



*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

---

2016

Versão do Documento: 01

Elaborado: Diretor Executivo ..... Em 1 março 2017

Aprovado: Direção ..... Em 7 março 2017

Assembleia Geral ..... Em 30 de março de 2017



1. APRESENTAÇÃO DA CERCIESTREMOZ.....	2
2. ORGANOGRAMA DE GESTÃO INSTITUCIONAL .....	7
3. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO .....	8
4. APRESENTAÇÃO GERAL DOS RESULTADOS .....	10
4.1. SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES .....	10
4.2. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL .....	10
5. NOTAS FINAIS .....	21



## 1. APRESENTAÇÃO DA CERCIESTREMOZ

A CERCIESTREMOZ é uma **Cooperativa de Solidariedade Social**, com sede no Concelho de Estremoz e uma área de abrangência de 7 municípios (Alandroal, Borba, Estremoz, Fronteira, Redondo, Sousel e Vila Viçosa), constituída em 27 de fevereiro de 1976. iniciou o seu funcionamento como escola de ensino especial para as crianças com Necessidades Educativas Permanentes e é uma Instituição de Utilidade Pública.

É associada da FENACERCI - Federação Nacional das Cooperativas de Educação e Reabilitação e da FORMEM - Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência.

É certificada pela Norma Europeia Equass Assurance.

### Missão

A missão da Cerciostremoz é a de dignificar o cidadão com deficiência ou incapacidade, potenciando a autonomia, a qualidade de vida e a felicidade, construindo a ponte entre a família e a comunidade.

### Visão

A Cerciostremoz pretende ser uma instituição sustentável e de prestação de serviços de qualidade na sua área de abrangência, garantindo o respeito pela diferença e igualdade de oportunidades, privilegiando parcerias como forma de cumprir os seus objetivos.

### Valores

#### Confidencialidade

Restringe o conhecimento de dados dos clientes e colaboradores às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo.

#### Rigor

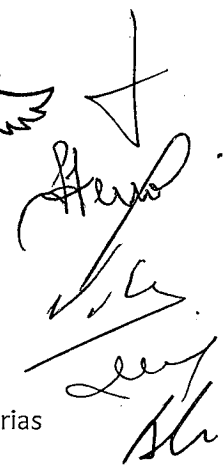
Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos.

#### Privacidade

Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes.

#### Integridade

Respeita os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta.



#### **Solidariedade**

Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços.

#### **Responsabilidade**

Age de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justifica as suas próprias ações.

#### **Transparência**

Comunica às partes interessadas dados relativos ao desempenho da organização na área da qualidade e na área económica.

#### **Equidade**

Trata de todos os clientes, familiares e outras partes interessadas segundo os procedimentos e, na ausência de ação prevista, atuar de acordo com o valor da responsabilidade.

#### **Participação**

Contribui ativa e convergente para a melhoria do desempenho da organização.

### **Políticas**

#### ***Política da Qualidade***

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

#### ***Política de parcerias***

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

#### ***Política de responsabilidade social***

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

#### ***Política da ética***

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a



prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

#### **Política da participação**

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

#### **Política dos recursos humanos**

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

##### ***Política de Recrutamento e Seleção***

Os processos de recrutamento e seleção devem permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano; permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização: promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

- a. **Os critérios de recrutamento são os seguintes:** cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo.
- b. **Os critérios de seleção são os seguintes:** nível de conhecimentos revelados para o grupo funcional e nível de competências revelado para o cargo.

##### ***Política de Avaliação de Desempenho***

Os processos de Avaliação de Desempenho devem permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções; promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

##### ***Política da Qualificação Profissional***

Os processos de gestão da formação devem estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores; promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções.

##### ***Política de Gestão de carreiras***

Os processos de gestão de carreiras devem respeitar as convenções coletivas



*Handwritten signatures and initials, including a large 'S' and 'L'.*

de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

#### **Política de Remuneração e Reconhecimento**

A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

#### **Política da qualidade de vida**

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

#### **Política da confidencialidade**

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

#### **Política da higiene, saúde e segurança no trabalho**

A CerciEstremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

#### **ESTRUTURAS TÉCNICAS**

- (IP) Intervenção Precoce - (Equipa Local de Intervenção)
- (CRI) Centro de Recursos para a Inclusão
- (CAO) Centro de Atividades Ocupacionais
- (CQE) Centro de Qualificação e Emprego ( Constituído pelo (CRL) Centro de Recursos Local e pela (FP) Formação Profissional
- (LR) Lar Residencial

#### **SERVIÇOS**

- Serviços de Apoio (Alimentação, Transportes e Limpeza)

### TERRITÓRIO DE INTERVENÇÃO

A CERCIESTREMOZ tem intervenção num vasto território (aproximadamente 2300 km<sup>2</sup>) constituído por 7 concelhos (Alandroal, Borba, Estremoz, Fronteira, Redondo, Sousel e Vila Viçosa), numa população que ronda os 48 mil habitantes. O território apresenta elevados índices de envelhecimento e da perda líquida de emprego e preocupantes indicadores de precariedade social. Estes fatores regionais afetam em maior grau as Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI).

