



CERCIPENICHE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

2018



MODELO

Código: MD147

Revisão: 00

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ÍNDICE

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| 1. Introdução..... | 3 | 7. Balanço de 2018..... | 40 |
| 2. A Estratégia da Cercipeniche..... | 4 | 8. Demonstração de Resultados de 2018..... | 41 |
| 2.1. Missão e Visão..... | 4 | 9. Parecer do Conselho Fiscal..... | 42 |
| 2.2. Política da Qualidade..... | 4 | | |
| 2.3. Objetivos Estratégicos..... | 5 | | |
| 2.4. Objetivos Operacionais..... | 5 | | |
| 3. Processos de Gestão..... | 7 | | |
| 3.1. Planeamento Estratégico..... | 7 | | |
| 3.2. Planeamento e Controlo da Gestão..... | 8 | | |
| 3.3. Monitorização da Qualidade..... | 9 | | |
| 4. Processo de Implementação..... | 10 | | |
| 4.1 Valências..... | 10 | | |
| 4.2. Atividades de Projeto..... | 25 | | |
| 5. Processos de Suporte..... | 30 | | |
| 5.1. Alimentação..... | 30 | | |
| 5.2. Aprovisionamento e Compras..... | 31 | | |
| 5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho..... | 32 | | |
| 5.4. Administrativo e Contabilístico..... | 33 | | |
| 5.5. Comunicação Interna e Externa..... | 33 | | |
| 5.6. Gestão de Recursos..... | 35 | | |
| 5.7. Gestão de Recursos Humanos..... | 36 | | |
| 5.8. Transportes..... | 36 | | |
| 5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos..... | 37 | | |
| 6. Plano de Recursos Humanos..... | 39 | | |

Cópia não controlada quando impressa

| | | | | |
|-----------|-----------------------------|---------------|----------------------------|----------------|
| Ana Luzia | Elaborado Data: 25/02/14 | Rogério Cação | Aprovado Data: 25/02/14 | Página 2 de 39 |
|-----------|-----------------------------|---------------|----------------------------|----------------|

1. INTRODUÇÃO

Mais um ano, e mais um relatório onde se procura inscrever o essencial da atividade desenvolvida, uma tarefa que é praticamente impossível, tantas e tão diversificadas são as incidências e ocorrências que acontecem ao longo de um ano. Foi um período em que procurámos superar muitas das falhas detetadas em exercícios anteriores e consolidar a eficácia e sobretudo a sustentabilidade da nossa cooperativa. E os resultados aí estão a comprovar que, porventura se não fomos tão longe como gostaríamos de ter ido, ainda assim foi muito e intenso o trabalho desenvolvido. Em todas as valências é notório o esforço feito em prol de um atendimento eficaz e dignificante para os clientes e em algumas das valências houve mesmo patamares de inovação que nos apraz registar.

O ano de 2018 ficou marcado por dois acontecimentos que ficarão, por razões bem diferentes, bem vinculados na história da Cercipeniche. Um deles teve a ver com a partida súbita desse nosso amigo e companheiro de muitas lutas que foi o João Viola, responsável pela contabilidade desta casa há dezenas de anos. O João era, além do mais, um amigo. Respirava jovialidade e empenhamento e nada fazia prever que o íamos perder tão cedo do nosso convívio. Pese embora a irreparável perda, guardaremos connosco a sua postura solidária e o muito de si que deu a esta casa. O outro acontecimento marcante, este de cariz positivo, foi a chegada do nosso autocarro, uma conquista que, depois de muita luta e muitos obstáculos a ultrapassar, conseguimos finalmente concretizar. Claro que ainda teremos muitas dificuldades a vencer, até conseguirmos pagar a totalidade do que nos custou, mas estamos firmemente empenhados em consegui-lo e certamente que não deixaremos ficar os nossos créditos por mãos alheias.

Outra das notas que merece destaque tem a ver com a criação, no final do ano, da ELI, Equipa Local de Intervenção, que permitiu finalmente (foram muitos os anos de luta) contratar recursos para integrar a Equipa de Intervenção Precoce na Infância que serve Bombarral e Peniche. Não temos dúvidas que, com mais este serviço, as crianças e famílias que precisam deste tipo de apoio, ficarão muito mais bem servidas.

Claro que nem tudo são rosas, neste percurso multifacetado que é o da Cercipeniche. Pese embora o investimento que fizemos, na aquisição do autocarro e na adaptação da garagem, são muitos os investimentos que ainda não pudemos fazer. Estamos com instalações e equipamentos que começam a acusar o peso dos anos, nomeadamente no CREAP e no CERISC e teremos que continuar a arranjar meios para recuperar e beneficiar os recursos físicos dessas valências. Por outro lado, prevalecem dúvidas sobre a sustentabilidade da Formação Profissional, em termos de futuro, pese embora o ano de 2018 tenha sido relativamente tranquilo. Continuamos a ter necessidade de mais vagas, quer a nível do Apoio Ocupacional, quer do Apoio Residencial, mas temos que aguardar condições para que os alargamentos possam acontecer.

Como é óbvio, fazemos um balanço positivo da ação, que se traduz com clareza nos resultados obtidos. Claro que gostaríamos de ter feito mais e melhor, mas não é fácil, quando as conjunturas nem sempre são, como deveriam ser, favoráveis ao desenvolvimento normal das organizações. Queria por isso saudar a equipa, essa grande equipa que dá corpo às intervenções nas diferentes valências, porque é sobretudo neles que recai a responsabilidade pelo sucesso que temos obtido e que continua a fazer da Cercipeniche uma organização de referência, pese embora o muito que ainda temos para melhorar.

A Direção

2. A ESTRATÉGIA DA CERCIPENICHE

2.1. Missão e Visão

Missão:

Apoiar públicos desfavorecidos, nomeadamente pessoas com deficiência ou com outro tipo de dificuldades de inserção social e profissional, visando a consagração do direito de exercício pleno da cidadania.

Visão:

Organização sólida, inovadora, que promove a inserção social e profissional de grupos com especiais dificuldades, com base no trabalho em parceria com diferentes stakeholders (clientes, colaboradores, cooperadores, comunidade, estado, outras organizações da sociedade civil, empresários e comunicação social.

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:

- Contribuir para a promoção da **Qualidade** de vida da sua população alvo, quer ao nível da satisfação das suas necessidades, quer ao nível da procura das respostas para os problemas sociais educativos e inserção profissional;
- 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;
- **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 9001:2008

2.3. Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos para 2018 têm como ponto de partida o plano estratégico 2014-2017, dado que o Plano Estratégico 2018-2020 previsto, não foi concretizado.

