.....	3
3. Processos de Gestão.....	7
3.1. Planeamento Estratégico.....	7
3.2. Planeamento e Controlo da Gestão.....	8
3.3. Monitorização da Qualidade.....	8
4. Processo de Implementação.....	9
4.1 Valências.....	9
Centro de Atividades Ocupacionais – CERISC.....	9
Centro de Atividades Ocupacionais – CERIN.....	14
Centro de Recursos para a Inclusão – CRI.....	23
Beija-Flor – Jardinagem, Manutenção e Limpeza.....	25
Lar Residencial Porto de Abrigo.....	27
Centro de Reabilitação Profissional – CREAP.....	29
Intervenção Precoce na Infância.....	32
4.2. Atividades de Projeto.....	34
5. Processos de Suporte.....	41
5.1. Alimentação.....	41
5.2. Aprovisionamento e Compras.....	42
5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....	43
5.4. Administrativo e Contabilístico.....	45
5.5. Comunicação Interna e Externa.....	45
5.6. Gestão de Recursos.....	47
5.7. Gestão de Recursos Humanos.....	48
5.8. Transportes.....	48
5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos.....	49
6. Plano de Recursos Humanos.....	50
7. Balanço de 2020.....	51
8. Demonstração de Resultados de 2020.....	52
9. Parecer do Conselho Fiscal.....	53

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Caros/as Cooperadores/as e Colaboradores/as

Este Relatório reporta-se a um ano completamente fora dos padrões expectáveis. De facto, fomos surpreendidos por uma pandemia que, de um modo mais ou menos direto, condicionou todo o funcionamento da organização, impondo situações de encerramento de serviços, adaptação de quadros de pessoal, reforço de recursos humanos em alguns domínios e custos muito acrescidos, naquilo que se reporta a Equipamentos de Proteção Individual. Mais do que as consequências físicas da situação pandémica, com sérios prejuízos nos níveis e qualidade do atendimento dispensados aos clientes, a verdade é que há muitos outros domínios afetados, designadamente os que têm a ver com a saúde mental de clientes e colaboradores.

Pese embora este cenário, a Cercipeniche deu um exemplo de resiliência e de adaptação às novas circunstâncias, com uma resposta clara e afirmativa por parte dos profissionais, que souberam reinventar estratégias e metodologias para minimizar os impactos das famílias e clientes confinados. E tivemos imensos exemplos de solidariedade e de cooperação que, afinal, dão ainda mais sentido à nossa dimensão cooperativa.

Sempre entendemos que os tempos de dificuldades são sempre geradores de oportunidades. E nós aproveitámos para repensar muito do que fazemos, para potenciarmos o nosso conhecimento através da participação maciça em ações de formação e sensibilização, desenvolvendo estratégias inovadoras para manter a ligação com as famílias.

Obviamente que sendo um ano positivo no envolvimento dos profissionais e na forma como conseguimos internamente ir gerindo as situações para evitar problemas graves, não podemos concluir que tivesse sido um ano assim tão positivo do ponto de vista dos resultados. Grande parte dos projetos e das ideias que poderíamos ter aprofundado em 2020, tiveram que ficar à espera de melhores dias.

Ainda assim, e como exemplo de mobilização interna em torno de um objetivo, realizamos a nossa festa de Natal em moldes virtuais, naquilo que toda a gente subscreve como tendo sido um sucesso a repetir.

Por isso, e apesar de todas as contingências, quero agradecer a forma voluntariosa e profissional com que os nossos colaboradores aderiram às tarefas que era preciso fazer, conseguindo ultrapassar os momentos mais difíceis, com generosidade e entrega. Quanto aos projetos que temos, iremos certamente dar-lhes continuidade, até porque continuámos a aprofundá-los e a prepará-los para quando o futuro permitisse de novo retomar os caminhos da esperança e do progresso. E cá estaremos, pró que der e vier, com a força e entusiasmo que sempre nos caracterizou.

A Direção

2. A ESTRATÉGIA DA CERCIPENICHE

2.1. Missão, Visão e Valores

Missão:

Promover a capacitação e inclusão de pessoas com deficiência e outras pessoas da comunidade visando o exercício pleno dos direitos de cidadania.

Visão: Ser uma Organização determinante na construção de uma Comunidade Inclusiva, promotora da Igualdade e da Cidadania.

Valores:

- ❖ Cooperação
- ❖ Inclusão
- ❖ Inovação
- ❖ Solidariedade
- ❖ Sustentabilidade

2.2. Política da Qualidade

A Cercipeniche é uma entidade de utilidade pública, sem fins lucrativos, que assume uma Política da Qualidade assente nos seguintes princípios:

- Promover a **Qualidade** de vida da população alvo, nas diferentes dimensões associadas à cidadania plena e ativa;
- Assegurar a **conformidade com requisitos** técnicos, normativos e legais aplicáveis à sua atividade e aos serviços prestados;
- **Manter um Sistema Organizacional coordenado** que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, clientes e de todas as partes interessadas;
- **Garantir a satisfação** dos seus colaboradores e outras partes interessadas que colaboram com a organização;
- **Garantir o crescimento da organização** e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua, com colaboradores qualificados, motivados e centrados no cliente;
- **Atualizar e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade** periodicamente através da definição de objetivos da qualidade e em conformidade com a NP EN ISO 9001.

2.3. Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos e operacionais para 2020, decorrem do Plano Estratégico 2020-2023 e estão organizados em cinco pilares de intervenção:

Pilar 1: Colaboradores

Objetivo Estratégico: Valorizar os colaboradores, reforçando a sua participação na organização.

Objetivos Operacionais:

- 1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.
- 1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.
- 1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional.
- 1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional.

Pilar 2: Qualidade

Objetivo Estratégico: Proporcionar uma oferta de serviços ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com os quais trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.

Objetivos Operacionais:

- 2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche.
- 2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes.
- 2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.

Pilar 3: Sustentabilidade

Objetivo Estratégico: Criar as condições necessárias ao desenvolvimento sustentável da organização

Objetivos Operacionais:

- 3.1. Aumentar as receitas.
- 3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.
- 3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.
- 3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados.

Pilar 4: Inovação

Objetivo Estratégico: Desenvolver projetos que contribuam para a melhoria continua da nossa intervenção.

Objetivos Operacionais:

- 4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação.
- 4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.
- 4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.

Pilar 5: Comunicação

Objetivo Estratégico: Desenvolver e aprofundar metodologias e instrumentos de comunicação interna e externa, visando potenciar a fluidez, oportunidade e adequabilidade da informação produzida.

Objetivos Operacionais:

- 5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche.
- 5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.