CONCELHOS	ÁREA (km2)	POPULAÇÃO (*)
Alandroal	542,68	5357
Borba	145,19	7034
Estremoz	513,80	13306
Fronteira	248,60	3088
Redondo	369,51	6649
Sousel	279,32	4684
Vila Viçosa	194,86	7987
<b>Total</b>	<b>2.293,96</b>	<b>48.105</b>

(\*) Anuário Estatístico do Alentejo 2015

### DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS

- Crianças, jovens e adultos, com diversidade funcional e necessidades de apoio e intervenções especializadas em variadas dimensões: *educação, reabilitação, formação, emprego, ocupação, participação social e inclusão.*
- Famílias, Empregadores e Pessoas em risco de exclusão social.

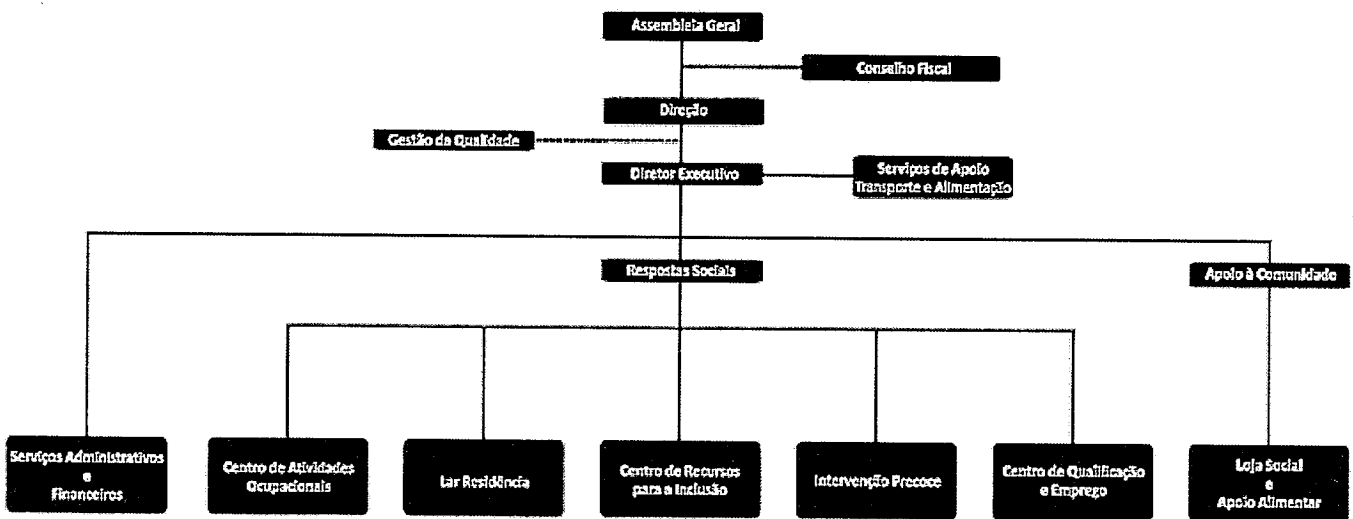


*Handwritten signatures and initials.*

## 2. ORGANOGRAMA DE GESTÃO INSTITUCIONAL



## ORGANOGRAMA FUNCIONAL







### 3. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

Os anos de crise marcaram as dificuldades da CERCIESTREMOZ, que se acentuaram no funcionamento, essencialmente pelo arranque tardio de programas e medidas, nomeadamente ligados à formação profissional, mas também outros com a demora da abertura de candidaturas e meio financeiros, com interferência direta no planeamento e gestão da instituição.

Para quem tem de gerir responsabilidades numa instituição como a CERCIESTREMOZ situações como as que se vêm avolumando à alguns anos, nomeadamente nos gastos com pessoal sem o devido acompanhamento em termos de subsídios à exploração por parte da administração, tornam-se cada vez mais constrangedoras uma vez que ficamos cada vez mais dependentes, para prestar um serviço de qualidade aos clientes, substituindo a administração pública, do encaixe de receitas extraordinárias ficando na dependência da boa vontade da contribuição e solidariedade das pessoas.

