



## PLANO GERAL DE ATIVIDADES - 2020

Elaborado		Aprovado		Revisto	
Assinatura	Data	Assinatura	Data	Data	
	12-11-2019		13.12.2019		

Guarda / dezembro 2020

## Índice

1. Introdução .....	3
2. Caracterização da Instituição .....	3
3. Público – Alvo .....	7
4. Eixos de Desenvolvimento / Objectivos / Actividades .....	8
5. Recursos a Utilizar .....	10
5.1. Recursos Humanos .....	10
5.2. Equipamentos.....	11
5.3. Outros Recursos - Parcerias .....	11
5.4. Financiamento.....	12
6. QUADRO DE INDICADORES E METAS .....	14
7. Avaliação .....	18

*Handwritten signature and initials*

## 1. Introdução

---

O presente Plano Geral de Atividades da CERCIG é um documento interno que sendo elaborado em articulação com outros documentos estratégicos e operacionais da CERCIG (Plano Estratégico, Planos e Relatórios Respostas Sociais, Planos de Melhorias, Plano de Formação, Plano da Qualidade, etc..) pretende planificar as atividades anuais das CERCIG, constituindo uma orientação estratégica e uma ferramenta de gestão da CERCIG.

## 2. Caracterização da Instituição

---

A CERCIG - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados da Guarda, adiante designada de CERCIG é uma Instituição sem fins lucrativos e de reconhecida utilidade pública que integra o ramo da solidariedade social, constituída por escritura pública em 21 de julho de 1997.

Define-se como empenhada no desenvolvimento e modernização de uma instituição de solidariedade social que visa intervir junto dos grupos socialmente mais vulneráveis, crianças, jovens, adultos e idosos com deficiência e/ou problemas de inserção socioprofissional, a fim de defender os seus direitos individuais e de cidadania, designadamente para promoção do direito à igualdade de oportunidades e melhoria da qualidade de vida.

Nas suas atuações, a CERCIG prossegue a qualidade de vida dos seus clientes através dos seguintes objetivos:

- . Promover a prevenção da deficiência, diminuir e/ou minimizar as suas consequências, apoiando os clientes e as famílias;
- . Intervir na deteção precoce das perturbações da personalidade ou do desenvolvimento das crianças;
- . Incentivar o desenvolvimento das capacidades das crianças, jovens e adultos com deficiência e/ou problemas ao nível da inserção social, da aquisição de conhecimentos académicos e profissionais necessários à sua adequada integração na sociedade, ao exercício pleno dos direitos de cidadania e à realização harmoniosa e completa das suas personalidades;

F. M.  
A. S.  
D.  
M.P.

. Desenvolver atividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia, visando o seu bem-estar e salvaguardando padrões de qualidade de vida;

. Pugnar pela erradicação de preconceitos e atitudes de incompreensão ou geradoras de situações de marginalização ou exclusão social que porventura se coloquem relativamente ao portador de deficiência;

. Desenvolver ações de informação e sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e respetiva família.

Desenvolve as seguintes atividades principais e serviços complementares tais como alimentação e nutrição, transporte, cuidados pessoais e terapêuticos através das diferentes respostas sociais:

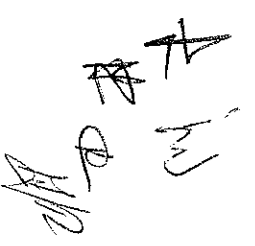
### **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)**

Desenvolve atividades para jovens e adultos, com idade superior a 16 anos e com deficiências graves ou profundas, visando a sua integração pessoal e social e o desenvolvimento das suas capacidades e/ou a valorização profissional sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

### **Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)**

Destina-se a proporcionar atividades de lazer a crianças com necessidades educativas especiais, deficiência e/ou incapacidade e que frequentem Escolas de Ensino Regular na área urbana da Guarda.

O CATL da CERCIg possui as seguintes tipologias: CATL para interrupções letivas e extensão de horário com almoço e CATL para interrupções letivas e extensões de horário sem almoço.



## **Valência Educativa (VE)**

O objetivo geral da Valência Educativa é o acompanhamento adequado dos projetos de vida das crianças e jovens, dos seis aos dezoito anos, com necessidades educativas especiais, associadas a condições individuais de deficiência que requeriram, de acordo com avaliação psicopedagógica, adaptações significativas e em grau extremo em área do currículo comum e que se considere que seria mínimo o nível de adaptação e de integração social numa escola de ensino regular, durante o período de escolaridade obrigatória.