Siglas Utilizadas:

CCG: Conselho Consultivo Geral

COOP: Cooperadores

CS: Coordenadores

D: Direção

PD: Presidente da Direção

GQ: Gestor/a da Qualidade

RASHST: Responsável pelo Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

RH: Recursos Humanos

RSAC: Responsável pelo Serviço de Aprovisionamento e Compras

RSC: Responsável pelo Serviço de Cozinha

RSRMI: Responsável pelo Serviço de Manutenção e Reparação das Instalações

RST: Responsável pelo Serviço de Transportes

CC: Contabilista Certificado

3. PROCESSOS DE GESTÃO

3.1. Planeamento Estratégico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Revisão do Regulamento Interno da Cercipeniche	Regulamento Interno aprovado	1	D CS	Objetivo atingido Regulamento Interno aprovado a 16.12.2020
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Elaboração de projeto destinados à requalificação do edifício do CREAP	Projeto	1	D RH	Objetivo não atingido O projeto encontra-se em desenvolvimento. Para além disso não abriram candidaturas onde o projeto se pudesse integrar.
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.	Elaboração de Projeto de criação de uma Residência Autónoma	Projeto	1	D CS	Objetivo atingido Foi elaborado o Projeto e apresentada uma candidatura ao Programa Pares
		Procura de resposta para a doença mental em parceria com outras entidades locais	Projeto	1	D CS	Objetivo não atingido por falta de condições contextuais
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.	Celebração de novos protocolos de cooperação	Nº de Protocolos celebrados	2	PD CS	Objetivo não atingido Não foram celebrados novos Protocolos
		Avaliação da satisfação dos parceiros	% de satisfação	≥ 80%	D CS	Objetivo atingido 100% de Satisfação
		Criação de Conselho Consultivo Comunitário	Conselho CC	1	PD	Objetivo não atingido por falta de condições contextuais

3.2. Planeamento e Controlo da Gestão

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Implementação de Software de Gestão Integrada	1	1	D	Objetivo atingido 1 SGI implementado
		Implementar procedimentos de informação financeira relativos às valências e projetos	Balancetes	2 semestrais	CC D CS	Objetivo parcialmente atingido. Foi elaborada informação, mas não houve sequência no trabalho com as valências.

3.3. Monitorização da Qualidade

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Revisão do Mapa de Processos	Mapa de Processos revisto	1	CS	Não executado
		Rever e atualizar o RG01 – Definição de funções	Nº de funções atualizadas/Nº de funções existentes	≥80%	GQ PD	Não executado
		Revisão dos modelos utilizados, eliminando informação desnecessária	% de modelos revistos	100%	GQ GF	Objetivo parcialmente atingido Foram revistos vários modelos, no entanto não atingimos a totalidade.

4. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO

4.1 Valências

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERISC						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	> 35 >70%	CS RH	290 Horas 86% colaboradores Devido à Covid 19 e ao período de estádio de emergência e de confinamento foi possível participar num grande nº de formações online, tertúlias, palestras, workshops, pós graduação... por parte dos colaboradores
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS RH	Não executado
	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Promover reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>15	CS / RH	Objetivo atingido 16
		Promover atividades para os clientes entre valências e serviços.	N.º de atividades desenvolvidas	≥ 1	CS / RH	Não executados devido à Covid 19
		Organizar atividades para a promoção da coesão interna e a identidade organizacional	N.º de iniciativas	> 1	CS RH	2 Comemoração do 43º Aniversário da Cercipeniche

		entre os colaboradores da Cercipeniche				Participação na Festa de Natal Devido à Covid 19 foi realizado com recurso a Plataformas digitais
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Rever e implementar processos chave	N.º de processos-chave revistos e implementados	≥ 2	CS /RH	Objetivo atingido Foram consolidados os processos chave candidatura, admissão e PDI Foram revistos e atualizados 100% dos processos
		Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais dos clientes	N.º de PI implementados e monitorizados	≥ 95%	CS /RH	Objetivo não atingido Devido à Covid 19 46%
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar a Taxa de execução dos apoios/atividades desenvolvidas com os clientes: Ativ Terapêuticas/ Desportivas Ativ Ocupacionais/Estritamente Ocupacionais	% apoios/atividades	>70%	CS RH	Objetivo atingido 81% Devido à Covid 19 a taxa de execução foi realizada com base na frequência dos clientes nas áreas e apoios disponibilizados
		Avaliar o grau de satisfação dos clientes	N.º de clientes % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 90%	CS /RH	Não executado Devido à Covid 19
		Avaliar o grau de satisfação das famílias	N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 90%	CS	86% Muito satisfeito 14% Satisfeito Foram enviados 20 questionários, a análise foi efetuada com base em apenas 7 questionários recebidos, não foi possível maior recolha devido à entrada novo período de confinamento COVID 19

		Promover atividades diversificadas que permitam o desenvolvimento do bem-estar e qualidade de vida	Atividades de Expressão e Comunicação	≥ 4	CS/RH	Objetivo atingido Tarde dos Afetos Arco Iris Vangogismo Banda de Música Equinócio do Outono Fantoches de Meias – Natal Anjos de Natal
			Atividades Terapêuticas Saúde e Bem Estar	≥ 5	CS/RH	Objetivo atingido “Strudelices de Maça” Ricas Águas Atividades Sensoriais Tesourinho da Alimentação Taças Tibetanas Corpo e Mente Hora do Movimento
			Atividades Desporto Adaptado	≥ 3	CS/RH	Objetivo atingido Boocia Mini Golf Dança Inclusiva
		Promover a inclusão dos clientes através da participação ativa em atividades desenvolvidas na sociedade	N.º de atividades culturais e desportivas	≥ 10	CS RH	3 Objetivo não atingido Devido à Covid 19
			N.º de atividades Intercentros	≥ 4	CS RH	Não realizado Devido à Covid 19
		Promover reuniões gerais de clientes	N.º de reuniões gerais de clientes	≥ 3	CS RH	3 Objetivo atingido

	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Realizar um plano de manutenção das instalações	Plano de manutenção	1	CS RH	Objetivo atingido
		Realização de intervenções relativas ao Plano Manutenções	Nº Intervenções	≥ 80%	CS RH	84% Objetivo atingido
		Avaliação dos equipamentos existentes e levantamento de necessidades face às atividades desenvolvidas	Nº Equipamentos Avariados/ reparação/novas e aquisições	≥ 80%	CS RH	100% Objetivo atingido
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as receitas das áreas ocupacionais	Aumento das receitas	≥ 3%	CS RH	Objetivo não atingido devido à COVID 19
	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Realizar levantamento de necessidades em função do PA	Levantamento de Necessidades	2	CS RH	Objetivo atingido
		Monitorização do Caixa	Folha de Caixa	11	CS	Objetivo atingido
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano e Relatório anual de Atividades	N.º de documentos	2	CS	Objetivo atingido
		Efetuar Levantamento de necessidades	N.º de levantamentos	2	CS	Objetivo atingido
		Concretizar as não conformidades sinalizadas no relatório SST	Nº concretizações	100%	CS RASHST	100% Aguardamos envio do Relatório Avaliação de Riscos Profissionais devidamente retificado
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Promover ou participar em iniciativas ou Projetos de investigação, intercâmbio ou inovação	Nº Projetos	≥ 1	CS	Adepe – Proj Sextante – iniciado em janeiro, mas interrompido devido à Covid 19

		Aprofundar conhecimentos por via da partilha de experiências com organizações congéneres	N.º de Visitas/reuniões	≥ 2	CS / RH	Objetivo atingido Devido à Covid 19 não foi possível a realização de visitas, mas participámos pelo menos em 8 Tertúlias que permitiu a partilha de experiências com instituições congéneres
		Dinamizar e consolidar projetos de continuidade	Projeto Moinho da Fialha	1	CS / RH	Não executado devido ao confinamento e restrições face à Covid 19
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Realizar atividades desenvolvidas em parceria	N.º de parcerias envolvidas	≥ 3	CS RH	Objetivo atingido – 6 parcerias Escola Renda Bilros ADEPE - Projeto Sextante ACES, UCC e Proteção Civil Clínica Ajuda C.M.P. /Instituições de apoio a idosos Recipeniche
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido	Nº notícias publicadas no site e Facebook	≥ 10	CS RH	14 Objetivo atingido Foi criado o Boletim – Moinho da Fialha
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Manter atualizado a informação no site da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Objetivo atingido
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	100%	CS	Objetivo atingido
		Criar e implementar a utilização cartões de identificação colaboradores	Nº cartões	100%	CS	Não executado