No entanto, apesar dos constrangimentos sentidos, em 2016 mantivemos um nível de funcionamento elevado, como o prova a execução dos serviços, apesar da CERCIESTREMOZ, como tantas outras instituições na área da deficiência, terem atravessado momentos bem difíceis e de grande incerteza. Não baixamos os braços e continuamos a acreditar que o caminho se faz caminhando e com o aluguer ao Lar de Betânia da Quinta das Sequeiras, continuamos a perspetivar o futuro assente numa prestação de serviços de qualidade.

Numa síntese breve sobre as atividades realizadas, diremos que, as mais relevantes foram:

- Renovação da certificação pela Norma Europeia Equass Assurance;
- Realização da Gala Comemorativa do 40.º Aniversário da CERCIESTREMOZ onde foram homenageados os fundadores e os funcionários com mais de 25 anos de serviço;
- Apresentação e execução dos projetos candidatados a co-financiamento pelo INR, nomeadamente os projetos “O Chocalho – Grupo de Teatro da CerciEstremoz”, “Colónias de Férias do CAO e do LR” , “Programa Termal” e “Interdependência Saudável”;
- O desenvolvimento do projeto “Entre Gerações”, financiado pelo programa BPI Capacitar, tendo sido adquirida uma viatura transformada em oficina móvel;
- A consolidação e reforço das parcerias (Delta Cafés; Câmara Municipal de Sousel, Sporting Arcoense; Borba Jovem; Associação Portuguesa de Reiki; Centro Luís da Silva...)
- Realização de mais uma campanha Pirilampo Mágico. Em 2016 estendemos atividades a Borba, Fronteira e Redondo, com o apoio de parceiros locais;
- A participação em vários desfiles da Marcha da CERCIESTREMOZ, nomeadamente em Estremoz, Sousel e Rio de Moinhos;
- A presença na FIAPE, Festa da Vinha e do Vinho, Cozinha dos Ganhões, Feira Medieval de Estremoz , Feira Solidária em Fronteira e no ENOVE+;



- O desenvolvimento do projeto "Cerciolímpica" (Futsal e Boccia) e a promoção de um encontro de futsal com a CERCI PORTALEGRE e participação num torneio de boccia do CLS;
- Desenvolvimento de um programa cultural nas férias com os clientes do LR e CAO durante o mês de agosto;
- Edição da Sardinhada da CERCI ESTREMOZ e pela primeira vez o Churrasco Solidário;
- Implementação de um programa de atividade física para os funcionários;
- Presença no X Encontro Nacional de Dirigentes, da Fenacerci e no 20.º aniversário da FORMEM;
- Foram, ainda, realizadas um conjunto de atividade como o dia da árvore, Halloween, Dia do Formando...
- Foram mantidos os serviços de formação, da atividade ocupacional, das medidas de emprego apoiado, de residência dos Clientes, Intervenção Precoce e apoio a alunos com necessidades educativas;
- Continuamos a garantir a qualidade necessária nas intervenções e no acompanhamento das problemáticas das pessoas, em apoio às necessidades dos clientes e das famílias;
- Mantivemos a participação e colaboração com estruturas da comunidade, vincando a nossa posição nos diferentes eixos de ligação e articulação com os diferentes organismos públicos e privados.

*[Handwritten signatures and initials]*



#### 4. APRECIÇÃO GERAL DOS RESULTADOS

##### 4.1 SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES

- Nos serviços prestados no âmbito da **IP - Intervenção Precoce**, no ano de 2016 a Equipa Local de Intervenção (ELI) continua a cumprir o número de atendimentos e intervenções contratualizadas, havendo no entanto uma necessidade premente de rever o acordo com a Segurança Social e com a Saúde, não só para o suporte de custos de execução técnica deste serviço como para deslocações. De notar que, de futuro e sem alteração do acordo, este serviço não é suportável do ponto de vista financeiro, pondo em risco a sua continuidade.

- Relativamente ao **CRI - Centro de Recursos para a Inclusão**, continua a verificar-se a execução a 100% do esperado, sendo no entanto muito volátil o número de apoios de ano letivo para ano letivo, tendo no presente ciclo de 2016-2017 a CERCIESTREMOZ estabelecido mais um acordo, neste caso com o Agrupamento de Vila Viçosa.

- Nos apoios prestados pelo **CQE - Centro de Qualificação e Emprego**, mantiveram-se dentro da execução planeada ao nível da formação inicial, pese embora todos os constrangimentos existentes com o normal funcionamento do Portugal 2020. No que respeita ao **CR - Centro de Recursos**, continua a verificar-se uma execução para lá do programada, sendo que os encaminhamentos nas diferentes medidas, são acima do previsto.

