



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021





O presente Plano de Atividades e Orçamento foi elaborado pelo Conselho de Administração da CERCÍ Flor da Vida, aprovado na reunião de 28 de Dezembro de 2020 e com Parecer do Conselho Fiscal emitido em 30 de Dezembro do mesmo ano.

Aprovado em Reunião de Assembleia Geral em ____ / ____ / _____

(Aguarda aprovação em Reunião da Assembleia Geral que será realizada logo que o estado de emergência o permita)

Presidente do Conselho de Administração

Presidente da Assembleia Geral

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL	4
1.1. Enquadramento	4
1.2. Missão, Visão e Valores da CERCI Flor da Vida	4
1.2.1. Missão	4
1.2.2. Visão	4
1.2.3. Valores da Organização	5
1.3. Política de Qualidade da CERCI Flor da Vida	5
1.4. Estratégia da CERCI Flor da Vida e do Conselho de Administração	5
1.4.1. Eixos Estratégicos da CERCI Flor da Vida	6
1.4.2. Objetivos Estratégicos (OE) da CERCI Flor da Vida	6
2. RESPOSTAS SOCIAIS E VALÊNCIAS	8
2.1. Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)	8
2.2. Valência Socioeducativa (SE)	9
2.3. Intervenção Precoce (IP)	9
2.4. Unidade de Residência (UR)	9
2.5. Valência de Formação Profissional (FP)	10
2.6. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	10
2.7. Outros Projetos	11
3. METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS	12
3.1. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Centros de Atividades Ocupacionais	12
3.2. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Valência Socioeducativa	15
3.3. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Intervenção Precoce	19
3.4. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Unidade de Residência	21
3.5. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Valência de Formação Profissional	26
3.6. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Centro de Recursos para a Inclusão	33
3.7. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Recursos Humanos	36
3.8. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Aprovisionamento, Financeiro e Compras	37
4. CALENDARIZAÇÃO DAS ATIVIDADES	38
5. PLANO DE REUNIÕES	39
6. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO	41
7. CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS EXISTENTES	42
7.1. Recursos Humanos	42
7.2. Recursos Físicos	43
7.2.1. Viaturas	43
7.2.2. Edifícios	43
7.3. Parcerias	43
Anexos	43
Anexo I – Orçamento de Exploração	
Anexo II – Parecer do Conselho Fiscal	

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

1.1. Enquadramento

A CERCI Flor da Vida é uma Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão, CRL, adiante designada por CFV. Foi constituída por escritura pública em 30 de Maio de 1980 e tem sede na Quinta da Mina em Azambuja. Carateriza-se como uma cooperativa, não visando a obtenção de lucros e tem por objeto a solidariedade social e a saúde, bem como o desenvolvimento de atividades de apoio em diferentes áreas de intervenção das pessoas com deficiência e/ou incapacidade e de pessoas idosas, promovendo a sua qualidade de vida, a educação, a reabilitação, a formação e a capacitação, visando a sua inclusão social.

A sua fundação data de 1980, como cooperativa de ensino, designadamente de educação especial. Em 1998, por força do Decreto – Lei nº 7/98 de 15 de Janeiro, a CFV passou a ter o estatuto de Solidariedade Social. Na qualidade de Cooperativa rege-se pelo Código Cooperativo e Legislação complementar, nomeadamente proveniente quer do Ministério da Educação, quer do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. A atividade da CFV é financiada pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, pelo Ministério da Educação e por fundos comunitários no âmbito do POISE, para a valência da Formação Profissional.

1.2. Missão, Visão e Valores da CERCI Flor da Vida

1.2.1. Missão

A CFV tem como Missão valorizar a pessoa com deficiência e sua família, respeitando a sua individualidade e construindo oportunidades de desenvolvimento, crescimento e participação.

1.2.2. Visão

A CFV tem como Visão Institucional promover uma cultura em que a sociedade reconheça o potencial da pessoa com deficiência e não a sua diferença.

1.2.3. Valores da Organização

O desenvolvimento da missão da CFV tem por base uma identidade organizacional que nasce do sentido de **RESPONSABILIDADE SOCIAL** para com a comunidade, promovendo uma relação de **RESPEITO** pelo reconhecimento do valor e dos direitos inerentes à condição humana. Fomentamos a **COOPERAÇÃO** entre todos os intervenientes de forma a construir ligações fortes e seguras que se reforçam pela **DEDICAÇÃO** e entrega a causas e pessoas. Acreditamos que o futuro se constrói com base na **CONFIANÇA** mútua que nos sustenta.

1.3. Política de Qualidade da CERCI Flor da Vida

A CFV pretende garantir serviços qualificados de forma a satisfazer as necessidades dos seus utentes e familiares e corresponder às solicitações da comunidade.

Mantendo uma estrutura competente, organizada e dinâmica, a Instituição assume o compromisso de evoluir os seus processos e recursos, e cumprir com as responsabilidades para com utentes, famílias, trabalhadores, parceiros e fornecedores, com eles criando ligações de envolvimento, transparência, ética e respeito mútuo, que se concretizem em elevados níveis de satisfação e confiança.