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERIN						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover a participação dos RH em ações de formação e/ou outros momentos formativos.	N.º de ações frequentadas pelos RH	≥ 5	CS RH	Objetivo atingido 17 ações de formação frequentadas
			N.º de elementos da equipa que frequentaram momentos formativos	≥ 7	CS RH	Objetivo atingido Participaram nas ações de formação DT, TSSS, TSASC, Psicóloga, TO, Monitora da área administrativa, Monitora AVD.
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS RH	Objetivo não atingido O processo de avaliação de desempenho não foi efetuado este ano na organização.
	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Promover atividades para os clientes entre valências e serviços.	N.º de atividades desenvolvidas	≥ 2	CS RH	Objetivo não atingido
		Promover a comemoração do aniversário da Cercipeniche com os clientes.	N.º de envolvidos nas comemorações do aniversário da Cercipeniche	≥ 30	CS RH	Objetivo atingido Participaram mais de 30 pessoas, entre clientes, trabalhadores e famílias (mesmo os que não estavam a frequentar o CERIN)
		Promover reuniões de equipa	N.º de reuniões de equipa	≥ 30	CS /RH	Objetivo não atingido Há que ter em conta que estivemos com atividades suspensas de maio a

						junho.
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema da Gestão da Qualidade	Rever e implementar processos chave	N.º de processos-chave revistos e implementados	≥ 2	CS RH	Objetivo não atingido
		Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais dos clientes, de acordo com a metodologia do processo centrado no cliente, tendo por base o Modelo de Qualidade de Vida	N.º de PI implementados e monitorizados	≥ 95%	CS RH	Objetivo atingido Foram implementados e revistos 100% dos PI dos clientes
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação de clientes	N.º de clientes que participam na avaliação de satisfação % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 35 ≥ 90%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Participaram 20 clientes (apenas os que se encontravam a frequentar o CERIN na altura da aplicação dos questionários) Satisfação global (todos os itens) 98%
		Avaliação da satisfação das famílias	N.º de famílias que participam na avaliação de satisfação % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 25 ≥ 90%	CS	Objetivo parcialmente atingido Participaram na avaliação da satisfação 13 famílias. Satisfação global 100%
		Implementar o uso de caixa de sugestões	Caixa de sugestões	1	CS RH	Objetivo não atingido
		Promover a participação dos	N.º de	≥ 15	CS	Objetivo atingido

		clientes no desenvolvimento de atividades	sugestões dadas pelos clientes		RH	Os clientes fizeram cerca de 18 sugestões de atividades ou temas
			N.º de atividades promovidas sugeridas pelos clientes	≥ 8	CS RH	Objetivo atingido Ex: Decoração da Casa do Moinho, ver um filme, Dia da música, fazer panquecas, Dia dos Namorados, Videochamada com clientes em casa, remodelação de espaços de jardinagem, Comemoração S. Brás na Nazaré etc.
		Promover atividades diversificadas que permitam o desenvolvimento do bem-estar bio-psicosocial dos clientes, atuando ao nível da capacitação para a autonomia e auto-determinação.	N.º de clientes que participam ativamente na construção do seu PI	≥ 30	CS RH	Objetivo atingido Participaram na construção do PI 38 clientes
			Atividades semanais de carácter desportivo e de reabilitação psicomotora	≥ 4	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo.
			Atividades semanais de cidadania e aprendizagem ao longo da vida	≥ 4	CS /RH	Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de <i>acordo</i> com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades,

						incluindo as correspondentes a este objetivo.
			Atividades terapêuticas e de reabilitação	≥ 4	CS /RH	Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo.
			N.º de atividades semanais por cliente	≥ 5	CS /RH	Objetivo parcialmente atingido Este objetivo foi atingido até março. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo.
			Comemoração de datas ou dias festivos	≥ 7	CS /RH	Objetivo atingido Foram comemorados: S. Martinho, Dia do Bombeiro, Dia do Obrigado, Dia do Cinema, Dia 5 de outubro, Natal, Carnaval, Dia Municipal da Igualdade, Equinócio do outono, Halloween, Dia dos Namorados, Dia Nacional do Fado, etc.
		Promover reuniões gerais de clientes	N.º de reuniões gerais de	≥ 6	CS /RH	Objetivo não atingido Foram realizadas 2 reuniões gerais de

			clientes			clientes.
		Promover a inclusão através da participação ativa em atividades promovidas na e com a comunidade	N.º de atividades culturais e desportivas de inclusão	≥ 10	CS /RH	Objetivo atingido Mesmo com a pandemia, foram realizadas 8 atividades culturais de inclusão e 2 desportivas
			N.º de atividades Intercentros	≥ 15		Objetivo não atingido Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo.
			N.º de espetáculos do grupo de EDM	> 6	CS /RH	Objetivo não atingido Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo.
			N.º de espetáculos do grupo “Amigos do Mar”	> 6	CS /RH	Objetivo não atingido Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este

						objetivo.
			N.º de clientes em ASU	> 10	CS /RH	Objetivo parcialmente atingido Até março estavam 13 clientes em ASU. Com a pandemia o centro encerrou a 13 de março, reabrindo em junho, mas organizado de acordo com a implementação do Plano de Contingência. Esta situação levou à suspensão de algumas atividades, incluindo as correspondentes a este objetivo.
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Aquisição de Plasma para a sala de convívio	1	CS /RH	Objetivo atingido
			Aquisição de vestuário e/ou calçado de trabalho	≥ 15	CS /RH	Objetivo atingido
			Aquisição de equipamentos de jardinagem	≥ 6	CS /RH	Objetivo não atingido Com a pandemia, diminuíram as atividades e clientes na área de jardinagem
			Aquisição de toldo exterior	1	CS /RH	Não executado
			Pintura de muro	1	CS /RH	Não executado
			Vídeo projetor	1	CS /RH	Objetivo atingido O vídeo projetor não foi adquirido, mas foi adquirida uma televisão, com essa função incorporada.
			Adquirir materiais	≥ 5	CS /RH	Objetivo não atingido

			pedagógicos			
		Efetuar as manutenções necessárias nos materiais e equipamentos	N.º de manutenções	100%	CS /RH	Objetivo atingido
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as receitas da área ocupacional da cozinha	% de aumento das receitas	3%	CS /RH	Objetivo não atingido Diminuíram as atividades da área de cozinha a partir de março
		Aumentar as receitas dos alugueres de espaços	N.º de alugueres	≥ 5	CS /RH	Objetivo não atingido O espaço não foi alugado para festas, de acordo com normas em vigor decorrentes da crise pandémica.
		Promover ou participar em iniciativas de angariação de fundos para a organização	N.º de iniciativas de angariação de fundos	≥ 2	CS /RH	Objetivo não atingido
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano e Relatório anual de Atividades	N.º de documentos	2	CS	Objetivo atingido
		Efetuar Levantamento de necessidades	N.º de levantamentos	2	CS	Objetivo atingido
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, investigação, intercâmbio e inovação	Efetuar candidatura a projeto e financiamento	Projetos candidatados	≥ 1	CS	Objetivo atingido Foi efetuada uma candidatura ao programa IPDJ, que não foi aprovada, por se considerar não ser possível realizar o projeto no decorrer da pandemia.
		Definição de tema anual de trabalho, como projeto transdisciplinar às áreas ocupacionais	Tema	1	CS /RH	Objetivo atingido Foram propostos e trabalhados diversos temas
			N.º de projetos, trabalhos e	≥ 5	CS /RH	Objetivo atingido Foram realizados pelos clientes projetos