## **Centro de Reabilitação Profissional/Formação**

Desenvolve as atividades de apoio e qualificação das pessoas com deficiência ou incapacidades e tem como missão promover a formação e a qualificação profissional das pessoas com deficiência ou incapacidades da região e a sua integração socioeconómica na sociedade.

## **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)**

O objetivo geral é responder às necessidades educativas especiais dos alunos que frequentam escolas do ensino regular público, com limitações significativas ao nível da atividade e da participação, num ou vários domínios da vida, decorrentes de alterações funcionais e estruturais, de carácter permanente. Através da facilitação de acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo.

## **Intervenção Precoce (IP)**

Destina-se a clientes com idades compreendidas entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimentos, bem como as suas famílias.

## **Centro Equestre (CE)**

O objetivo geral é desenvolver sessões de equitação com fins terapêuticos e equitação. Nesta abordagem terapêutica existem três valências: a hipoterapia, a equitação terapêutica e a equitação desportiva adaptada, tendo em conta os objetivos terapêuticos que cada cavaleiro influencia no cavalo.

### **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

Este serviço visa prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

### **Unidades Residenciais (UR's)**

Têm por objetivo proporcionar apoio habitacional temporário a pessoas com deficiência ou incapacidades, com autonomia, que se encontram a desenvolver as atividade educativas ou ocupacionais, formação profissional ou integrados no mercado de trabalho e que dela necessitem.

### **Gabinete Rendimento Social de Inserção (GRSI)**

Desenvolve as atividades de acompanhamento aos beneficiários do Programa de Rendimento Social de Inserção, no concelho da Guarda, de modo a conferir às pessoas e aos seus agregados familiares, apoios adaptados à sua situação pessoal.

### **Quinta Agrícola e Pedagógica (QAP)**

Desenvolve as atividades de produção agrícola e pecuária, assim como, proporciona o desenvolvimento de atividades educativas e pedagógicas de base agrícola ou pecuária.

### **Lar Residencial/Residência Autónoma (LR/LA)**

O Lar Residencial é um equipamento para acolhimento de pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar. A residência autónoma acolhe pessoas com deficiência que, mediante apoio, possuem capacidade de viver autonomamente.

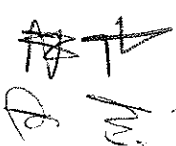
*[Handwritten signatures and initials]*

**3. Público – Alvo**

A CERCIG desenvolve as suas atividades em torno da pessoa com deficiência ou incapacidades da região da Guarda.  
 Todas as suas respostas sociais / serviços estão orientados para esse público-alvo, à exceção das atividades do Gabinete de Rendimento Social de Inserção.

RESPOSTA SOCIAL / SERVIÇOS	SIGLA	TIPOLOGIA DE CLIENTES	CAPACIDADE	PROTÓCOLOS	N.º CLIENTES	LOCAL
Centro de Atividades Ocupacionais	CAO	Deficiência ou Incapacidades	60	54	60	Parque da Saúde
Centro de Recursos para Inclusão	CRI	Deficiência ou Incapacidades	243	243	243	Parque da Saúde
Intervenção Precoce	IP	Deficiência ou Incapacidades	75	75	75	Parque da Saúde
Unidades Residenciais	UR's	Deficiência ou Incapacidades	24	0	14	Quinta da Torre – Parque Industrial
Centro de Atividades e Tempos Livres	CATL	Deficiência ou Incapacidades	31	17	11	Parque da Saúde
Centro de Reabilitação Profissional	CRP	Deficiência ou Incapacidades	:	0	31	Quinta da Torre – Parque Industrial
Valência Educativa	VE	Deficiência ou Incapacidades	:	0	5	Parque da Saúde
Gabinete Rendimento Social Inserção	GRSI	Processos RSI	:	225*	578	Parque da Saúde
Serviço de apoio domiciliário	SAD	Deficiência ou Incapacidades	15	15	15	Parque da Saúde
Lar Residencial	LA	Deficiência ou Incapacidades	24	22	24	Parque da Saúde
Residência Autónoma	RA	Deficiência ou Incapacidades	5	5	5	Parque da Saúde
<b>Total</b>					<b>1059</b>	

(\*) – nº de processos



#### 4. Eixos de Desenvolvimento / Objetivos / Atividades

Os objetivos do presente anos estão em consonância com os objetivos estratégicos e com a organização geral da CERCIG.