Objetivo Estratégico 1: Qualidade

Objetivo Estratégico 2: Sustentabilidade

Objetivo Estratégico 3: Competitividade

Objetivo Estratégico 4: Complementaridade

2.4. Objetivos Operacionais

Objetivo Estratégico 1 - Qualidade

- 1.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche
- 1.2. Obter a Certificação de Qualidade
- 1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação
- 1.4. Gerir oportunidades formativas
- 1.5. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional
- 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes

Objetivo Estratégico 2 - Sustentabilidade

- 2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços
- 2.2. Elaborar em sede de Plano de Atividades e Orçamento, o Plano Anual de Controle de Custos

- 2.3. Diversificar e incrementar a dimensão de mecenato social
- 2.4. Gerir de forma partilhada os recursos
- 2.5. Melhorar o contacto direto com fornecedores e potenciais novos fornecedores que permitam condições de fornecimento de bens e serviços mais vantajosos
- 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização
- 2.7. Monitorizar a pilotagem estratégica da Cercipeniche

Objetivo Estratégico 3 – Competitividade

- 3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização
- 3.2. Promover estratégias de benchmarking no território
- 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida
- 3.4. Implementar dinâmicas de ajustamento à procura

Objetivo Estratégico 4 - Complementaridade

- 4.1. Consolidar a participação em parcerias locais
- 4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres

LEGENDA:

CCG: Conselho Consultivo Geral

COOP: Cooperadores

CS: Coordenadores

D: Direção

PD: Presidente da Direção

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

RG: Representante da Gestão

RH: Recursos Humanos

RSAC: Responsável pelo Serviço de Aprovisionamento e Compras

RSCB: Responsável pelo Serviço de Cozinha e Bar

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 | 2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via de criação de novos serviços | Elaboração de relatório de avaliação do Enclave Beija-flor e proposta de decisão | Relatório e Proposta de Decisão | 1 | D | Objetivo atingido - 1 relatório As propostas aprovadas estão a ser implementadas |
| | | Elaboração de Projeto de criação de uma Residência Autónoma | Projeto | 1 | D CS | Objetivo parcialmente atingido O projeto encontra-se em fase de elaboração |
| | | Elaboração de Projeto de criação de Serviços de Apoio à Vida Independente | Projeto | 1 | D CS | Não executado O processo MAVI atrasou-se e prejudicou a concretização deste objetivo, que depende das orientações que vierem a ser traçadas |
| | 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaboração de relatório anual de reflexão estratégica por valência ou serviço | Relatório | 1 | CS RH | Não executado |
| | 2.7. Monitorizar a pilotagem estratégica da Cercipeniche | Implementação da Equipa de Pilotagem Estratégica | Nº de reuniões | ≥ 2 | PD CS CCG | Não executado |
| 4 | 4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres | Celebração de novos protocolos de cooperação | Nº de Protocolos celebrados | 2 | PD CS | Objetivo parcialmente atingido 1 Protocolo com o Centro Qualifica da Escola Secundária de Peniche |

3.2. Planejamento e Controlo da Gestão

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|--|----------------|----------|---|
| 2 | 2.2. Elaborar Plano Anual de Medidas de Racionalização de Custos | Elaboração e avaliação de Plano de Controle de Custos | % de redução de custos gerais de funcionamento | ≥ 3% | PD | Não executado Foram traçadas orientações pontuais e dadas orientações específicas ao nível do Serviço de Aprovisionamento e compras. |
| | 2.6. Incremento da dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Incremento e monitorização de orçamentos descentralizados por valência | % de execução financeira | ≤ 100% | CC CS | Não executado |
| | | Desenvolvimento do Informa 3, para a gestão documental, processos e recursos | % de execução | ≥ 90% | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Encontra-se em fase de desenvolvimento |

3.3. Monitorização da Qualidade

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|---|----------------|----------------|--|
| 1 | 1.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche | Atualizar e rever os organogramas de todas as valências | Número de organogramas revistos e aprovados | 5 | GQ PD | Não executado A implementação de um SGQ na Cercipeniche continua dependente da abertura de linhas de financiamento para o efeito. Temos no entanto procurado, fora do quadro da certificação, consolidar internamente estratégias para a qualidade. Os indicadores não foram avaliados devido ao facto de não haver trabalho desenvolvido, uma vez que a Representante da Qualidade esteve de licença de maternidade durante o primeiro semestre e no final do segundo semestre, apresentou a sua demissão. |
| | | Rever e atualizar o RG01 – Definição de funções | $\frac{N^{\circ} \text{Funções Atualizadas}}{N^{\circ} \text{Funções Existentes}}$ | ≥80% | GQ PD | |
| | | Definir funções de acordo com o RG01 das valências CERISC e CERIN | $\frac{N^{\circ} \text{Funções descritas}}{N^{\circ} \text{Funções Totais}}$ | ≥80% | GQ PD | |
| | | Definição e elaboração dos processos chave do CERISC | $\frac{\text{Processos chaves elaborados}}{\text{Processos chave totais}}$ | ≥35% | GQ CS | |
| | | Codificação de documentos referentes aos processos chave do CERISC | $\frac{\text{Documentos codificados}}{\text{Documentos totais}}$ | ≥70% | PD GQ CS | |
| | | Revisão de processos chave | $\frac{N^{\circ} \text{Processos chave Revistos}}{N^{\circ} \text{Processos chave Totais}}$ | 100% | GQ GF | |
| | | Revisão de modelos | Número de modelos revistos | 5 | GQ GF | |

4. Processo de Implementação

4.1 Valências

| CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERISC | | | | | | |
|---|---|--|---|----------------|----------|---|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 1 | 1.1. Implementar o Sistema de Gestão da qualidade | Elaborar os processos chave de acordo com a NP EN ISO 9001-2015 | % de elaboração dos proc. chave | >70% | RQ CS | Objetivo parcialmente atingido Foram efetuados os Processos Chave Candidatura e Admissão |
| | | Codificar os documentos referentes aos processos chave | % de codificação dos documentos | >70% | RQ CS | Não executado |
| | 1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação | Promover ou participar em iniciativas ou projetos de investigação, intercâmbio ou inovação | N.º de iniciativa/projetos | >1 | CS RH | Objetivo atingido 2 Projetos INR Mural com Cultura Senti que estive lá |
| | 1.4. Gerir Oportunidades Formativas | Participar em iniciativas de formação | N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos | >20 >10% | CS RH | Objetivo atingido 123H30 30% |
| | 1.5. Promover a coesão interna e a identidade organizacional | Realizar reuniões de colaboradores | N.º de reuniões | >15 | CS ; RH | Objetivo atingido 23 |
| | | Realizar atividades para a promoção da coesão interna e a identidade organizacional entre os colaboradores da Cercipeniche | N.º de iniciativas | >1 | CS RH | Objetivo atingido 2 iniciativas - Comemoração do Magusto e Jogos Tradicionais no Moinho Fialha |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar a clientes | Avaliar a Taxa de execução dos apoios/atividades desenvolvidas com os clientes | % apoios/ atividades | >70% | CS RH | Objetivo atingido 80% |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos clientes com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço | % de satisfação | >90% | C RH | Objetivo atingido 52% Muito Bom 47% Bom |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---------------------|----------|--|
| | | prestado | | | | |
| | | Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de satisfação | >90% | CS | Objetivo atingido 82% Muito Satisfeito 18% Satisfeito |
| | | Promover atividades de inclusão com os clientes | N.º de atividades de inclusão N.º de clientes que participam nas atividades N.º de atividades avaliadas | >12 >60% >80% | CS RH | Objetivo atingido 49 86% 87% |
| | | Realizar Relatório de Atividades | Relatório | 1 | CS | 1 |
| 2 | 2.1. Aumentar as receitas fixas pela via da criação de novos serviços duradouros | Desenvolver a atividade de Confeção de Pão Caseiro, Ciclo do Pão; recolha de tampas de plástico para reciclagem | Valor das receitas | Aument o em 3% | CS RH | Objetivo atingido Mantivemos as receitas efetuadas com Ciclo do Pão e da Reciclagem |
| | 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar o plano Anual de Atividades | Plano | 1 | CS | Objetivo atingido 1 |
| 3 | 3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização | Manter atualizado a informação no website da Cercipeniche | Informação | 100% | CS | Não executado |
| | 3.2. Promover estratégias de benchmarking no território | Visitar e aprofundar conhecimentos por via de partilha de experiências com organizações congéneres e/ou projetos de interesse institucional | Visitas e/ou reuniões | >1 | CS RH | Objetivo atingido Realização de uma visita ao CECD Mira Sintra |
| | 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche | N.º de notícias publicadas | >10 | CS RH | Objetivo atingido 28 |

| | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|------|----------|---|
| | | Realizar atividades conjuntas com escolas, ATL's, equipamentos para idosos, ou outras estruturas da comunidade | N.º de atividades | >3 | CS RH | Objetivo atingido – 7 atividades Proj. INR Mural com Cultura – 2 Associação Juvenil – 1 ADEPE – Move-te – 4 |
| 4 | 4.1. Consolidar a participação em parcerias locais | Realizar atividades desenvolvidas em parceria | N.º de parcerias envolvidas | >1 | CS RH | Objetivo atingido – 9 parcerias Escola Renda Bilros ADEPE - Projeto Move-te Universidade Sénior ILP Leiria I Love Baleal ACES e UCC Clínica Ajuda Paróquia de Peniche C.M.P. / Instituições de apoio a idosos Recipeniche |
| | 4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres | Planear e participar em atividades no âmbito do projeto Intercentros | N.º de atividades | >3 | CS RH | Objetivo atingido – 9 parcerias Participámos em 5 atividades: Boccia (Porto de Mós, Pombal) – 2 Remo indor- Caldas Rainha – 1 Wind in Cup - Nazaré – 1 Orientação Adaptada – Marinha Grande - 1 Dinamizámos Jogos Tradicionais na Praça do Moinho com a participação de outras organizações |
| | | Avaliar as atividades desenvolvidas | % de atividades avaliadas | >80% | CS RH | Objetivo atingido 87% Foram realizadas 46 atividades |

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERIN

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|-----------------------------|--|--|------------------------------------|-----------------------|--|---|
| 1 | 1.1 Implementar o Sistema de Gestão da qualidade | Rever e atualizar os PDI dos clientes | % de revisão e atualização dos PDI | >90% | RQ CS | Objetivo parcialmente atingido Foi iniciada a revisão dos instrumentos |
| | | Rever e atualizar os PI dos clientes | % de revisão e atualização dos PI | >90% | RQ CS | Objetivo parcialmente atingido Foi iniciada a revisão dos PI |
| | 1.3 Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação | Promover ou participar em iniciativas ou projetos de investigação, intercâmbio ou inovação | N.º de iniciativas | >1 | CS RH | Objetivo atingido - 4 Intercâmbio com Cercica Intercâmbio com Cercipom Foram efetuadas e aprovadas duas candidaturas ao Programa da CMP referente ao Apoio ao Associativismo |
| | 1.4 Gerir Oportunidades Formativas | Participar em iniciativas de formação | N.º de horas totais de formação | >35 | CS RH | Objetivo atingido Mais de 40 horas de formação 5 trabalhadores realizaram formação |
| | | | % de colaboradores abrangidos | >4 | | |
| | 1.5 Promover a coesão interna e a identidade organizacional | Realizar reuniões de colaboradores | N.º de reuniões | >22 | CS RH | Objetivo atingido 29 reuniões |
| | | Realizar outras iniciativas de coesão interna | N.º de iniciativas | >1 | CS | Objetivo atingido |
| | 1.6 Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar a clientes | Avaliar o grau de satisfação dos clientes com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado | % de participação | >90% | CS | Objetivo atingido Clientes com níveis de participação e satisfação superiores a 90% |
| % de satisfação | | | >90% | | | |
| | Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de participação | >90% | CS | Objetivo atingido Famílias com níveis de participação e satisfação superiores a 90% | |
| | | % de satisfação | >90% | | | |

| | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|-------------------------------|----------|--|--|
| | | Diversificar as atividades contínuas desenvolvidas pelos clientes | N.º de atividades desportivas | > 5 | CS RH | Objetivo atingido Atividades desportivas - 6 natação, boccia, surf, desporto, ténis, corfebol) Atividades de aprendizagem ao longo da vida – 6 AVD, AR, jornal, cidadania, TIC, “conversa de raparigas” Atividades ocupacionais – 5 Cozinha, horta, bar, jardinagem, manutenção de jardinagem |
| | | N.º de atividades de aprendizagem ao longo da vida | >5 | | | |
| | | N.º de atividades ocupacionais | >3 | | | |
| | | N.º de clientes envolvidos em atividades desportivas | > 35 | CS RH | Objetivo atingido 40 clientes envolvidos em todas as atividades | |
| N.º de clientes envolvidos em atividades de aprendizagem ao longo da vida | >35 | | | | | |
| N.º de clientes envolvidos em atividades ocupacionais | 40 | | | | | |
| | | Assinalar dias temáticos e promover sessões de debate sobre temas específicos | | >5 | CS RH | Objetivo atingido - 11 Dia dos Namorados, Dia da Mulher, Dia IPD, Equinócio, 25 de abril, Carnaval, Dia da Alimentação, Dia internacional da Luta contra a Sida, Dia Mundial da Diabetes, Dia Mundial da Saúde, Dia Mundial do Animal |
| | Promover atividades de inclusão | N.º de atividades de | | >15 | CS | Objetivo atingido |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|-------------------|----------|---|
| | | com os clientes | inclusão N.º de clientes que participam nas atividades N.º de atividades avaliadas | >90% >90% | RH | 39 atividades de inclusão realizadas 100% dos clientes participaram nas atividades 100% de atividades avaliadas |
| | | Promover a participação dos clientes no âmbito do projeto PROTUS | N.º de atividades de PROTUS N.º de clientes envolvidos | >4 >13 | CS RH | Objetivo atingido 5 - PROTUS, Biblioteca, JICB, Jardinagem e bar 18 clientes |
| | | Melhorar os níveis de participação dos clientes na organização e gestão das atividades do centro | Plano de Atividades do grupo de autorrepresentantes | 1 | CS RH | Objetivo atingido 1 Plano |
| | | | Recolher sugestões dos clientes e executar atividades propostas pelos mesmos | >6 | CS RH | Objetivo atingido Ida ao cinema, sportágua, ida ao teatro, almoços de convívio, visita à Cercica, várias visitas culturais a museus, caminhadas |
| | | | Trabalhar de forma transversal temáticas anuais sugeridas pelos clientes | >3 | CS RH | Objetivo atingido Temáticas: Alimentação Saudável, Relacionamento Interpessoal, Afetos, Direitos da Mulher, Regulamento dos AR, voluntariado, Cuidados de higiene e estética feminina, O voto etc. |
| | | Realizar Relatório de Atividades | Relatório | 1 | CS | Objetivo atingido – 1 Relatório |
| 2 | 2.1 Aumentar as receitas fixas pela via da criação de novos serviços duradouros | Aluguer de espaços e equipamentos | N.º de alugueres | >5 | CS | Objetivo atingido 6 Alugueres de espaço |
| | | Desenvolver atividades na área de jardinagem | Valor das receitas | Aument o em 5% | CS RH | Objetivo atingido 5% de aumento |
| | | Desenvolver Atividades na área da | Valor das receitas | Aument | CS | Objetivo não atingido |