			atividades efetuados sobre o tema			de pesquisa, elaboração de cartazes, vídeos etc, sobre temas como deporto, Dia Municipal da Igualdade, Bombeiros, Cinema, Escrita à mão etc.
		Dinamizar e consolidar projetos de continuidade	Projeto “O Nosso Aroma”	1	CS /RH	Objetivo atingido Continuámos a trabalhar no projeto, embora com grandes quebras na produção e venda dos produtos.
			Projeto “Café com Afeto”	1	CS /RH	Objetivo parcialmente atingido Apenas até 13 de março, tendo o café sido encerrado a partir dessa data.
		Dinamizar projetos ou atividades com a comunidade	N.º de projetos ou atividades	≥ 3	CS /RH	Objetivo não atingido
		Efetuar intercâmbio com organizações congéneres	N.º de intercâmbios	≥ 2	CS /RH	Objetivo não atingido
		Participar em momentos formais ou não formais de formação para clientes	N.º de clientes envolvidos	≥ 6	CS /RH	Objetivo atingido Participaram 8 clientes
			N.º de momentos formativos para clientes	≥ 3	CS /RH	Objetivo atingido Temas abordados: “Racismo”, 23 de julho, “Autorrepresentação”, 25 de junho, “Cocid-19”, 4 de maio, “Internet Segura”, 30 de setembro.
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privada, numa vertente de reciprocidade de serviços.	Trabalhar em parceria, reforçando as parcerias existentes	N.º de parcerias com atividades regulares	≥ 6	CS /RH	Objetivo parcialmente atingido Até 13 de março, trabalhamos de forma continuada com Biblioteca Municipal, JI Colónia Balnear, Clube de Surf de Peniche, Lar de Santa Maria, Escola de Surf de Peniche. A partir de 13 de março, apenas mantivemos as atividades no âmbito da

						PNAR.
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a organização e o seu trabalho, dando visibilidade às atividades desenvolvidas, através do desenvolvimento do Boletim Informativo do CERIN	N.º Boletins Informativos do CERIN	≥ 10	CS /RH	Objetivo não atingido Foram efetuadas 6 edições do Boletim Informativo do CERIN
			N.º de notícias publicadas no site e Facebook	≥ 20	CS /RH	Objetivo atingido Foram efetuadas 61 notícias e publicadas
		Afixar logotipo exterior no edifício do CERIN	Logotipo	1	CS	Objetivo não atingido
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	100%	CS	Objetivo atingido

CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	> 35 >70%	CS RH	Objetivo não atingido quanto ao número de horas de formação. Objetivo não atingido quanto ao número de colaboradores abrangidos.
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS /RH	Não executado
	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Promover reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>15	CS; RH	Objetivo atingido Foram realizadas 35 reuniões de Equipa do CRI.
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar a Taxa de execução dos apoios desenvolvidas com os alunos	% apoios	>70%	CS RH	Objetivo cumprido. A Taxa de execução foi de 81% de apoios realizados. (De salientar que os apoios reportam até março devido à pandemia.)
		Avaliar o grau de satisfação dos Alunos	N.º de alunos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS /RH	Não executado devido à Covid -19.
		Avaliar o grau de satisfação das Famílias	N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS	Não executado devido à Covid-19

		Avaliar o grau de satisfação dos Professores	N.º de Professores % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 20 ≥ 70%	CS	Não executado devido à Covid-19
		Avaliar o grau de satisfação dos Agrupamentos	N.º de Agrupamentos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 3 ≥ 70%	CS	Não executado devido à Covid-19
		Avaliar o grau de satisfação dos Técnicos	N.º de Técnicos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 3 ≥ 70%	CS	Objetivo atingido. Foram inquiridos 6 técnicos. 100% Satisfatório
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir e ou construir materiais de intervenção	N.º de materiais adquiridos ou produzidos	≥ 4	RH	Objetivo atingido Face à situação de pandemia, foram criados dois volumes de “O CRI vai a casa”.
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano e Relatório Anual de Atividades	N.º de documentos	2	CS	Objetivo atingido
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Manter atualizado a informação no site da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Não executado
		Criar e implementar a utilização cartões de identificação colaboradores	Nº cartões	100%	CS	Não executado.
		Divulgar o trabalho desenvolvido no site e facebook da cercipeniche	Nº notícias publicadas	1	CS/RH	Objetivo atingido. Divulgação do CRI vai a casa, volumes 1 e 2

BEIJA FLOR – Jardinagem, Manutenção e Limpeza						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas totais de formação % de colaboradores abrangidos	>10 >2	CS RH	Não executado devido à COVID 19 Não executado devido à COVID 19
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões com equipa	Nº reuniões	6	CS	Foram realizadas 2
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Avaliar a satisfação dos clientes, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pelo Beija-Flor	% particip. % satisfação	100 >90	CS	Não foi realizada
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Aquisição de vestuário e/ou calçado de trabalho Aquisição de equipamentos de jardinagem	≥ 12 ≥ 4	CS RH	Foram renovados os EPI de todos os colaboradores
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Novembro 2020
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolver atividades na área de jardinagem	Valor das receitas	Aumentar em 3%	CS	Aumento carteira de novos clientes: 7 novos em prestação de serviços; 5 novos em manutenção periodicidade fixa, 3 clientes para construção infraestruturas de jardinagem

5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a organização e o seu trabalho, dando visibilidade às atividades desenvolvidas pelo Beija-Flor	N.º de notícias publicadas no site Cercipeniche e Facebook Beija-Flor	≥ 6	CS RH	Não foi executado
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	100%	CS	Não foi executado

LAR RESIDENCIAL PORTO DE ABRIGO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Ações de formação à equipa direcionadas e adaptadas a prática das funções	Nº de ações de formação % de colaboradores envolvidos	4 100%	CS RH	Não executado Em confinamento desde 9 de março 2020
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Avaliação de Desempenho	% colaboradores envolvidos	100%	CS RH	Não executado Em confinamento desde 9 de março 2020
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Organização da participação no Carnaval e Carnaval de verão Organização do Arraial de Santos Populares	Nº de participantes % de colaboradores envolvidos Nº de participantes	≥ 50 100% > 100	CS RH	Realizado Carnaval Grupo de 50 elementos 22 residentes 28 colaboradores
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação de clientes e famílias	% de satisfação	≥ 90%	CS	Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos	Desenvolvimento e implementação da primeira fase do projeto (En)Cantos	N/A	Conclusão da fase I	CS RH	Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020

	disponibilizados aos clientes					
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolvimento de ações de partilha em equipa promotoras de ideias passíveis de serem implementadas tendo em conta o objetivo	Montante de receitas próprias	> 2 500 €	CS RH	Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Desenvolvimento e implementação da primeira fase do projeto (En)Cantos Intercâmbio de pequenos grupos de colaboradores e clientes com instituições similares	Nº participantes % satisfação	> 15 > 90%	CS RH	Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Criação de novas parcerias	Nº novas parcerias	> 2 parcerias	CS	Não realizado Em confinamento desde 9 de março 2020

CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL (Formação Inicial, Formação Contínua e Centro de Recursos)						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação de acordo com o Plano de Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 90%	CS RH	13/15= 86,67% Decorreu apenas 1 das ações previstas
		Participar em ações de formação extra Plano de Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 20%	CS RH	100% Em período de confinamento todos os formadores e técnicos participaram em Webinar maioritariamente sobre: "Acompanhamento à distância"; "Atividades de Aprendizagem Online"; "Práticas de avaliação na aprendizagem online"; "Plataforma Google Classroom"
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	Nº de reuniões	> 3	CS / RH	4
		Participar em atividades de coesão da organização	% de colaboradores participantes	> 90%	CS RH	95,65% 1 Colaborador que não participou em algumas das atividades.
2. Qualidade	2.1. Implementar o sistema de Gestão da qualidade na Cercipeniche	Rever e atualizar os processos chave	% de revisão e atualização dos PCH	> 90%	GQ CS	Não executada
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Desenvolver o plano anual de atividades	% Volume de execução	>80%	CS RH	21/25 = 84% Das 25 ações previstas em plano operacional não se desenvolveram 4: - Certificação da qualidade - Projeto de Reestruturação do CREAP - Avaliação da satisfação formandos - Av. desempenho colaboradores Das 21 ações desenvolvidas

						consideramos que a relacionada com as “visitas de estudo e outras atividades com formandos” se desenvolveu parcialmente, pois ficou aquém do previsto, por motivo da pandemia.
		Avaliar a satisfação dos clientes	% Participação % Satisfação	100% >80%	CS	Não executada. Prevista a aplicação de questionários online para janeiro/2021, coincidente com novo confinamento. Avaliada a situação decidiu-se pela aplicação só após a retoma das atividades.
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Substituir mobiliário: substituir ou estofar cadeiras de tecido	% de mobiliário	100%	D / CS RSRMI	Executada parcialmente. Falta a substituição de algumas cadeiras.
3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Elaborar os pedidos de reembolso e pedidos de saldo	Pedidos de Reembolso Pedidos de Saldo	> 9 3	CS CC	6 (4 CR; 2 FP) CR: 1 ; FP: 2 em elaboração
		Monitorizar os PR e Saldos comparativamente com o aprovado em candidatura	Tx de Ex. Financeira Tx de Ex. Física	> 70% > 70%	CS CC	CR: 51,38% CR: 80,82%
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar e submeter candidaturas	% Candidaturas aprovadas	>90%	CS	Centro de Recursos: 1 Candidatura submetida/ 1 Candidatura aprovada = 100% POISE: 2 Pedidos de Alteração submetidos/2 PA aprovados = 100% – Formação Profissional Inicial e Contínua – operação 169 – Formação Profissional Inicial e Contínua – operação 317

		Elaborar o plano anual de atividades	Plano	1	CS/RH	Foi elaborado o plano anual de atividades e o plano operacional para cada projeto
		Elaborar projeto de reestruturação do CREAP	Projeto	1	D CS	Não executado
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Participar em atividades de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Nº de atividades	>1	CS RH	1 Utilização e dinamização da Plataforma Google - Classroom
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Dinamizar atividades em parceria	Nº de parcerias	> 4	CS RH	14 Entidades + 23 Empresas = 37
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar a oferta formativa no Site, Facebook e Instagram	Nº de divulgações	2	CS RH	1
		Elaborar panfletos/folhetos/cartazes de divulgação da oferta formativa	Nº de materiais	> 7	CS RH	0 A operação 317 teve início em 2019, altura em que fizemos todos os materiais de divulgação
		Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no Site e Facebook	Nº de notícias	> 10	CS RH	8
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Realizar reuniões com a Equipa	Nº Reuniões:		CS RH	
			CCG ECT CTP Formadores Formandos	>2 >25 >3 >10 >4		4 53 4 9 4

INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover a participação dos RH em ações de formação e/ou outros momentos formativos.	N.º de ações frequentadas pelos RH	≥ 5	RH	Objetivo atingido 9 Ações Frequentadas
			N.º de elementos da equipa que frequentam momentos formativos	3	RH	Objetivo atingido 3 elementos
	1.2 Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Participar em iniciativas da organização	% de RH envolvidos	100 %	RH	Objetivo não atingido 0 elementos que frequentaram ações promovidas pela Cercipeniche, tendo em conta a situação pandémica que atravessou o ano e a instabilidade da equipa.
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Dar resposta aos casos referenciados	N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Objetivo atingido 78 casos apoiados (intervenções, diligências e trabalho colaborativo)
		Efetuar a avaliação dos objetivos do PII de cada criança em articulação com os elementos envolvidos	N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Objetivo atingido 68 em gestão de caso
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir e ou construir materiais de intervenção	N.º de materiais adquiridos ou produzidos	≥ 4	RH	Objetivo não atingido 3 Materiais produzidos – Portfólios e materiais que foram enviados às famílias
3. Segurança	3.3. Implementar a	Manter todos os processos	Tx de	≥ 100%	RH	Objetivo atingido

	dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	organizados e atualizados de acordo com os documentos uniformizados pelo SNIPI	processos			100%
		Manter a Lista de casos em acompanhamento presente na Dropbox atualizada	Tx de processos	≥ 100%	RH	Objetivo atingido Listas Amarelas e Plataforma SNIPI
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.	Promover ações de sensibilização / sobre as temáticas mais preocupantes dos casos referenciados junto da comunidade educativa	N.º de ações N.º de participantes	≥ 2 ≥ 8	RH	Objetivos atingidos 4 ações de sensibilização promovidas junto da comunidade Objetivo Superado 49 participantes
		Promover materiais informativos com o objetivo de sensibilizar as famílias e a comunidade para temáticas diversificadas	N.º de materiais	≥ 2	RH	Objetivo atingido Distribuição de 3 materiais
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Promover e participar em reuniões de parceiros	N.º de reuniões	≥ 8	RH	Objetivo atingido Reuniões EMAEI – 3; Reunião Parceiros Bombarral – 1; Reunião Pré-escolar de Agrupamento Luís Ataíde – 1; Reunião Educação Inclusiva Bombarral – 1; Visita ao CRI EBI – 1; Reunião de Núcleo de Supervisão Técnica e Coordenadores – 1; Reunião com Centro Paralisia Cerebral Gulbenkian – 1
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a divulgação da IPI no site da Cercipeniche e nas redes sociais.	N.º de notícias e/ou publicações efetuadas	≥ 3	RH	Objetivo não atingido

4.2. Atividades de Projeto

Projeto: O Nosso Aroma						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ação de formação ou momento formativo sobre temáticas relacionadas com a produção “O Nosso Aroma”	N.º de Ações frequentadas	≥ 1	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Divulgar aos colaboradores da organização o trabalho efetuado	N.º de divulgações internas	≥ 4	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
1. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade e serviços a prestar aos clientes	Melhorar as embalagens das ervas aromáticas e chás, de forma a melhorar a conservação dos produtos.	% de embalagens de ervas aromáticas e chás renovada	100%	RH	Objetivo atingido 100% das embalagens foram reformuladas
		Melhorar o método de decoração dos sacos de papel	% de sacos decorados	100%	RH	Objetivo atingido
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Melhorar as condições de trabalho na estufa de arrumação	Casa de madeira	1	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as vendas das aromáticas simples e produtos transformados	% de vendas	Aumentar de 5%	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.

		Rever e atualizar os preços dos produtos	% de produtos com PVP revisto e atualizado	≥ 80%	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Definir quadro de espécies produzidas com calendarização	Existência de quadro	1	RH	Objetivo atingido
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Promover visitas a projetos semelhantes ou estruturas produtivas, com vista à aquisição de novos conhecimentos	N.º de visitas N.º de recursos (trabalhadores e clientes)	≥ 2 ≥ 9	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
	4.3 Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas numa vertente de reciprocidade de serviços	Promover experiências conjuntas de trabalho ou voluntariado com organizações e públicos diversificados.	N.º de atividades	≥ 5	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover o “Nosso Aroma” em iniciativas da comunidade	N.º de iniciativas de promoção	≥ 2	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.
		Promover os produtos e projeto através da divulgação no site e facebook	N.º de publicações	≥ 4	RH	Objetivo não atingido A pandemia, o confinamento e as restrições do âmbito do Plano de Contingência, limitaram as atividades neste domínio.