- Na valência **CAO - Centro de Atividades Ocupacionais**, verificar-se uma taxa de ocupação de 100%, tendo sido solicitado por diversas vezes ao CDist do ISS aumento de capacidade para o CAO de forma a que possa haver novas admissões e satisfazer assim a lista de espera.

- No **LR - Lar Residencial**, observa-se uma ocupação de 100% que durante 2016, na continuação do ano anterior teve um cliente além do acordo, por imposição do CDist. do ISS.

##### 4.2 DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

- **Eficácia e Execução** - No conjunto dos indicadores observa-se uma tendência de Estabilização em relação a anos anteriores, estando as ações não realizadas com implicação em investimentos com incidência externa ou por razões de previsão difícil.

- **Inserção socioprofissional** - Numa zona débil com a nossa em termos empresariais e notando-se ainda uma certa retração do mercado de emprego, as oportunidades que têm vindo a gerar-se, dão sinais de melhoria neste indicador. Globalmente, pode afirmar-se uma tendência de maior abertura, melhor acolhimento e melhores

resultados no campo da empregabilidade, não obstante as manifestas dificuldades das empresas.

- **Satisfação** - O conjunto dos indicadores de satisfação evidenciam uma tendência de estabilização quer nos colaboradores quer nos restantes grupos, onde se mantêm valores elevados de satisfação, apesar de ligeiras oscilações.

- **Formação e Desenvolvimento dos Colaboradores** - Com menor intensidade que nos anos anteriores, em 2016 foram envolvidos/as em formação 18 colaboradores/as, excluindo workshop's, seminários...frequentando 316 horas de formação, especialmente colaboradores com funções específicas. **As ações foram realizadas com recurso a Entidades externas, com exceção de uma: Prevenção do Burnout**

- **Execução do Plano de Atividades** - Como referido a estando as ações previstas no Plano de Atividades mostram em termos de execução uma estabilização sendo que a maioria das não realizadas, com implicação em investimentos, tiveram como causa a incidência externa ou por razões de previsão difícil, nomeadamente naquilo que reporta ao Portugal2020.

Apresenta-se nas tabelas seguintes, por política, as atividades executadas e as não realizadas, sendo a análise estatística feita no final.

**Tabela 1 - Política de Participação**

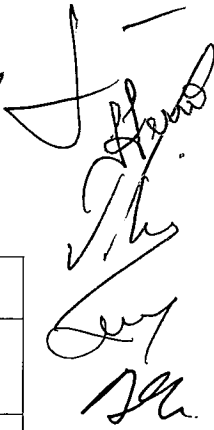
Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Facilitar a participação de todas as partes interessadas no planeamento e	N.º de sessões realizadas	563 reuniões	Auto-representação/ Reuniões com clientes, pais individuais ou coletivas por resposta social (em gabinete ou em visita domiciliária)/ Ações de sensibilização; formação; aconselhamento a clientes/cliente/ Acompanhamento de FCT/ cliente/ Reuniões com parceiros/ Reuniões com financiadores/ Acompanhamento de ASU	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (clientes)	80%	Reuniões auto-representação	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (colaboradores e voluntários)	80%	Reuniões de Equipa/ Reuniões de Diretores Técnicos	Verificado
	% PIs assinados pelos responsáveis	100%	Participação na elaboração do PI	Verificado

*Handwritten signatures and initials:*  
 - Top signature: *Henri*  
 - Middle signature: *Luís*  
 - Bottom signature: *Vilma*  
 - Initials: *SE*

avaliação dos serviços prestados	Nº de registos de reuniões com as partes interessadas	135	Reuniões com pais, encarregados de educação e professores	Verificado
	Nº de registos de reuniões de equipa	9	Reuniões de equipa por resposta social	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (famílias)	50%	Reuniões de pais/significativos	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (financiadores)	50%	Reuniões com financiadores	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (fornecedores)	50%	Reuniões com fornecedores	Verificado
	Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (parceiros)	60%	Reuniões de parceiros	Verificado
	Nº de reuniões	12	Reuniões de equipa	Verificado
	Taxa de participação (colaboradores e voluntários)	50%	Atividades da Cerci Estremoz	Verificado
	Nº de reuniões	12	Reuniões de auto-representação	Verificado
			70%	Avaliação da Satisfação
		70%	Campanha Pírilampo Mágico	Verificado
		70%	Caminhada do Pírilampo Mágico	Verificado
		70%	Projeto a Colheita/Folhinhas de Sabor	Verificado
		60%	Passeio a Fátima (proposta dos clientes)	Verificado
		60%	Festa de Natal	Verificado
		100%	Workshop "As Boas Práticas na inclusão de formandos em mercado de trabalho"	Verificado
		70%	Lançamento da biografia em fotografia "Formação Profissional 20 anos"	Não realizado
		70%	Programa de rádio "Viver na diferença"	Verificado