| | | | | | | | |
|---|-----|--|---|-----------------------------|----------|---|---|
| | | cozinha | | o em 5% | RH | Justifica-se pela mudança ao nível dos RH e reajuste nos horários e atividades. | |
| | | Incrementar as receitas do serviço de bar | Valor das receitas | Aumento em 5% | CS RH | Objetivo superado Aumento de cerca de 12,5% | |
| | | Desenvolver atividades de angariação de fundos para a organização | N.º de atividades | >2 | CS RH | Objetivo atingido Produção e venda de vasos solidários e espetáculos de teatro "Voar com o Pirlampo" | |
| | 2.6 | Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar o plano Anual de Atividades | Plano | 1 | CS | Objetivo atingido 1 plano |
| 3 | 3.2 | Promover estratégias de benchmarking no território | Visitar e aprofundar conhecimentos por via de partilha de experiências com organizações congéneres e/ou projetos de interesse institucional | Visitas e/ou reuniões | >1 | CS RH | Objetivo atingido Visita dos AR à Cercica Reuniões da PNAR |
| | 3.3 | Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche | N.º de notícias publicadas | >20 | CS RH | Objetivo atingido 67 notícias elaboradas pelo grupo de "Divulgação e Comunicação" publicadas nas redes sociais |
| | | | Realizar boletim informativo do CERIN | N.º de boletins | >10 | CS RH | Objetivo atingido 11 Boletins informativo do CERIN |
| | | | Realizar apresentações do grupo de danças "Amigos do Mar" | N.º de apresentações | >4 | CS RH | Objetivo atingido 5 atuações do grupo "Amigos do Mar" |
| | | | Realizar atividades conjuntas com escolas, ATL's, equipamentos para idosos, ou outras estruturas da comunidade | N.º de atividades | >8 | CS RH | Objetivo atingido Em conjunto com Idosos, tarde cinema, workshop vários, Carnaval, Magusto. |
| 4 | 4.1 | Consolidar a participação em | Realizar atividades desenvolvidas em parceria | N.º de parcerias envolvidas | >5 | CS RH | Objetivo atingido 5 parcerias |

| | | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|------|----------|--|
| | parcerias locais | Avaliar formalmente o trabalho em parceria | N.º de parcerias avaliadas | >3 | CS RH | Objetivo atingido 3 parcerias avaliadas |
| | Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres | Planear e participar em atividades no âmbito do projeto Intercentros | N.º de atividades | >5 | CS RH | Objetivo atingido 15 atividades |
| | | Avaliar as atividades desenvolvidas | % de atividades avaliadas | >80% | CS RH | Objetivo atingido 100% das atividades avaliadas |

| CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO | | | | | | |
|---|---|---|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultados |
| 1 | 1.1 Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade | Elaborar os processos chave de acordo com a ISO 9001-2015 | % de elaboração dos processos chave | >70% | RQ CS | Não executado |
| | | Codificar os documentos referentes aos processos-chave | % codificação dos documentos | >70% | RQ CS | Não executado |
| | 1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação | Realizar candidaturas em conjunto com os Agrupamentos de Escolas/Escola Secundária de Peniche | N.º de Candidaturas | >3 | CS RH Ag. Escolas Escola | Objetivo atingido 4 Candidaturas Ag. Escolas Peniche Ag. Escolas D. Luis de Ataíde Ag. Escolas Atouguia da Baleia Escola Secundária de Peniche |
| | 1.4. Gerir Oportunidades Formativas | Participar em iniciativas de formação | N.º de horas totais de formação % de colaboradores abrangidos | >10 >10% | CS RH | Objetivo parcialmente atingido 7 Horas 25% |
| | 1.5. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional | Realizar reuniões de colaboradores | N.º de reuniões | >5 | CS RH | Objetivo atingido 5 |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos | Avaliar a taxa de execução dos apoios desenvolvidos com os | % apoios | >70% | CS | Objetivo atingido 80% |

| | | | | | | |
|---|--|---|----------------------------|------|----------|---|
| | padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | alunos | | | | |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos alunos com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de satisfação | >90% | CS | Objetivo atingido 92% Gosta do apoio 8% Mais ou menos |
| | | Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de satisfação | >90% | CS | Objetivo atingido 67% Muito Satisfeitas 33% Satisfeitas |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos professores com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de satisfação | >90% | CS | Objetivo atingido 64% Muito Satisfeitos 36% Satisfeitos |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos agrupamentos com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de satisfação | >90% | CS | Objetivo atingido 50% Muito Satisfeitas 50% Satisfeitas |
| | | Avaliar o grau de satisfação dos técnicos com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de satisfação | >90% | CS | Objetivo atingido 100% Satisfeitas |
| 2 | 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar o Plano Anual de Atividades | Plano | 1 | CS | Objetivo atingido 1 Plano |
| 3 | 3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização | Manter atualizado a informação no website da Cercipeniche | Informação | 100% | CS | Não executado |
| | 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche | N.º de notícias publicadas | 1 | CS RH | Não executado |

ENCLAVE BEIJA FLOR

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|-----------------------------|---|---|--|-----------------------|-----------------|---|
| 1 | 1.4. Gerir Oportunidades Formativas | Participar em iniciativas de formação | N.º de horas totais de formação % de colaboradores abrangidos | >10 >2 | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Formação interna sobre normas de funcionamento; manutenção de equipamentos e resolução de pequenas avarias, para toda a equipa. |
| | 1.5. Promover a coesão interna e a identidade organizacional | Realizar reuniões com equipa | Nº reuniões | 6 | CS | Objetivo atingido Reuniões sectoriais 5 + 2 num total de 7 |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Avaliar a satisfação dos clientes, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pela instituição | % particip. % satisfação | 100 >90 | CS | Não foi realizado |
| 2 | 2.1. Aumentar as receitas fixas pela via da criação de novos serviços | Desenvolver atividades na área de jardinagem | Valor das receitas | Aument o em 5% | CS RH | Objetivo atingido 8% de aumento em prestações de serviços |
| | 2.6 Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar o plano Anual de Atividades | Plano | 1 | CS | Em elaboração |
| 3 | 3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização | Procura e Divulgação dos serviços a novos Clientes | Nº de clientes | >5 | CS | Objetivo atingido Procuraram os nossos serviços de jardinagem 19 novos clientes. Realizámos de princípio 2 obras novas, entraram 6 novos em |

| | | | | | | |
|--|---|---|----------------------------|----|----|---|
| | | | | | | periodicidade fixa. Rescindiram contrato 3 clientes. |
| | 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no facebook do Beija-Flor Cercipeniche | N.º de notícias publicadas | >5 | CS | Objetivo parcialmente atingido Partilha de notícias da Cercipeniche e partilha de informação relativa a jardinagem |

| LAR RESIDENCIAL PORTO DE ABRIGO | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|-------------------------------|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 1 | 1.1 Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade | Elaborar plano de implementação de normas de qualidade do Lar residencial | % de normas implementadas | >80% | RQ CS | Objetivo parcialmente atingido Em fase de implementação |
| | | Elaborar Plano de Higienização | % Medidas implementadas | 80% | D RH | Objetivo parcialmente atingido Em fase de implementação |
| | | Elaborar Plano de Segurança contra incêndios - Medidas de autoproteção | % Medidas implementadas | 80% | D RH | Objetivo parcialmente atingido Plano elaborado em fase de implementação |
| | 1.3. Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação | Participar em atividades de projeto desenvolvidas pela instituição | Nº participações | 1 | CS RH | Objetivo atingido Projeto Danç'arte cofinancado pelo INR |
| | 1.4 Gerir oportunidades formativas | Participar em iniciativas de formação | % de colaboradores abrangidos | 40% | CS RH | Objetivo não atingido |
| | 1.5. Promover a coesão Interna e a identidade | Promover ações de reforço da coesão do espírito de equipa | Nº de ações | 2 | CS RH | Objetivo atingido |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|----------------|----------|---|
| | organizacional | Realizar reuniões de colaboradores | Nº Reuniões | > 10 | CS RH | Objetivo atingido Reuniões mensais |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Avaliar através de questionário o grau de satisfação dos clientes | % Participantes % Satisfação | > 90% > 80% | CS RH | Objetivo atingido 100% de clientes questionados 100% de satisfação |
| | | Avaliar através de questionário o grau de satisfação das famílias | % Participantes % Satisfação | > 70% > 80% | CS RH | Objetivo atingido 80% de famílias questionadas 85% muito satisfeitos; 15% satisfeitos |
| | | Estruturar e implementar o Plano Individual do Residente | % de planos implementados | > 70% | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Em fase de implementação |
| | | Promover Atividades de inclusão Promover Atividades de autonomia pessoal Promover Atividades de desenvolvimento de competências sociais Promover Atividades de desenvolvimento de competências comportamentais e de relacionamento interpessoal Promover Atividades no âmbito da promoção da saúde e bem-estar | N.º de participações em atividades Por residente | > 30 | CS RH | Objetivo atingido |
| | | Aumentar a participação dos residentes na organização e gestão das atividades do Lar | Recolha de sugestões e execução das propostas | > 6 | CS RH | Objetivo atingido Implementação de guião de tarefas mensais dos residentes |
| | | Promover contato regular com famílias | N.º de contatos por residente | > 20 | CS RH | Objetivo atingido 80% das famílias contactadas mensalmente |
| | | Promover a participação dos | N.º Familiares | > 10 | | Objetivo atingido |