Eixos de desenvolvimento	Objetivos	Projetos / Atividades
<b>Qualidade e Melhoria Contínua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprir todos os requisitos legais aplicáveis às atividades da Instituição;</li> <li>Implementar medidas de gestão e organização internas de reforço à qualidade e melhoria contínua da Instituição;</li> <li>Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos clientes e o seu relacionamento com a Instituição;</li> <li>Monitorizar e medir todas as atividades através de indicadores que permitam a avaliação quantitativa e qualitativa.</li> <li>Desenvolver o sistema de melhoria contínua.</li> <li>Planejar, monitorizar, analisar e rever sistematicamente a prestação de serviços, as suas condições e resultados obtidos, numa lógica de melhoria contínua.</li> <li>Obter certificação ISO9001</li> <li>Promover a participação ativa dos colaboradores na formação de ideias para a melhoria contínua dos processos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de auditorias.</li> <li>- Cumprimento do plano de Melhorias</li> <li>- Cumprimento do Plano de desenvolvimento da qualidade</li> <li>- Monitorização do SGQ.</li> </ul>
<b>Novos projetos e investimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investir em estruturas físicas, equipamentos e processos de inovação e desenvolvimento.</li> <li>Aumentar a responsabilidade dos gestores de cada um dos processos, face à necessidade de melhorar os resultados da Instituição;</li> <li>Melhorar as condições de funcionamento.</li> <li>Implementar novos serviços e equipamentos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boa Manutenção do mobiliário e equipamento existente.</li> <li>-Estudo/Projeto de um Lar Residencial e CAO na Quinta da Torre</li> <li>-Estudo/Projeto de uma nova resposta para o Edifício da Pensão Guardense.</li> <li>-Projeto de um Lar/SAD/Centro de dia para Maçainhas</li> </ul>
<b>Gestão de recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua;</li> <li>Consolidar algumas das melhores práticas e divulgá-las internamente, procurando capitalizar internamente os seus efeitos;</li> <li>Otimizar comunicação interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desenvolver Plano de Formação Interna</li> <li>-Efetuar Avaliação de Desempenho</li> <li>- Desenvolvimento de estágios curriculares</li> <li>- Desenvolver Programas de Emprego/Inserção</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver cronograma de reuniões</li> </ul>
<b>Comunicação e marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovar nos sistemas de informação e comunicação potenciando o reconhecimento público da CERCIG.</li> <li>• Promover iniciativas de índole social e cultural com o propósito de esclarecer e sensibilizar a comunidade;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver Plano Comunicação e Marketing</li> <li>- Aposta nas redes sociais</li> <li>- Atualização constante da página da internet</li> </ul>
<b>Respostas sociais / serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover uma orientação para o cliente considerando a abrangência dos serviços a prestar;</li> <li>• Promover a requalificação de respostas sociais ou serviços;</li> <li>• Assegurar a modernização, requalificação e adaptação de alguns espaços e equipamentos suscetíveis de um melhor aproveitamento;</li> <li>• Reforçar a qualidade do atendimento e bem-estar dos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver plano de atividades de inclusão</li> <li>- Efetuar avaliação de desempenho</li> </ul>
<b>Sustentabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a sustentabilidade económica/financeira</li> <li>• Criar condições de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável</li> <li>• Assegurar formas de financiamento.</li> <li>• Melhorar a eficiência no uso da energia, procurando a sustentabilidade com uma redução de custos e de danos ambientais, melhorando a eficiência energética dos imóveis.</li> <li>• Promover a gestão eficiente de todos os recursos da Instituição.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão eficiente de recursos.</li> <li>- Renegociar as condições de aquisição/contratos com fornecedores</li> <li>- Efetuar revisão de protocolos / acordos.</li> <li>- Elaborar candidaturas ao novo Quadro Comunitário.</li> </ul>
<b>Parcerias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer com as organizações públicas e privadas relações estáveis de parceria, participando ativamente na construção de uma sociedade mais aberta e inclusiva;</li> <li>• Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas;</li> <li>• Manter e estabelecer protocolos com instituições similares e outras entidades, com intuito de partilha de experiências e boas práticas;</li> <li>• Estabelecer pontos de articulação entre as áreas de intervenção e os problemas sociais de maior proximidade na comunidade local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver atividades em parceria.</li> </ul>
<b>Vida Cooperativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a Instituição de novas formas de organização e contribuir para a modernização e fortalecimento do espírito cooperativo;</li> <li>• Envolver os cooperantes na vida da instituição através da realização de atividades de carácter geral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atividade estatutária</li> </ul>