*[Handwritten signatures and initials]*

Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Taxa de participação de clientes	70%	"Feira solidária de turismo"	Não realizado
		70%	Elaboração anual do jornal da Cerciestremoz	Verificado
		50%	Colónia de Férias	Verificado
		17%	Programa Termal	Verificado
		70%	Revista "Receitas para Todos" - Comunicação aUmentativa	Não realizado
		25%	Grupo de Teatro Experimental o CHOCALHO – Peça	Verificado
		50%	Feira das Capacidades (certame de apresentação de trabalhos dos clientes CAO de instituições Congéneres do Distrito de Évora	Não realizado
		100%	Higiene Oral	Verificado
		50%	Programa PDD (ginásio)	Verificado
		80%	Gestão de sugestões/reclamações de clientes	Verificado
		60%	Gestão de sugestões/reclamações de colaboradores	Verificado
		50%	Gestão de sugestões/reclamações de parceiros	Verificado
		30%	Gestão de sugestões/reclamações de fornecedores	Verificado
		50%	Gestão de sugestões/reclamações de financiadores	Verificado
2	Ações de formação/informação/ Projeto "Cuidar de Quem Cuida"	Verificado		



**Tabela 2 - Política de Responsabilidade Social**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade onde opera	Número de novos voluntários	10%	Participação de voluntários nas atividades da instituição	Verificado
	Nº de famílias beneficiárias de recolha e distribuição de alimentos	80	Receção e distribuição de alimentos do Pingo Doce a famílias sinalizadas	Não Realizado
	Grau de satisfação das atividades realizadas	75%	Eventos realizados pela instituição para a comunidade	Verificado
	Nº de Pessoas apoiadas	80	Loja Social	Verificado
	Nº de Pessoas apoiadas	100	Lavandaria Social	Não Realizado
	Nº de alunos sinalizados /Nº de alunos apoiados em Terapia da Fala fora do âmbito do CRI	30	Avaliação e acompanhamento de alunos não referenciados pela DGEstE.	Verificado
Melhorar a qualificação da comunidade	Proporção de ações da comunidade participadas pela organização	80%	Participação em atividades pontuais mediante convite formal	Verificado
	N.º de ações de sensibilização do trabalho da organização - 40 anos	12	Assinalar os 40 anos com uma atividade mensal	Verificado
Melhorar as práticas da comunidade	Nº de ações de sensibilização realizadas pela organização na comunidade	6	Realização de ações de sensibilização para a comunidade	Verificado
		1	Receção de estagiários	Verificado
		3	Edição / Distribuição Jornal	Verificado
		80%	Avaliação da Satisfação	Verificado
	Ação de sensibilização sobre Snoozlen	1	Ação com profissionais	Verificado

**Tabela 3 - Política de Recursos Humanos**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Taxa de formação contínua (horas/nº trabalhadores)	2%	Formação de colaboradores	Verificado
	Nível médio de habilitações escolares ( $\Sigma$ graus escolares / nº trabalhadores)	2	Registo processo individual de colaborador	Verificado
	Grau de conformidade (tarefas)	80%	Auditoria interna	Verificado
	Grau de conformidade (registos)	80%	Auditoria interna	Verificado


*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]

Melhorar o desempenho	Taxa de assiduidade ( $\Sigma$ dias de trabalho realizado / $\Sigma$ dias de trabalho previsto)	80%	Controlo de Absentismo	Verificado
	Taxa de pontualidade ( $\Sigma$ de horas de trabalho realizado / $\Sigma$ horas de trabalho previsto)	80%	Controlo de Absentismo	Verificado
	Taxa de cumprimento dos conhecimentos, competências e requisitos do cargo (perfil cumprido / perfil definido) x 100	70%	Avaliação de desempenho	Verificado
Melhorar a igualdade de oportunidades	Grau de Satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação de desempenho	Verificado
	Grau de turnover dos colaboradores	0.09%	Gestão de Recursos humanos	Verificado
Gerir adequadamente as carreiras	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação	Verificado
Recrutar e seleccionar capital humano	Grau de cumprimento do perfil da pessoa contratada (Perfil efetivo / perfil ideal da pessoa a contratar)	70%	Recrutamento de pessoal	Verificado
Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho aplicáveis ao sector.	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	0	Ação de fiscalização	Verificado
Garantir a satisfação de colaboradores e voluntários no exercício dos cargos	Grau de satisfação relativo a reconhecimento	70%	Avaliação da satisfação	Verificado