Projeto: “Café com Afeto” – Bar Cercipeniche						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover ou participar em momentos formativos internos ou externos	N.º de clientes envolvidos N.º de horas	≥ 6 ≥ 8	RH	Objetivos não atingidos O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Promover iniciativas e comemoração de datas em conjunto com outras valências da organização	N.º de iniciativas	≥ 4	RH	Objetivo atingido Até ao encerramento a 13 de março, foram realizadas as seguintes atividades: Dia de Reis, Semana dos afetos, Dia dos Namorados, Carnaval e Dia da Mulher.
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade e serviços a prestar aos clientes	Efetuar a avaliação da satisfação do serviço de bar	Taxa de satisfação	≥ 80%	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
		Diversificação dos produtos	N.º de novos produtos	≥ 4	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir novo equipamento/mobiliário	% mesas % cadeiras % iluminárias	100% 100% 100%	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
		Adquirir novas fardas de trabalho	% de clientes e monitores com fardas de trabalho	100%	RH	Objetivo atingido
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumento das receitas	% aumento de receitas	≥ 3%	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
		Revisão e aumento dos	Revisão dos	100%	RH	Objetivo não atingido

		preços	preços dos produtos			O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar levantamento de necessidades e requisição de produtos	Requisição Mensal LV	≥ 10 ≥ 2	RH	Objetivos parcialmente atingidos O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março. Só foram realizadas estas atividades durante o período de funcionamento.
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Desenvolver um estágio em estruturas da comunidade para os clientes em ASU	N.º de clientes envolvidos	≥ 2	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar no site e facebook o projeto e os resultados alcançados	N.º de publicações	≥ 15	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Divulgar internamente os produtos e resultados	N.º de divulgações internas	≥ 6	RH	Objetivo não atingido O “Café com Afeto” suspendeu as suas atividades a partir de 13 de março

Projeto: Serviço de Intervenção Terapêutica						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação, seminários ou outros momentos formativos	N.º de trabalhadores	100%	CS/RH	Objetivo atingido
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Rever e implementar procedimentos	N.º de procedimentos	> 4	CS/RH	Objetivo atingido Foram revistos os procedimentos de controlo de clientes, faturação,

						controlo de dívidas, autorização familiar, elaboração de relatórios etc.
		Rever e implementar impressos	N.º de impressos	> 4	CS/RH	Objetivo atingido Foram revistos os impressos de referência, autorização familiar, modelos de relatório, notificações etc.
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Manter atualizada a base de dados de clientes	N.º de clientes inscritos na base de dados	100%	CS/RH	Objetivo atingido
		Diminuir o tempo de espera para resposta	Média de n.º de dias em espera	≤ 15	CS/RH	Objetivo não atingido
	2.3. Melhorar as condições e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir materiais de avaliação e diagnóstico adequados às atividades	N.º de materiais	≥ 5	CS/RH	Objetivo atingido Foram adquiridos materiais pedagógicos e terapêuticos
3. Sustentabilidade	3.1 Aumentar as receitas	Aumentar os clientes do SIT	N.º de clientes mensal * 11 meses	≥ Média 60	CS/RH	Objetivo não atingido
		Aumentar o volume de receitas	% de aumento de receitas	≥ 3%	CS/RH	Objetivo não atingido
	3.2 Garantir a execução orçamental	Obter saldo positivo	Saldo	+	CS/RH	Objetivo não atingido
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar levantamento de necessidades	N.º de LN	≥ 2	CS/RH	Objetivo atingido
		Efetuar relatório de atividades	N.º de relatório	1	CS/RH	Objetivo atingido
4. Inovação	4.2 Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Diversificar a oferta	Atividades suplementares	≥ 2	CS/RH	Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo.
			N.º de clientes abrangidos	≥ 10	CS/RH	Objetivo não atingido

						A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo.
	4.3 Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias	Estreitar laços de trabalho com parceiros	N.º de reuniões	≥ 2	CS/RH	Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo.
		Novas parcerias	N.º de parcerias	≥ 2	CS/RH	Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo.
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Efetuar novo flyer	Flyer	1	CS/RH	Objetivo atingido
		Publicar notícias no site e Facebook	N.º de publicações	≥ 4	CS/RH	Objetivo não atingido Foram efetuadas 2 publicações

Projeto: MOINHO DA FIAHA						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Visitas ao Moinho – Percurso pela História do Moinho	Nº Visitantes	≥ 1	CS/RH	Não executado devido à Covid 19
		Ciclo do Pão – conto sobre o Ciclo do Pão e confeção de Pão	Nº Participantes	≥ 100	CS/RH	Não executado devido à Covid 19
		Diversificar atividades no Moinho da Fialha	Nº Atividades	≥ 2	CS/RH	Não executado devido à Covid 19
		Aluguer de espaços e equipamentos	Nº alugueres	≥ 5	CS/RH	Não executado devido à Covid 19
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de	Visitar moinhos abertos à comunidade ou outros locais com fins pedagógicos	Nº visitas	≥ 1	CS/RH	Não executado devido à Covid 19

	investigação, intercâmbio e inovação	Exposição e Oficinas Temáticas	Nº exposições	≥ 1	CS/RH	Não executado devido à Covid 19
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar as atividades a desenvolver no Moinho da Fialha – site e facebook	Nº atividades	≥ 2	CS/RH	Não executado devido à Covid 19
		Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido	Nº notícias publicadas no site e Facebook	≥ 3	CS/RH	Não executado devido à Covid 19

Projeto: Candidaturas a novos Projetos						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
4. Inovação	4.1 Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Apresentação de candidaturas ao Programa de Financiamento a Projetos pelo INR, I.P.	Nº Candidatura apresentadas/ Nº de candidaturas aprovadas	3	CS RH	Objetivo não atingido Não foram apresentadas candidaturas

5. Processos de Suporte

5.1. Alimentação

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Aplicação de inquéritos de satisfação aos colaboradores	% Satisfação	≥80%	RSC	Objetivo atingido – 83% 50% Muito Satisfeitos e 33% Satisfeitos
		Aplicação de inquéritos de satisfação aos colaboradores que prestam apoio ao almoço	% Satisfação	≥80%	RSC	Objetivo não atingido – 75% 75% Satisfeitos 25% Pouco Satisfeitos
		Aplicação de inquéritos de satisfação aos clientes do serviço de alimentação Valências Ocupacional e Formação / Lar	% Satisfação	≥80%	RSC	Objetivo atingido – 97% 53% Satisfeitos; 44% Muito satisfeitos; 3% Pouco satisfeitos
		Aplicação de inquéritos de satisfação às colaboradoras do Lar Residencial Porto de Abrigo	% Satisfação	≥80%	RSC	Não se registaram respostas
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar o volume de receitas	% aumento	≥ 1,5%	RSC	Objetivo não atingido – 26% Devido ao fim da parceria com a Câmara Municipal de Peniche para fornecimento de refeições escolares e à pandemia, houve um decréscimo de 26% nas receitas deste serviço.