| | | | | | | |
|--|--|--|---------------------------------|------|----------|--|
| | | familiares nas atividades definidas no plano individual do residente | abrangidos | | | Festa de Natal Festa de Verão Festas de aniversário |
| | | Promover Intercâmbio com organizações congêneres | Nº de Ações conjuntas | >1 | CS RH | Não executado |
| | | Avaliar a admissibilidade dos candidatos | % Admissões vs Nº Vagas | 100% | CS RH | Objetivo atingido parcialmente Nº saídas= 2 Nº admissões=1 |
| | | Elaborar o Relatório anual de atividades | Relatório | 1 | CS RH | Objetivo atingido 1 Relatório |
| | 2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços | Consolidar o serviço de apoio temporário no Lar Residencial | Nº de estadias | >6 | CS RH | Objetivo não atingido |
| | 3.1. Implementar orientações relativas ao Marketing e Comunicação da organização | Elaborara notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook da Cercipeniche | N.º de notícias | > 8 | CS RH | Objetivo não atingido 2 noticias |
| | 4.1. Consolidação da participação em parcerias locais | Promover e participar em parcerias, projetos / ações conjuntas com entidades locais | Nº de Parcerias/ações conjuntas | > 5 | CS RH | Objetivo atingido CMP Challenge Fitness Club Comissão de Festas da N. S. Boa Viagem Comércio local |

| CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL | | | | | | |
|---|---|--|--|------------------------------|----------|---|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 1 | 1.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche | Elaborar Plano de implementação de Normas de Qualidade para Centro de Recursos | % Volume de execução | Plano de Ação Relatório | DQ | Não executado |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Desenvolver os planos anuais de atividades e os planos operacionais | % Volume de execução | >80% | CS RH | Objetivo atingido 22/24 = 91,67% Das 24 ações previstas em plano de atividades não se desenvolveram 2: - a revisão e alargamento do sistema de qualidade ao Centro de Recursos - Projeto de Reestruturação do CREAP - Das 22 ações desenvolvidas iniciaram-se a revisão dos “Critérios e Procedimentos de Admissão” e “Critérios da Avaliação”, mas não foram concluídas. |
| | | Realizar reuniões com a Equipa | Nº Reuniões: ECT CCG CTP Formadores Formandos | >30 >2 >6 >10 >4 | CS RH | Objetivo atingido ECT – 44 CCG – 13 CTP – 3 Formadores – 17 Formandos – 7 |
| | Auditorias internas | Nº não | <3 | CS; RH | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|---|
| | | Auditorias externas | conformidades Nº não conformidades | <2 | CS | Não foram realizadas auditorias internas e externas |
| | | Avaliar a satisfação dos clientes | % Participação % Satisfação | 100% >80% | CS | Não executado |
| | | Elaborar os dados de execução física dos vários projetos – Indicadores anuais – Ações Elaborar o relatório anual de atividades | % Ações | 100% Relatório | CS CS;: RH | Centro de Recursos 3 Medidas aprovadas /3 medidas executadas= 100% Formação Profissional POISE (080): 28 ações aprovadas / 19 Ações Concluídas = 67,86% POISE (169): 8 ações aprovadas / 7 Ações Iniciadas = 87,5% Está a ser elaborado o relatório anual das atividades do CREAP e os balanços dos vários projetos. |
| 2 | 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar e submeter candidaturas Elaborar o plano anual de atividades | % Candidaturas aprovadas | >90% Plano | CS CS; RH | 2 Candidaturas submetidas/ 2 Candidaturas aprovadas = 100% - POISE – Formação Profissional Inicial e Contínua - Centro de Recursos Foi elaborado o plano anual de atividades e o plano operacional para cada projeto |

| | | | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|-----------|----|---|
| | | Elaborar projeto de reestruturação do CREAP | | Projeto | CS | Não executado |
| 3 | 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no site e facebook | Nº de notícias | >8 | RH | 2 |
| 4 | 4.1. Consolidar a participação em parcerias locais | Dinamizar parcerias com a comunidade | Nº Parcerias Nº Reuniões/ano | >4 >20 | CS | Objetivo atingido Parcerias – 8 Reuniões - 51 |

4.2. Atividades de Projeto

| MOINHO DA FIALHA | | | | | | |
|----------------------|--|---|-----------------------------------|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 1 | 1.3 Incrementar a dimensão de atividade de projeto de investigação, intercâmbio e inovação | Visitar Moinhos abertos à comunidade e com fins pedagógicos | N.º de visitas | >1 | CS RH | Objetivo atingido Visita ao Moinho da Boneca |
| 2 | 2.1 Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços | Visitas ao Moinho – Percorso pela História do Moinho | Nº visitantes | >200 | CS RH | Objetivo atingido 287 |
| | | Ciclo do Pão – Conto sobre o Ciclo do Pão e Confeção do mesmo | Nº Participantes | >200 | CS RH | Objetivo atingido 287 |
| | | Aluguer de espaços e equipamentos | N.º de alugueres | >5 | CS | Objetivo atingido 14 |
| | | Diversificar atividades no Moinho da Fialha | Nº atividades Nº participantes | >1 >100 | CS RH | Objetivo atingido Comemoração Dia dos Moinhos Jogos Tradicionais |

| | | | | | | |
|---|--|---|-----------------|------|----------|--|
| | | | | | | Nº de participantes >100 |
| | | Exposição e Oficinas Temáticas | Nº Exposições | >1 | CS RH | Não Executado |
| | 2.6 Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Elaborar plano de trabalho das atividades a desenvolver ao longo do ano | Plano | 1 | CS | Objetivo atingido 1 |
| 3 | 3.3 Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Divulgar as atividades a desenvolver no Moinho da Fialha - distribuição de Flyers - Site e facebook da Cercipeniche | Nº Flyers | >200 | CS | Objetivo atingido 250 Informação divulgada por mail |
| | | Elaborar notícias para o site e facebook da Cercipeniche sobre atividades desenvolvida | N.º de notícias | >3 | CS RH | Objetivo atingido Dia Nacional dos Moinhos Santos Populares |

| Serviço de intervenção Terapêutica da Cercipeniche | | | | | | |
|--|--|---|--|----------------|----------|--|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 1 | 1.6 Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Avaliar o grau de satisfação das famílias com o objetivo de melhorar o serviço prestado | % de clientes avaliados % de satisfação geral | >80% >80% | CS RH | Objetivo parcialmente atingido 27 clientes responderam ao questionário Avaliação da satisfação 100% dos clientes que responderam |
| | | Melhorar a organização interna dos processos de clientes | % de processos revistos | >100% | CS RH | Objetivo parcialmente atingido |
| | | Dinamizar workshops com famílias e comunidade | N.º de workshops N.º de participantes | >5 >50 | CS RH | Objetivo parcialmente atingido 3 workshops 38 participantes |
| | | Criar plataforma de gestão de | Existência de | 1 | CS | Objetivo parcialmente atingido |