**Tabela 4 - Política de Parcerias**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar a eficácia da organização	Nº de novas parcerias	3	Gestão de parcerias	Verificado
	Percentagem de parcerias renovadas	90%		Verificado
	Grau de eficácia das parcerias	90%		Verificado
Melhorar a satisfação dos				





parceiros	Grau de satisfação dos parceiros	80%	aliação da Satisfação	Verificado
-----------	----------------------------------	-----	-----------------------	------------

**Tabela 5 - Política de Ética**

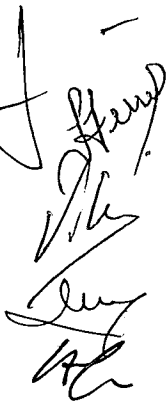
Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	Grau de reprodução da visão, missão e valores da organização	80%	Auditoria interna	Verificado
	Grau de reprodução das políticas da organização	80%	Auditoria interna	Verificado
Melhorar o desempenho ético	Grau de conformidade das práticas	80%	Auditoria interna	Verificado
	Proporção de sugestões apresentadas por colaboradores (n.º de sugestões apresentadas/ n.º de trabalhadores)	25%	Gestão de sugestões e reclamações	Verificado
	Proporção de reclamações legítimas	<5%		Verificado
	Grau de satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	Verificado
	Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0	Gestão de ocorrências	Verificado
	Nº de doenças contagiosas com responsabilidade da organização	0		Verificado
	Nº de abusos físicos, psicológicos e financeiros	0		Verificado

**Tabela 6 - Política de Qualidade de Vida**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
		50%	Programa Cultural	Verificado
		80%	Bowling - Évora	Verificado
		80%	Ida às piscinas	Verificado
		80%	Festa de Verão	Verificado
		70%	Reuniões de Autorepresentação	Verificado
		30%	Sardinhada	Verificado
		80%	Participação na Fiape	Verificado
		80%	Campanha Pirlampo Mágico	Verificado

*[Handwritten signatures and initials]*

Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de participação de clientes / pais	80%	Festa dos 10 anos do LR	Não Realizado
		200	Corrida Solidária/Nigth Run	Verificado
		30%	Apresentação- Marchas Populares	Verificado
		80%	Criação da equipa de futsal	Verificado
		80%	Dia do Formando	Verificado
		17%	Programa Termal	Verificado
		50%	Colónia de Férias do CAO	Verificado
		80%	Festa da Vinha e do Vinho	Verificado
		80%	Cozinha dos Ganhões	Verificado
		20%	Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	Verificado
		80%	Gala do 40.º Aniversário	Verificado
		50%	Colónia de Férias do LR	Verificado
		80%	Festa de Natal	Verificado
	Grau de satisfação das atividades de Inclusão social	85%	Avaliação de Satisfação das Atividades	Verificado
Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de competências autonómicas	Proporção de metas atingidas CAO	70%	Avaliação de Planos individuais	Verificado
	Proporção de metas atingidas LRE	70%	Avaliação de Planos individuais	Verificado
	Proporção de metas atingidas FPR	70%	Avaliação de Planos individuais	Verificado
	Proporção de metas atingidas CR	70%	N.º de inclusões em medidas de apoio ao emprego	Verificado
	Proporção de metas atingidas IP	85%	Avaliação de Planos individuais	Verificado
	Proporção metas atingidas CRI	70%	Avaliação de Planos individuais	Verificado
	Taxa de apoio de IP /total de apoios/n.º de clientes)	90%	Avaliação de Planos individuais	Verificado
	Percentagem de pedido de alteração de atividades/percentagem de atividades alteradas (por sugestão do cliente)	70%	Processo de sugestões e reclamações	Verificado
Melhorar o conhecimento, capacidades e competências	Nº de ações de sensibilização em prevenção de riscos	2	Reuniões/Formações colaboradores	Verificado



na prevenção de riscos				
------------------------	--	--	--	--

**Tabela 7 - Política de Confidencialidade**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes.	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	Gestão de sugestões e reclamações	Verificado
	Grau de Satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	Verificado

**Tabela 8 - Política de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de condições de saúde, higiene ou segurança	0	Gestão de ocorrências	Verificado
	Taxa de ações para melhorar condições de saúde, higiene e segurança no trabalho (nº de ações sinalizadas em relatórios de fiscalização / nº de ações implementadas)	80%	Gestão da melhoria	Verificado
Melhorar o conhecimento das regras de higiene e segurança	Nº de acidentes de trabalho devido a falta de conhecimento das regras higiene e segurança	0	Gestão de ocorrências	Verificado
	Nº de ações de sensibilização	1	Ações de sensibilização com colaboradores	Verificado