## 5. Recursos a Utilizar

### 5.1. Recursos Humanos

#### Distribuição por Resposta Social / Serviços

RESPOSTA SOCIAL / SERVIÇOS	SIGLA	N.º COLABORADORES
Centro de Atividades Ocupacionais	CAO	13
Centro de Recursos para Inclusão	CRI	10
Intervenção Precoce	IP	4
Unidades Residenciais	UR's	2
Centro Equestre	CE	0
Centro de Atividades e Tempos Livres	CATL	1
Centro de Reabilitação Profissional/Formação	GRP / F	11
Quinta Agrícola e Pedagógica	OAP	0
Valência Educativa	VE	1
Lar Residencial/Residência Autónoma	LA/RA	14
Gabinete Rendimento Social Inserção	GRSI	10
Serviço de Apoio Domiciliário	SAD	1
Serviço Administrativo / Serviço Financeiro	SA / SF	2
Serviços de cozinha	SC	0
Serviços de Transportes	ST	3
Serviços de Manutenção / Limpeza	SM	4
Serviço de Higiene e Segurança	SHS	1
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

*[Handwritten signatures]*

## 5.2. Equipamentos

A CERCIG desenvolve toda a sua atividade regular, apoiada em 2 Equipamentos (estruturas físicas) distintas:

Edifícios		Viaturas
<b>SEDE</b>	<b>CRP – Quinta da Torre</b>	
Parque da Saúde 6300-749 Guarda	Quinta da Torre – Parque Industrial 6300 – 625 Guarda	1 Viaturas Passageiros 22 Lugares 1 Viaturas Passageiros 34 Lugares 5 Viaturas Passageiros 9 Lugares 1 Viatura Mista 7 Lugares 2 Viaturas 5 lugares

## 5.3. Outros Recursos – Parcerias

Para o desenvolvimento das atividades prevêem-se as seguintes parcerias:

Tipo Parcerias	Parcerias	Tipo Apoio
Financieras	IEFP Ministério Educação Instituto Segurança Social DREC Ministério Agricultura	Financiamento Projetos / Respostas Sociais / Serviços
Desenvolvimento	Escolas de Ensino Superior Centros de Saúde	Formação Desenvolvimento Projetos / Atividades / Novos Serviços

F  
 M  
 R  
 R

	Associações Entidades Formadoras Agrupamentos Escolas Bombeiros Voluntários Guarda Proteção Civil Empresas / Fornecedores	
--	--	--

## 5.4. Financiamento

O financiamento das atividades inseridas em plano serão asseguradas essencialmente por:

### 1 – Financiamento Externo / Candidaturas / Protocolos / Acordos

PROGRAMA / ENTIDADE	TIPOLOGIA / EIXO	ATIVIDADES / SERVIÇOS
Ministério da Educação/ DREC	Protocolo / Contrato de Cooperação Plano de Ação	Valência Educativa (VE) Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)
Instituto Segurança Social	Protocolos Acordos de Cooperação	Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) Centro de Atividades Tempos Livres (CATL) Gabinete Rendimento Social Inserção (GRSI) Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) Lar Residencial e Residência Autónoma Intervenção Precoce (IP)
IEFP	Qualificação das Pessoa com Deficiência Apoio ao Investimento em Respostas Sociais	Centro de Reabilitação Profissional Novos Projetos / Serviços Formação / Consultoria / Desenvolvimento de Atividades

IEFP	Programas Emprego Empresas de Inserção Centro de Emprego Protegido	Apoio a Desempregados
------	--	-----------------------

*[Handwritten signatures and initials]*

## 2 – Outras Formas de Financiamento / Autofinanciamento

Regulares	Pontuais
Mensalidades Prestação de Serviços	Subsídios Campanhas Vendas Produtos Donativos Outros apoios

O financiamento externo representa mais de 90% do financiamento das atividades regulares da CERCIG.

As outras formas de financiamento serão essencialmente utilizadas nas atividades eventuais, nomeadamente as atividades de inclusão/integração e ações de melhoria.

Ao longo do ano a entidade analisará outras formas de financiamento externo e apresentará as respetivas candidaturas, aos mais diversos programas de apoio ou entidades financiadoras, de acordo com as fases de candidatura ou publicitação dos apoios, com vista ao financiamento de novos projetos/serviços, reforço das atividades desenvolvidas ou necessárias à realização das ações de melhoria contínua consideradas.