| | | | | | | |
|---|--|---|----------------------------------|--------------------|----------|---|
| | | casos | plataforma | | RH | |
| | | Manter atualizados os registos Na ERS | Atualização contínua de registos | 100% | CS RH | Objetivo atingido |
| 2 | 2.1 Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos produtos duradouros | Manter o número de clientes por mês | N.º de clientes | >50 clientes / mês | CS RH | Objetivo atingido Média de 80 clientes/mês SIT Média de clientes de 32 crianças para yoga Kids |
| | | Aumentar as receitas anuais | Receitas superiores às despesas | Saldo + | CS RH | Objetivo não atingido |
| | 3.3 Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Efetuar publicações no site e facebook de divulgação do serviço | N.º de Publicações | > 8 | CS RH | Objetivo atingido 10 publicações |
| | 3.4 Implementar dinâmicas de ajustamento à procura | Efetuar um diagnóstico junto de entidades locais no sentido de perceber as necessidades do território | Existência de Diagnóstico | Diagnóstico | CS RH | Objetivo parcialmente atingido |
| | | Efetuar rastreios gratuitos de Terapia da Fala | N.º rastreios | >20 | CS; RH | Objetivo atingido 38 rastreios |
| 4 | 4.1. Consolidar a participação em parcerias locais | Promover articulação com os parceiros locais | N.º de reuniões | >6 | CS RH | Objetivo atingido Reuniões com CMP, Agrupamento de Escola D. Luís de Ataíde, ELI, reuniões com professores e coordenadores de escolas |

| Projeto "O Nosso Aroma" | | | | | | |
|-------------------------|---|--|---|----------------|----------|---|
| Objetivo Estratégico | Objetivo Específico | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
| 2 | 2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços duradouros | Diversificar a produção | Novos produtos | >3 | CS RH | Objetivo atingido Hortelã vietnamita e hortícola como (couves chinesas, acelgas, curgetes) |
| | | Diversificar os locais de venda | Locais de venda | >5 | CS RH | Objetivo atingido Venda em 9 locais |
| | | Aumentar as receitas | Receitas | >5% | CS RH | Objetivo não atingido |
| 3 | 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Elaborar notícias para o site e facebook da Cercipeniche e boletim informativo do CERIN sobre o projeto | N.º de notícias e publicações | >8 | CS RH | Objetivo atingido 8 notícias elaboradas e publicadas com alusão ao projeto "O Nosso Aroma" |
| | | Desenvolver atividades de divulgação, demonstração e voluntariado com públicos diversificados | N.º de atividades | >5 | CS RH | Objetivo atingido Parceria com grupo de cerca de 10 crianças e jovens do projeto Escolhas da ADEPE Ações semanais |
| | | Identificar os clientes com a marca da Cercipeniche "O Nosso Aroma", adquirindo e utilizando fatos de trabalho | N.º de fatos de trabalho identificados | >10 | CS RH | Objetivo atingido Aquisição de fatos de trabalho para a cozinha e jardinagem |
| | | Melhorar a imagem e embalamento, bem como a identificação da causa solidária | % de produtos com embalagens melhoradas | >70% | CS RH | Objetivo parcialmente atingido Produtos identificados com causa solidária |
| | 3.4. Implementar dinâmicas de ajustamento à procura | Efetuar um controle produtivo, tendo em conta o não desperdício de produtos | Grelha de produção | Grelha | CS RH | Objetivo atingido Grelha |
| 4 | 4.1. Consolidar a | Consolidar e desenvolver acções | N.º de acções em | >5 | CS | Objetivo atingido |

| | | | | | | |
|--|---|---|-------------------|----|----------|---|
| | participação em parcerias locais | em parceria | parceria | | RH | Projeto Escolhas da ADEPE Parceiras para venda de produtos |
| | 4.2. Estabelecer quadros formais de intercooperação com organizações congéneres | Promover atividades conjuntas com outras organizações | N.º de atividades | >2 | CS RH | Objetivo atingido Workshops e voluntariado com projeto “Escolhas” da ADEPE |

5. Processos de Suporte

5.1. Alimentação

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|--|----------------|----------|--|
| 1 | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes e trabalhadores | Aplicar inquéritos de satisfação aos colaboradores | %Satisfação | ≥83% | RSCB | Os indicadores não foram avaliados devido ao facto da Responsável pelo Serviço de Cozinha e Bar, ter estado de licença de maternidade durante o primeiro semestre e ter apresentado a sua demissão no final de 2018. Com a sua saída, as suas funções foram redistribuídas pelos serviços administrativos, Adjunta do Presidente da Direção e RSAC, pelo que estamos ainda numa fase de adaptação. A função de RSCB foi extinta. |
| | | Aplicar inquéritos de satisfação aos técnicos de apoio ao almoço | %Satisfação | ≥80% | RSCB | |
| | | Aplicar inquéritos de satisfação aos utentes e clientes que usufruem do serviço de alimentação | %Satisfação | ≥82% | RSCB | |
| | | Aplicar inquéritos de satisfação às funcionárias do Lar Residencial Porto de Abrigo | %Satisfação | ≥80% | RSCB | |
| | | Avaliação do cumprimento da ementa estabelecida | Número de alterações à ementa após ter sido aprovada e lançada | ≤20 | RSCB | |
| 2 | 2.1. Aumentar as receitas fixas, pela via da criação de novos serviços | Medir a percentagem de lucro | % Lucro | ≥ 60% | RSCB | Objetivo parcialmente atingido 47,35% de lucro. Apesar de ter ficado abaixo da meta prevista, o resultado é extremamente positivo, concluindo-se que o indicador não está ajustado e que deve ser revisto. |

5.2. Aprovisionamento e Compras

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|--|---|--|----------|---|
| 1. | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Consolidar a aplicação do CCP (requisito legal aplicável no âmbito do SGQ) | Contratos prestações do mesmo tipo > 5.000,00 € ou superiores a 12 meses (Ajuste Direto – Regime Geral) | Abertura proced. concursais ≥ 80% fornecedores | RSAC | Objetivo atingido Abertura de procedimentos concursais ≥ 80% |
| 2. | 2.5. Melhorar o contacto direto com fornecedores e potenciais novos fornecedores que permitam condições de fornecimento de bens e serviços mais vantajosos | Assegurar uma gestão eficiente das compras | Custos com fornecimento de serviços e compras/Custos com fornecimento de serviços e compras ano transacto X 100 | Redução global de 2% | RSAC | Objetivo não atingido Aumento de 0,6 % em relação ao ano anterior (o que poderá ser justificado pela aquisição do novo autocarro) |
| | | Avaliar os fornecedores em função de critérios previamente definidos | Nº total fornecedores avaliados (CPV diferente do ano anterior) | ≥ 5 | RSAC | Objetivo não atingido 0 (zero) fornecedores avaliados |
| | | Rever contratos de fornecimento por Ajuste Direto – Regime Simplificado | Nº de Contratos Revistos | ≥ 2 | RSAC | Objetivo atingido Revisão contratos de fornecimento por Ajuste Direto – Regime Simplificado ≥ 2 |
| | 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | 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 20,29% produtos requisitados internamente sem registo de requisição |