**Tabela 9 - Política Económica**

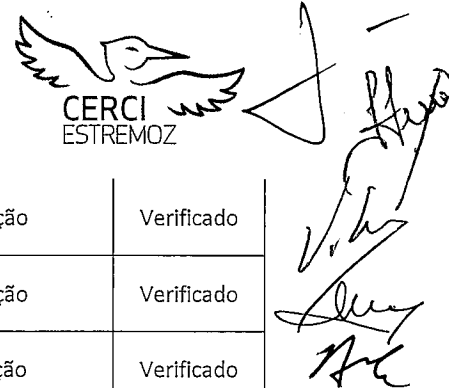
Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar as condições de utilização dos espaços da Sede	Apresentação de candidatura ao Portugal2020	1	Realização de obras de remodelação dos espaços de Centro de Atividades Ocupacionais e Edifício Administrativo	Não Realizado
	Taxa de Execução dos passeios e estacionamento	80%	Execução dos passeios e estacionamento	Não Realizado
	Taxa de execução da remodelação do fornecimento interno de eletricidade	90%	Estabelecimento do fornecimento de energia elétrica	Verificado

*[Handwritten signatures and initials]*

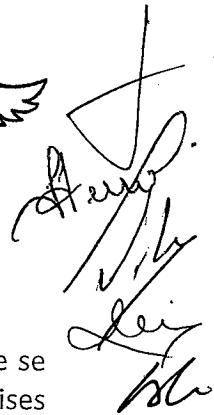
Viabilizar economicament e a Resposta Social CRI	Taxa de execução do valor de investimento previsto em orçamento	100%	Assinatura de Protocolo Câmara Municipal de Sousel	Verificado
Viabilizar economicament e a Instituição a médio prazo	Taxa de execução de estudo das necessidades do mercado para abertura de nova resposta	80%	Recolha de dados para efetuar o estudo abertura de nova resposta	Verificado
Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Copos e facas	Verificado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Torneiras para WC's	Verificado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de Viatura	Verificado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de equipamentos para a prática desportiva	Verificado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de fronhas e resguardos	Verificado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Tablet android (facilita jogos clientes com mobilidade manual reduzida)	Não Realizado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de almofadas	Realizado
	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de dois computadores (um para residentes, outro para as colaboradoras)	Não Realizado

**Tabela 10 - Política de Qualidade**

Objetivo	Indicador(es)	Meta	Atividade	Resultado
Melhorar a conformidade	Grau de conformidade das práticas (práticas conformes / práticas controladas)	80%	Auditoria Interna	Verificado
	Grau de conformidade dos registos (registos conformes / registos controlados) x 100	80%	Auditoria Interna	Verificado
Monitorizar o sistema	Grau de cumprimento das monitorizações (Monitorizações previstas / realizadas) x 100	100%	Auditoria Interna	Verificado
			Relatórios semestrais das respostas	Verificado
Satisfação das entidades	Grau de satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	Verificado



Interessadas	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação	Verificado
	Grau de satisfação dos parceiros	80%	Avaliação da Satisfação	Verificado
	Grau de satisfação dos financiadores	80%	Avaliação da satisfação	Verificado
	Grau de satisfação dos fornecedores	80%	Avaliação da satisfação	Verificado
	Grau de satisfação dos clientes em relação às atividades	80%	Avaliação de Satisfação	Verificado
Melhorar continuamente os processos	Taxa de medidas de melhoria	80%	Gestão da melhoria	Verificado