5.2. Aprovisionamento e Compras

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Rever contratos de fornecimento por Ajuste Direto – Regime Simplificado	Nº de Contratos Revistos	≥ 2	RSAC	Objetivo atingido 6 Contratos Revistos ≥ 2
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Avaliar os fornecedores em função de critérios previamente definidos	Nº total fornecedores avaliados (CPV diferente do ano anterior)	≥ 5	Gestor Contrato (Artigo 290.º-A do CCP)	Objetivo não atingido Total fornecedores avaliados = 1 < 5
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Consolidar a aplicação do CCP (requisito legal, aplicável no âmbito do SGQ)	Contratos ao abrigo dos procedimentos dos artigos 19.º e 20.º do CCP	Abertura a proced. concursais ≥ 80% fornecedores	RSAC	Objetivo atingido 13/14 = 92,9 % ▪ Previstos 2020: 7 ▪ Realizados 2020: 13 ▪ Por realizar (dos previstos) 2020: 1
	3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados	Assegurar uma gestão eficiente das compras	Custos com fornecimento de serviços e compras correntes ¹ / Custos com	Custos ≤ 2%	RSAC	Objetivo atingido Custos 212.485,92 € / 214.714,61 € ≈ 99% => redução ≈ 1% Apesar de os custos serem similares em 2019 e 2020, os valores não são representativos em 2020 por a maior

¹ Custos de fornecimento de serviços e compras correntes calculadas em função de contratos ao abrigo do Ajuste Direto – Regime Geral da d) dos artigos 19.º e 20.º do CCP e Ajuste Direto – Regime Simplificado, tal como definido no artigo 128.º do CCP.

			fornecimento de serviços e compras correntes ano transato ² X 100			parte das atividades não se terem realizado devido ao COVID-19; grande parte dos custos associados à adaptação e/ou prevenção contra a pandemia COVID-19 ■ Total custos compras correntes 2020 = 212.485,92 € Total custos compras correntes 2019 = 214.714,61 €
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Assegurar uma gestão eficiente do circuito interno de requisições	Total de produtos requisitados sem requisição/ Total de requisições X 100	≤ 10 %	RSAC	Objetivo não atingido (946/3994 x 100 = 23,69% ≥ 10%) ■ Total de itens requisitados/2020 = 3994 ■ Total de itens sem requisição/2020 = 946

5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Realização Anual de Consultas de SST	% trabalhadores ativos consultados através de registo MD73 -	≥ 90 %	RASHST	Objetivo atingido (ver Informação 2/2020 Consulta dos Trabalhadores)

² Custos de fornecimento de serviços e compras correntes calculadas em função de contratos ao abrigo do Ajuste Direto – Regime Geral da d) dos artigos 19.º e 20.º do CCP e Ajuste Direto – Regime Simplificado, tal como definido no artigo 128.º do CCP.

			Toma de conhecimento			
			Ocorrências resolvidas/Tot al Ocorrências Assinaladas X 100	≥ 90 %	RASHST	Objetivo atingido Não existiram ocorrências assinaladas
			Realização de Simulacro de Incêndio com registo em MD05 - Ficha de reunião	% trabalhadores participantes ≥ 10 %	RASHST	Objetivo não atingido Em virtude da pandemia não foi possível a realização do plano de formação que incluía a ação em questão
			Realização de 5 horas formação no âmbito de SHST com registo em MD05 - Ficha de reunião	% trabalhadores participantes ≥ 10 %	RASHST	Objetivo não atingido Em virtude da pandemia não foi possível a realização do plano de formação que incluía a ação em questão
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Realização de Auditorias Externas dos serviços contratados SST	Total ocorrências assinaladas SST	< 10	RASHST	Objetivo atingido 0 (zero) ocorrências (NI = I e NI = II) assinaladas com necessidade de intervenção/correção - ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais 26 OM (NI = III) em discussão – ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais
			Ocorrências resolvidas/Tot al Ocorrências Assinaladas X 100	≥ 90 %	RASHST	Objetivo atingido Não existiram ocorrências assinaladas com necessidade de intervenção/correção: 0 (zero) ocorrências (NI = I e NI = II) – ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais

						26 OM (NI = III) em discussão - ver Relatório Avaliação Riscos Profissionais
--	--	--	--	--	--	--

5.4. Administrativo e Contabilístico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.	Reorganização da área administrativa, no âmbito da implementação de Software de Gestão Integrada	Software de Gestão Integrada implementado	1	D RH	Objetivo atingido
		Levantamento dos ativos tangíveis da organização, para efeitos de registo no imobilizado	Nº de edifícios vistoriados	4	CS RH CC	Objetivo não atingido
	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Manter a contabilidade organizada	Nº de dias	≤ 60	CC RH	Objetivo não atingido ≤ 90
		Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores	Nº de dias	≤ 90	RH	Objetivo atingido
		Realização de balancetes bimensais	Balancete bimestral	6	CC RH	Objetivo não atingido Devido ao atraso existente na contabilidade, não foi possível a realização de balancetes bimestrais

5.5. Comunicação Interna e Externa

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Realização de reuniões gerais e/ou por valência, com colaboradores	Nº de reuniões	≥ 2	PD RH	Objetivo atingido 3

		Realização de reuniões de Coordenadores	Nº de reuniões	≥ 15	PD CS	Objetivo atingido 15
		Realização de Atividades de Convívio	Nº de atividades	≥ 2	D RH	Objetivo atingido Jantar de Ano Novo Carnaval
		Disseminação do Manual de acolhimento	Manual de Acolhimento	1	D CS	Objetivo atingido 1 Manual de Acolhimento
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Atualizar contactos dos Cooperadores e disponibilizar informação regular sobre benefícios, parcerias e atividades	Nº de comunicações	≥ 2	D RH	Objetivo parcialmente atingido Foram realizadas 2 Assembleias Gerais Não foram atualizados os contactos dos Cooperadores.
		Concluir a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados em toda a organização	Nº valências com RGPD implementado	5	D CS RH	Objetivo não atingido devido à Pandemia Covid 19 Foi revista a Política e Privacidade
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolvimento da Campanha Pirilampo Mágico 2020	% de colaboradores envolvidos Nº de atividades	80 % ≥ 2	CS RH	Objetivo não atingido devido à Pandemia Covid 19
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Implementação da ferramenta de trabalho Intranet – Informa 3 para gestão documental, de eventos e atividades	Intranet	1	D CS	Objetivo atingido 1 Intranet
	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Desenvolvimento e implementação de Plano de Comunicação	Grau de execução do Plano de Comunicação	60%	D CS RH	Objetivo não atingido
		Colocação de identificação	Nº de edifícios	4	D	Não executado

		em todos os edifícios	identificados		CS	
		Elaboração e produção de Materiais de Divulgação da Cercipeniche e valências	Nº de materiais	5	D CS	Não executado
		Atualização e dinamização do site da Cercipeniche	Nº de visitantes/ano Nº de contributos por valência	> 100.000 ≥ 10	CS RH	Objetivo parcialmente atingido Nº de visitantes - 372.984 Noticias: Creap - 5 Cerisc - 14 Lar - 1 Cerin - 55 Cercipeniche - 10 CRI - 2
		Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Facebook	Nº de seguidores	≥ 2700	RH	Objetivo atingido 2915
		Criar uma conta da Cercipeniche no Instagram	Instagram Nº de seguidores	1 > 100	CS RH	Objetivo atingido 1 306

5.6. Gestão de Recursos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Implementação da ferramenta de trabalho Intranet – Informa 3 para gestão de salas e transportes.	Intranet	1	CS RH	Objetivo atingido 1