5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|---|---|----------------|---|--|
| 1. | 1.4. Oportunidades Formativas | Gerir Realização Anual de Consultas de SST | % trabalhadores ativos consultados através de registo MD73 - Toma de conhecimento | ≥ 90 % | RASHST | Objetivo não atingido Trabalhadores ativos consultados ≈ 82,8 % |
| | | | Total de Ocorrências Assinaladas/Total Valências | < 30 | | Objetivo atingido 0 (zero) ocorrências assinaladas/valência |
| | | Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100 | ≥ 90 % | | Não Aplicável | |
| | | Realização de Simulacro de Incêndio com registo em MD05 - Ficha de reunião | % trabalhadores participantes | ≥ 90 % | RASHST | Objetivo não atingido Não se realizou o simulacro de incêndio |
| | | Realização de 5 horas formação no âmbito de SHST com registo em MD05 - Ficha de reunião | % trabalhadores participantes | ≥ 90 % | RASHST | Objetivo não atingido Não se realizou formação no âmbito de SHST |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Realização de Auditorias Externas dos serviços contratados SST | Total ocorrências assinaladas SST | < 10 | RASHST | Objetivo atingido ≈ 7 Ocorrências Assinaladas/Valência |
| | | Ocorrências resolvidas/Total Ocorrências Assinaladas X 100 | ≥ 90 % | | Objetivo não atingido Ocorrências resolvidas = 35 % | |
| | | Realização dos Exames de | Baixas por | ≤ 5 | RASHST | Objetivo atingido |

| | | | | | | |
|--|--|----------------------|--|--|--|--|
| | | Medicina do Trabalho | incapacidade devidas a Acidente (AT) ou Doença (DP) de Trabalho > 3 dias úteis | | | 0 (zero) Acidente (AT) ou Doença (DP) de Trabalho > 3 dias úteis |
|--|--|----------------------|--|--|--|--|

5.4. Administrativo e Contabilístico

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|---------------------|------------------------|----------|---|
| 2 | 2.6. Incrementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Manter a contabilidade organizada | Nº de dias | ≤ 60 | CC RH | Objetivo parcialmente atingido Em alguns meses registaram-se atrasos |
| | | Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores | Nº de dias | ≤ 90 | RH | Objetivo não atingido |
| | | Realizar balancetes bimensais | Balancete bimestral | 6 | CC RH | Objetivo não atingido, devido ao atraso existente na contabilidade |
| | | Implementar plano de reorganização dos conteúdos funcionais dos serviços administrativos | % de execução | Plano de Reorganização | PD RH | Não executado |

5.5. Comunicação Interna e Externa

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|---|----------------|----------------|----------|--|
| 1 | 1.5. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional | Dinamização do Conselho Geral da Cercipeniche | Nº de reuniões | ≥ 2 | D CCG | Objetivo não atingido 1 reunião |
| | | Realizar reuniões gerais de trabalhadores | Nº de reuniões | ≥ 2 | PD RH | Objetivo atingido Foram realizadas 2 reuniões de trabalhadores por valência |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---------------|---------------|--|
| | | Realizar reuniões de Coordenadores | Nº de reuniões | ≥ 15 | PD CS | Objetivo não atingido 14 |
| | | Promoção de Atividade de Convívio | Nº de atividades | ≥ 3 | D RH | Objetivo atingido 4 Jantar de Reis Jantar de Carnaval Magusto Gala de Natal da Cercipeniche |
| | | Reconhecimento da ação – Prémio ao Mérito | Premiados | ≥ 1 | D | Não executado |
| | | Comemoração dos 41 anos da Cercipeniche | Atividades | 1 | D RH | Objetivo atingido 1 |
| 2 | 2.3. Diversificar e incrementar a dimensão de mecenato social | Realizar campanha de angariação de fundos | Nº de iniciativas | 1 | Coop | Objetivo atingido Campanha Pirlampo Mágico 2018 |
| | 3.2. Promover estratégias de benchmarking no território | Estabelecimento de contactos formais com entidades congéneres do território | Nº de contactos formais | ≥ 5 | D CS RH | Objetivo atingido 5 |
| | | Atualizar contactos dos Cooperadores e disponibilizar informação regular sobre benefícios, parcerias e atividades | Nº de comunicações | ≥ 3 | D RH | Objetivo não atingido 2 Assembleias Gerais |
| 3 | 3.3. Aumentar a visibilidade da ação desenvolvida | Dinamização do site da Cercipeniche | Nº de visitantes/ano Nº de contributos por valência | > 500 ≥ 10 | CS RH | Objetivo atingido 121755 Gerais – 12 CERIN – 77 CERISC – 35 CREAP – 3 LAR – 7 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------|----------|---|
| | | Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Facebook | Nº de seguidores | ≥ 1000 | RH | Objetivo atingido 2324 Em 2018 tivemos 322 novos seguidores |
| | | Visitas à instituição por parte de terceiros | Nº Visitas | > 5 | D CS | Objetivo atingido |
| | | Desenvolvimento da Campanha Pirilampo Mágico 2018 | % de colaboradores envolvidos Nº de atividades | 80 % ≥ 3 | CS RH | Objetivo parcialmente atingido De um modo geral todos os colaboradores participaram na campanha, no entanto apenas 38% se inscreveram na venda de artigos promocionais. 6 atividades Arruada de Abertura, venda de artigos promocionais, Exposição no Hospital de Peniche, Decoração de árvores no jardim municipal, X Caminhada Mágica, Oferta aos parceiros da campanha (Kokedama) |

5.6. Gestão de Recursos

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|---|--------------|----------------|----------|---|
| 1 | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Promover formação de consciencialização e de esclarecimento, para uniformização das requisições de serviços e de recursos | Nº Formações | 2 | RG | Objetivo não atingido Não foi concretizada formação. No entanto introduziram-se algumas clarificações no processo |
| 2 | 2.4. Gestão partilhada de Recursos | Elaboração de documento orientador | Documento | 1 | D | Objetivo não atingido Não foi produzido documento |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | orientador, mas foram dadas orientações avulsas a integrar futuramente o documento. |
|--|--|--|--|--|--|---|

5.7. Gestão de Recursos Humanos

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|---|---------------------------------------|--------------------|---------------|---|
| 1 | 1.4. Gerir oportunidades formativas | Elaboração e execução do plano de formação dos colaboradores | %Execução do plano de formação | >80% | D CS RH | Objetivo não atingido. Manteve-se o Plano que já vinha do ano transato. Por razões conjunturais não foi atingido o objetivo, pese embora se tenha facultado oportunidades formativas a muitos dos colaboradores. É um domínio a corrigir. |
| | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Avaliação de desempenho | % Cumprimento dos objetivos definidos | >80% | D CS RH | Objetivo não atingido. O processo não foi concluído. Está prevista para 2019, uma revisão total do sistema. |
| | | Medição da percentagem de faltas, exceto licenças de maternidade, de casamento e baixas por acidente de trabalho e doença | % de Faltas | ≤ a 2% que em 2017 | D RH | Objetivo não atingido. Foi menor em 0,6% que em 2017 |

5.8. Transportes

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|--|---|-----------------|----------------|----------|--|
| 1 | 1.6. Melhoria da Qualidade dos serviços aos clientes | Avaliar a satisfação dos clientes com o serviço de transporte | % de satisfação | ≥70% | RST | Não foi avaliado, uma vez que o velho autocarro deveria ter sido substituído em dezembro, no |

| | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|------|----------|--|
| | | | | | | entanto acabou por só entrar em funcionamento em fevereiro. |
| | | Elaborar plano de renovação da frota automóvel | Nº de viaturas substituídas | ≥ 1 | RST D | Objetivo atingido 1 |
| 2 | 2.6. Incremento da dimensão de planeamento a todos os níveis da organização | Reduzir custos com combustíveis e reparações | % de redução de custos | ≥ 2% | CS RH | Objetivo não atingido Registou-se um aumento de 20% nos custos com combustíveis e reparações. |