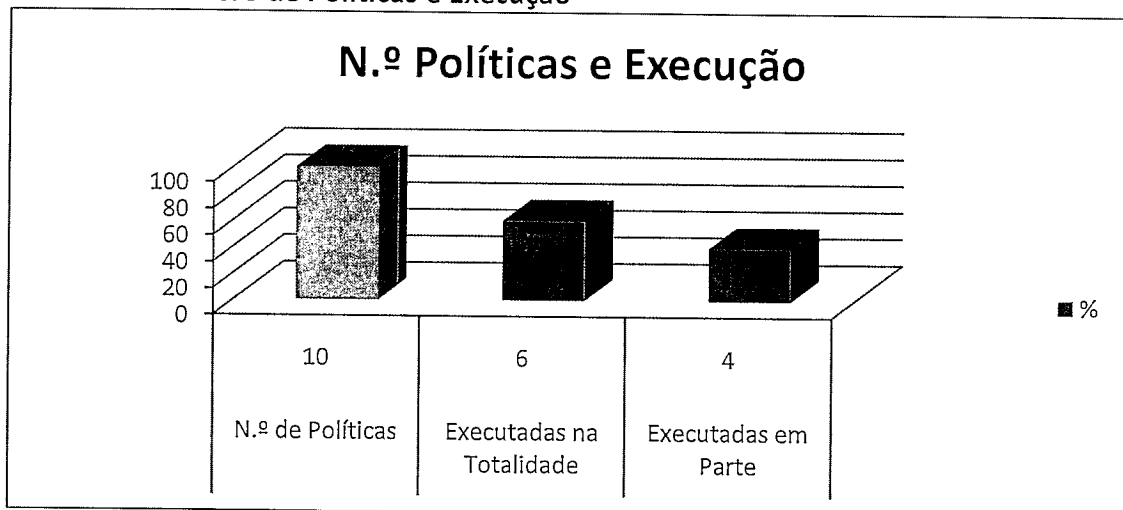


## 5. NOTAS FINAIS

Em suma e como notas finais e estando acima expresso o que de mais importante se desenrolou durante 2016, importa agora, de forma objetiva tecer algumas análises finais.

Pelo gráfico 1 verificamos que, para o cumprimento da sua missão e obedecendo em termos de certificação europeia à Norma Equass, a CERCIESTREMOZ desenvolve ações divididas por 10 políticas, sendo que as ações em 6 dessas políticas foram totalmente executadas e que em 4 delas tal não aconteceu. Números mais finos de execução apresentam-se no quadro 1 e gráficos 2 e 3.

**Gráfico 1 - Número de Políticas e Execução**



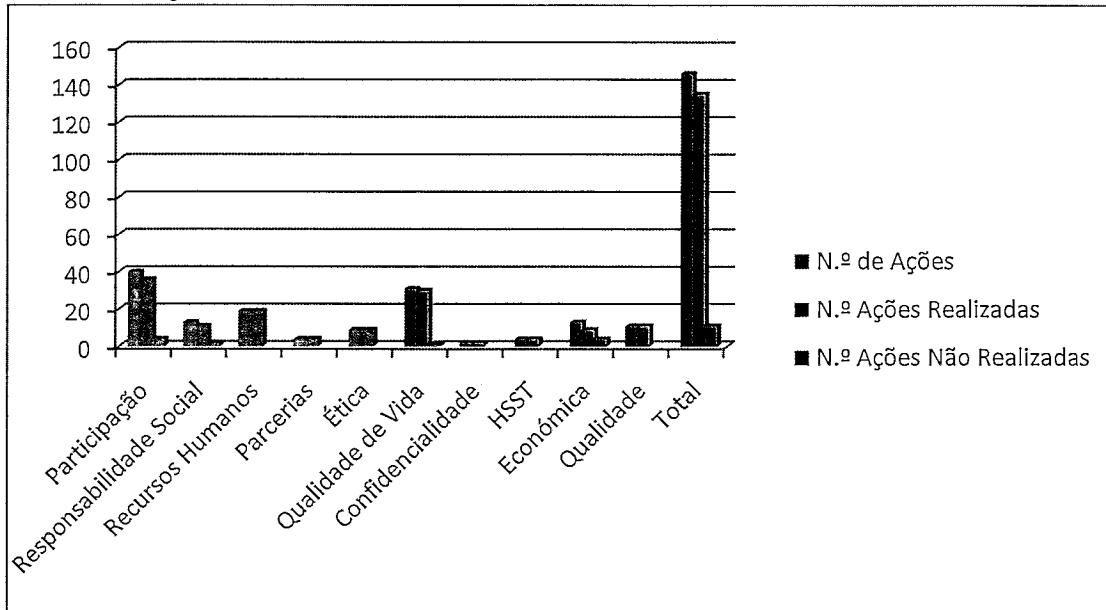
No quadro 1, com explanação gráfica nos gráficos 2 e 3 poderemos verificar que das 146 ações previstas foram executadas 135, o que perfaz uma taxa de execução de 95%, havendo execução total em 6 dessas políticas.

**Quadro 1 - Execução e percentagem por política**

Política	N.º de Ações	N.º Ações Realizadas	N.º Ações Não Realizadas	% Ações Realizadas	% Ações Não Realizadas
Participação	40	36	4	90	10
Responsabilidade Social	13	11	2	84,615385	15,3846154
Recursos Humanos	19	19		100	0
Parcerias	4	4		100	0
Ética	9	9		100	0
Qualidade de Vida	31	30	1	96,774194	3,22580645
Confidencialidade	2	2		100	0
HSST	4	4		100	0
Económica	13	9	4	69,230769	30,7692308

Qualidade	11	11		100	0
Total	146	135	11	92,465753	7,53424658

**Gráfico 1 - Ações Realizadas**



**Gráfico 2 - Percentagem de Ações**