## 6. QUADRO DE INDICADORES E METAS

Nas tabelas seguintes são apresentados os indicadores e metas gerais da CERCIG para 2020, que, correspondem aos indicadores e metas de cada uma das respostas sociais/serviços para o mesmo ano.

### Eixo 1- Qualidade e Melhoria Contínua

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Obter certificações da qualidade	ISO	1
Controlar reclamações	N.º de reclamações	<2
Controlar /medir críticas	N.º de críticas	<2
Aumentar sugestões	N.º de sugestões	> 5
Controlar /medir Ocorrências	N.º de ocorrências	<5
Controlar /medir não conformidades	N.º de não conformidades	<2
Cumprir Plano de Desenvolvimento da Qualidade	% Cumprimento do Plano	>70%
Cumprir Plano e ações de melhoria	% Cumprimento do Plano	>70%
Garantir satisfação global	Nível de satisfação Global	>85%
Avaliar/rever Serviços/Respostas Sociais	N.º de Respostas Sociais/Serviços revistos	3

F. M. S.  
E. M. R.

**Eixo 2 - Novos projetos e investimentos**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Desenvolver novos serviços de inovação e desenvolvimento	N.º de novos Serviços de Inovação e desenvolvimento	1
Criar novas Respostas Sociais/ Serviços	N.º de Novas Sociais/ Serviços	1
Cumprir o plano e orçamento para 2020 no que respeita ao investimento	Relatório de contas da gestão de 2020	≠ < 15.000€
Aumentar a frota automóvel	N.º de viaturas adquiridas	0

**Eixo 3 - Gestão de Recursos Humanos**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Não aumentar n.º de colaboradores	Quadro de pessoal (fluxos de entradas e saídas)	0
Cumprir Plano de Formação Interna	% de cumprimento do plano	>70%
Realizar avaliação de desempenho aos colaboradores	% de colaboradores avaliados	>70%
Garantir satisfação dos colaboradores	% de satisfação de colaboradores	>80%
Aumentar o nº de atividades integração	N.º Atividades Integração	+ 6
Manter a taxa de ocupação	Taxa de Ocupação Respostas Sociais / Serviços	+ 90 %

**Eixo 4 - Comunicação e Marketing**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Cumprir o Plano de Comunicação e Marketing	% de cumprimento do Plano de Comunicação e Marketing	>70%
Dar a conhecer as Respostas Sociais/Serviços	% de conhecimento dos serviços por parte dos cooperantes e comunidade	>50%

*Handwritten signatures and initials:*  
 TA  
 M  
 BJR

**Eixo 5 - Respostas Sociais / Serviços**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Aumentar o n.º de clientes	N.º de clientes	+5
Cumprir planos	% de cumprimento de planos	>70
Envolver clientes no planeamento	Nº de clientes envolvidos	2
Garantir a satisfação dos clientes	% de satisfação de clientes	>85%
Garantir taxa de ocupação das Respostas Sociais/Serviços	Clientes/ capacidade instalada	>90%
Dar resposta às necessidades e expectativas dos clientes	Taxa de realização dos serviços descritos nos Pis	90%
Desenvolver atividades de inclusão/integração	% de cumprimento do Plano de Inclusão /Integração	>70%
Desenvolver outras atividades não previstas em plano	N.º de atividades não previstas	>10



**Eixo 6 - Sustentabilidade**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Garantir resultados líquidos positivos na Gestão	Relatório de contas do exercício de 2020	>50 000€
Reduzir custos com fornecimento de serviços externos	Relatório de contas do exercício de 2020	1%
Rever protocolos do CATL	N.º de revisões	1
Aumentar receitas	Relatório de contas do exercício de 2020	>1%

**Eixo 7 - Parcerias**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Aumentar número de novas parcerias	N.º de novas parcerias	2
Realizar atividades em parceria	N.º de atividades realizadas	5
Garantir satisfação dos parceiros	% de satisfação de parceiros	>80%

**Eixo 8 – Vida Associativa / Cooperativa**

OBJETIVOS	INDICADORES	META 2020
Organizar o n.º de cooperantes	Nova Lista de Cooperantes	Listagem real
Garantir satisfação dos cooperantes	% de satisfação de cooperantes	>85%

**7. Avaliação**

O presente Plano Geral de Atividades será avaliado no final do ano através dos indicadores definidos e o resultado apresentado em Relatório Geral de Atividades que será divulgado às partes interessadas.