5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos

| Objetivo Estratégico | Objetivo Operacional | Atividade | Indicador | Meta / Produto | Recursos | Resultado |
|----------------------|---|--|---------------------------------------|----------------|------------------|---|
| 1 | 1.6. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes | Remodelar as casas de banho dos formandos, no CREAP | Nº de intervenções realizadas | 1 | D CS RSRMI | Não executado Foi adiado para 2019 |
| | | Resolver problemas de infiltrações no CREAP (corredores, casas de banho, espaço de convívio, refeitório) | Nº de intervenções realizadas | ≥ 2 | D CS RSRMI | Objetivo não atingido Foram feitas reparações em situações de emergência. Mantém-se a necessidade de uma intervenção de fundo. |
| | | Manutenção corrente das valências CERISC, CERIN, CREAP e Lar Residencial Porto de Abrigo | % intervenções solicitadas/realizadas | ≥ 70% | D CS RSRMI | Não existem dados disponíveis que permitam aferir o indicador. No entanto, foi realizada manutenção corrente em todas as valências. |
| | | Apresentar candidaturas a projetos que contemplem a aquisição de equipamentos informáticos e outros | Nº de equipamentos adquiridos | ≥ 5 | D CS | Objetivo atingido Foram adquiridos diversos equipamentos: 9 computadores; 10 computadores e 25 ecrans TFT reconicionados; 2 armários Bastidores de |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | Telecomunicações; 20 discos SSD, 15 conjuntos ratos+teclado, 3 switches, 2 Motherboards, 3 Fontes de alimentação, de modo a recondicionar diversos PCs e rede informática da instituição; um ponto de acesso wifi instalado na sala de convívio para acesso à Internet dos formandos. |
|--|--|--|--|--|--|---|

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 | 86 | 66 | 20 |
| Trabalhadores Independentes | 14 | 11 | 3 |
| Colaboradores com Contratos de Emprego e Inserção | 3 | 1 | 2 |
| Colaboradores em Estágio Profissional | - | - | - |
| Total | 103 | 78 | 25 |

Distribuição por Grau de Escolaridade

| Escolaridade | Nº |
|------------------|-----|
| Até 4º ano | 9 |
| 6º ano | 5 |
| 9º ano | 19 |
| 12º ano | 23 |
| Bacharelato | 2 |
| Licenciatura e + | 45 |
| Total | 103 |

Distribuição por grupos etários:

| Grupo etário | Nº |
|--------------|-----|
| 18-24 | 5 |
| 25-34 | 14 |
| 35-44 | 38 |
| 45-64 | 43 |
| + de 65 | 3 |
| Total | 103 |

CERCIPENICHE, CRL
BALANÇO
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

(Montantes expressos em EUR)

| RUBRICAS | NOTAS | PERÍODOS | |
|--|-------|---------------------|---------------------|
| | | 2018 | 2017 |
| ATIVO | | | |
| Ativo não corrente | | | |
| Ativos fixos tangíveis | | 1 677 651,72 | 1 593 400,85 |
| Ativos intangíveis | | 32 562,24 | 32 562,24 |
| Outros investimentos financeiros | | 4 887,89 | 4 887,89 |
| Outras contas a receber | | 5 317,42 | 4 151,37 |
| | | 1 720 419,27 | 1 635 002,35 |
| Ativo corrente | | | |
| Inventários | | 3 419,01 | 3 346,66 |
| Clientes | | 26 374,03 | 23 053,06 |
| Estado e outros entes públicos | | 3 637,51 | 4 150,00 |
| Outras contas a receber | | 321 132,39 | 299 637,31 |
| Diferimentos | | 6 385,92 | 3 793,03 |
| Caixa e depósitos bancários | | 344 090,62 | 46 311,21 |
| | | 705 039,48 | 380 291,27 |
| Total do Ativo | | 2 425 458,75 | 2 015 293,62 |
| CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO | | | |
| Capital próprio | | | |
| Capital subscrito | | 2 992,79 | 2 992,79 |
| Reservas legais | | 152 464,35 | 152 464,35 |
| Outras reservas | | 613 625,09 | 613 625,09 |
| Resultados transitados | | -470 958,34 | -692 717,55 |
| Ajustamentos/Outras variações no capital próprio | | 1 371 764,63 | 1 433 939,73 |
| | | 1 669 888,52 | 1 510 304,41 |
| Resultado líquido do período | | 15 544,91 | 19 908,57 |
| Total do capital próprio | | 1 685 433,43 | 1 530 212,98 |
| PASSIVO | | | |
| Passivo não corrente | | | |
| Financiamentos obtidos | | 383 804,32 | 0,00 |
| | | 383 804,32 | 0,00 |
| Passivo corrente | | | |
| Fornecedores | | 9 299,53 | 26 101,92 |
| Estado e outros entes públicos | | 36 929,74 | 36 016,81 |
| Financiamentos obtidos | | 112 607,48 | 414 365,53 |
| Outras contas a pagar | | 197 384,25 | 8 596,38 |
| | | 356 221,00 | 485 080,64 |
| Total do passivo | | 740 025,32 | 485 080,64 |
| Total do Capital Próprio e do Passivo | | 2 425 458,75 | 2 015 293,62 |

Contabilista certificado

Administração

CERCIPENICHE, CRL
 DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
 PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

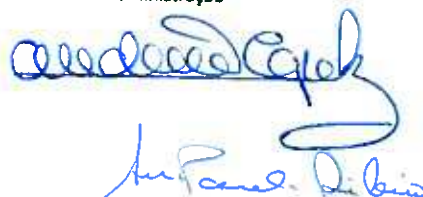
(Montantes expressos em EUR)

| RENDIMENTOS E GASTOS | NOTAS | PERÍODOS | |
|---|-------|-------------------|-------------------|
| | | 2018 | 2017 |
| Vendas e serviços prestados | | 175 094,08 | 172 908,39 |
| Subsídios à exploração | | 1 978 060,63 | 1 887 297,29 |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas | | -2 046,36 | -3 419,92 |
| Fornecimentos e serviços externos | | -391 775,28 | -398 524,97 |
| Gastos com o pessoal | | -1 645 983,14 | -1 435 357,06 |
| Outros rendimentos e ganhos | | 287 457,85 | 249 607,36 |
| Outros gastos e perdas | | -195 969,47 | -278 422,99 |
| Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos | | 204 838,31 | 194 088,10 |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização | | -175 586,86 | -159 474,95 |
| Imparidade de Investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões) | | 0,00 | 0,00 |
| Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) | | 29 251,45 | 34 613,15 |
| Juros e rendimentos similares obtidos | | 0,00 | 0,43 |
| Juros e gastos similares suportados | | -13 706,54 | -14 705,01 |
| Resultado antes de impostos | | 15 544,91 | 19 908,57 |
| Imposto sobre o rendimento do período | | 0,00 | 0,00 |
| Resultado líquido do período | | 15 544,91 | 19 908,57 |

Contabilista certificado



Administração





**Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e Contas relativo ao Ano de 2018 da
CERCIPENICHE, Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, 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 2018:

- 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 aprovelem as Contas do Exercício de 2018 e o Relatório da Direção.
- Que à Direção e colaboradores da CERCIPENICHE se reconheça o mérito do trabalho desenvolvido, quer ao nível da gestão, quer ao nível dos serviços prestados às populações, em particular às pessoas com deficiência.

Peniche, 28 de março de 2019

O Conselho Fiscal,

Adriana Fargal da Franco Martins
Jose Lobo