5.7. Gestão de Recursos Humanos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.	Execução do Plano de Formação dos colaboradores	% Execução do plano de formação	> 80%	D CS RH	Objetivo não atingido por ausência de condições de contexto, no entanto pelo menos 42 colaboradores frequentaram em 2020 ações formativas, num total de 1068 horas
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.	Implementação de novo sistema de avaliação de desempenho	Sistema de avaliação de desempenho	1	D CS RH	Tarefa em fase de conclusão e pronta para aplicar em 2021
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação do grau de satisfação dos colaboradores	% de satisfação	≥ 80%	D	Objetivo atingido 83% de satisfação

5.8. Transportes

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação dos clientes com o serviço de transporte	% de satisfação	≥80%	RST	Objetivo atingido 100% de satisfação
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Renovação da frota automóvel	Nº de viaturas substituídas	1	RST D	Objetivo parcialmente atingido Iniciou-se o processo de aquisição de uma viatura de transporte de pessoas com mobilidade reduzida

5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.	Instalação de elevador no edifício do CREAP para acesso ao piso -1	Nº de intervenções	1	D CS	Objetivo atingido 1 plataforma elevatória
		Remodelação do espaço da cozinha	Nº de intervenções	1	D CS	Objetivo não atingido
		Resolver problema do sistema de esgotos do edifício do CREAP	Nº de intervenções realizadas	1	D / CS RSRMI	Objetivo parcialmente atingido
		Remodelação da sala de bem-estar do CERISC	Nº de intervenções	1	D CS	Objetivo atingido 1
		Realização de reparações ao abrigo da garantia de obra no Lar Residencial Porto de Abrigo	Nº de intervenções	1	D CS	Objetivo parcialmente atingido Os obras tiveram início em 2020 e vão terminar e 2021
		Melhorar as condições de acessibilidade entre os edifícios do CERISC e CREAP	Nº de intervenções	1	D CS RSRMI	Objetivo não atingido Foi apenas realizada manutenção corrente
		Manutenção corrente das valências CERISC, CERIN, CREAP e Lar Residencial Porto de Abrigo	% intervenções solicitadas/realizadas	≥ 90%	D CS RSRMI	Objetivo atingido

6. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

Nº de Colaboradores/as Remunerados/as com Vínculo Contratual, independentemente do tipo, e por género

Vínculo Contratual	Total	M	H
No quadro de pessoal	87	66	21
Trabalhadores Independentes	11	9	2
Colaboradores ao abrigo da Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde	4	3	1
Colaboradores em Estágio Profissional	1	1	-
Total	103	79	24

Distribuição por Grau de Escolaridade

Escolaridade	Nº
Até 4º ano	5
6º ano	2
9º ano	23
12º ano	31
Bacharelato	1
Licenciatura e +	41
Total	103

Distribuição por grupos etários:

Grupo etário	Nº
18-24	2
25-34	9
35-44	38
45-64	51
+ de 65	3
Total	103

CERCIPENICHE, COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO, REABILITAÇÃO, CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO, CRL.**BALANÇO****EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

(Montantes expressos em EUR)

RUBRICAS	NOTAS	DATAS	
		31-12-2020	31-12-2019
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis		1 368 155,16	1 507 912,24
Ativos intangíveis		39 263,21	42 613,19
Investimentos financeiros		14 328,97	12 428,71
		1 421 747,34	1 562 954,14
Ativo corrente			
Inventários		3 122,63	3 104,21
Créditos a receber		19 581,51	35 980,31
Estado e outros entes públicos		10 910,71	8 494,61
Diferimentos		7 291,51	6 250,17
Outros ativos correntes		417 487,22	385 812,61
Caixa e depósitos bancários		304 652,54	361 317,59
		763 046,12	800 959,50
Total do ativo		2 184 793,46	2 363 913,64
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos		2 992,79	2 992,79
Reservas		616 089,44	766 089,44
Resultados transitados		(319 452,92)	(455 413,43)
Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais		1 250 412,91	1 309 154,83
		1 550 042,22	1 622 823,63
Resultado líquido do período		(53 824,93)	1 729,73
Total dos fundos patrimoniais		1 496 217,29	1 624 553,36
PASSIVO			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos		244 623,69	294 211,87
		244 623,69	294 211,87
Passivo corrente			
Fornecedores		47 216,52	63 148,70
Estado e outros entes públicos		40 665,52	37 108,52
Financiamentos obtidos		56 659,41	105 114,10
Diferimentos		24 647,17	-
Outros passivos correntes		274 763,86	239 777,09
		443 952,48	445 148,41
Total do passivo		688 576,17	739 360,28
Total do fundos pratrmonias e do passivo		2 184 793,46	2 363 913,64

Contabilista certificado



Direção

CERCIPENICHE, CRL
A DIREÇÃO


CERCIPENICHE, COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO, REABILITAÇÃO, CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO, CRL.**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS****PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

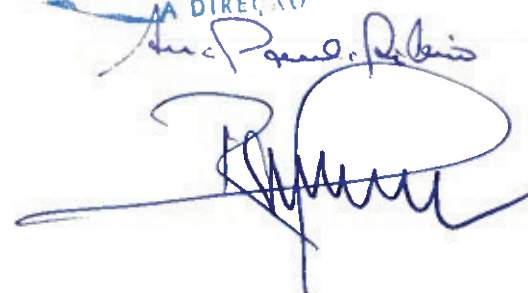
(Montantes expressos em EUR)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2020	2019
Vendas e serviços prestados		225 435,95	186 547,04
Subsídios, doações e legados à exploração		1 795 167,04	1 925 647,99
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		(1 309,91)	(2 148,95)
Fornecimentos e serviços externos		(373 723,44)	(434 937,08)
Gastos com o pessoal		(1 526 855,16)	(1 559 880,87)
Aumentos/reduções de justo valor		-	12,54
Outros rendimentos		176 294,17	333 152,85
Outros gastos		(130 298,67)	(186 627,64)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		164 709,98	261 765,88
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		(210 961,46)	(250 991,92)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		(46 251,48)	10 773,96
Juros e gastos similares suportados		(7 573,45)	(9 044,23)
Resultado antes de impostos		(53 824,93)	1 729,73
Resultado líquido do período		(53 824,93)	1 729,73

Contabilista certificado



Direção

**CERCIPENICHE, CRL**
A DIREÇÃO



**Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e Contas relativo ao Ano de 2020 da
CERCIPENICHE, Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão, CRL**

Dando cumprimento aos Estatutos e no desempenho das funções que por estes estão determinadas, vem o Conselho Fiscal proceder à análise das contas e documentação escrituradas pela CERCIPENICHE, relativamente ao ano de 2020:

- Verifica-se que os resultados apresentados, demonstram ser fruto de uma boa gestão e orientação de acordo com o respectivo Plano de Actividades e Orçamento.
- O Balanço Geral reflecte com clareza o património desta Cooperativa e as amortizações e reintegrações fizeram-se de acordo com a lei.
- Assim, quer as contas, quer o relatório da Direção têm a nossa aprovação, sendo parecer deste Conselho Fiscal que se aprovem as Contas do Exercício de 2020 e o Relatório da Direção.
- Que à Direção e colaboradores da CERCIPENICHE, se reconheça o mérito do trabalho desenvolvido, que mesmo em período de Pandemia, souberam adaptar-se e continuar a demonstrar eficiência, quer ao nível da gestão, quer ao nível da prestação de serviços aos clientes, em particular às pessoas com deficiência.

Peniche, 19 de março de 2021

O Conselho Fiscal,

Luís Augusto Silva

Adriana Margarida Franco Martins

Adriana Margarida Franco Martins