1.4. Estratégia da CERCI Flor da Vida e do Conselho de Administração

O Plano Anual de Atividades para 2021, visa concretizar os objetivos definidos que se basearam nas conclusões retiradas da análise SWOT (Forças e fraquezas, oportunidades e ameaças). Desta análise SWOT foram elaborados os eixos e objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico de 2021-2023, que serviram de base ao presente Plano Anual de Atividades.

Ao **Conselho de Administração** compete determinar, arbitrar e garantir que sejam operacionalizadas as soluções para atingir os objetivos estratégicos, as quais exigem equilíbrios complexos (juízos de gestão) sobre um amplo conjunto de metas e meios para as alcançar. São de destacar 3 funções: **Institucional, de direção e estratégica**.

- ✓ A função **institucional**, externa, legitima as atividades da organização com o meio envolvente (comunidades onde está inserida), com o Estado- Administração Central, Autarquias, Entidades Parceiras e Financiadoras;

- ✓ **Direção**, interna, procura conciliar os interesses dos diferentes constituintes, com especial relevo no assegurar serviços de qualidade e satisfazer as necessidades dos seus utentes e familiares e corresponder às solicitações da comunidade, como já referido na política de qualidade, com a condição, ainda que possa parecer paradoxal, de implementar práticas de gestão rigorosas e racionais que garantam o equilíbrio económico-financeiro e a sustentabilidade da instituição;
- ✓ **A função estratégica** consubstancia-se na tomada de decisões estratégicas, visando a adaptação da instituição ao seu meio envolvente e às suas necessidades.

As funções deverão evoluir, serem dinâmicas, no sentido de se adaptarem às novas configurações organizacionais e aos novos processos de criação de valor, bem como a salvaguarda da saúde e segurança no interior da organização, a exemplo disso, na resposta à atual realidade pandémica através da aprovação e implementação de um consistente Plano de Contingência.

A existência de um novo paradigma de desenvolvimento, resultante de uma visão diferente do Mundo face à pandemia, reforça a importância no futuro das organizações da economia social. A capacidade de efetuar uma rigorosa análise organizacional, compreender a *performance* procurando localizar áreas/ unidades que apresentem problemas, identificando oportunidades e desenvolvendo planos de ação que, uma vez realizados, culminem com a melhoria do desempenho global.

1.4.1. Eixos Estratégicos da CERCI Flor da Vida

Foram identificados os seguintes Eixos Estratégicos para a atividade da CFV:

- › **Eixo Estratégico 1. Qualidade dos Serviços**
- › **Eixo Estratégico 2. Melhoria Contínua e Inovação**
- › **Eixo Estratégico 3. Inclusão e Participação**
- › **Eixo Estratégico 4. Sustentabilidade e Boa Gestão**

1.4.2. Objetivos Estratégicos (OE) da CERCI Flor da Vida

De acordo com os eixos estratégicos de atuação, a CFV identificou objetivos estratégicos (OE) nas seguintes perspetivas:

› **Perspetiva dos Utentes**

OE 1. Garantir a qualidade dos serviços prestados ao utente

OE 2. Assegurar a excelência na relação com utentes e familiares

OE 3. Garantir o desenvolvimento, crescimento e autonomia dos utentes

› **Perspetiva dos Processos**

OE 4. Assegurar a melhoria contínua dos Processos (Unidades Orgânicas)

OE 5. Melhorar o Ciclo Comunicacional da Instituição

OE 6. Realizar Benchmarking com outras instituições

› **Perspetiva da Aprendizagem e Crescimento**

OE 7. Desenvolver as competências e motivação dos Recursos Humanos

OE 8. Criar uma rede dinâmica com parceiros e cooperadores

OE 9. Implementar projetos de inovação e/ou reestruturação dos serviços

› **Perspetiva Financeira**

OE 10. Garantir um controle financeiro da Instituição

OE 11. Garantir a sustentabilidade económica e financeira

OE 12. Racionalizar despesas, custos e promover o investimento

2. RESPOSTAS SOCIAIS E VALÊNCIAS

A CFV desenvolve atualmente a sua atividade através de seis Respostas Sociais e Valências:

- › **Centro de Atividades Ocupacionais**
- › **Valência Socioeducativa**
- › **Intervenção Precoce**
- › **Unidade de Residência**
- › **Formação Profissional**
- › **Centro de Recursos para a Inclusão**

Todas as Respostas Sociais e Valências desenvolvem o seu próprio Plano Anual de Atividades que inclui o planeamento estratégico e operacional inerente ao seu funcionamento, sendo complementares do presente documento.

Apresenta-se seguidamente uma breve descrição de cada Resposta Social e Valência.

2.1. Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

A CFV tem atualmente em funcionamento dois Centros de Atividades Ocupacionais (CAO). O CAO de Azambuja que iniciou o seu funcionamento em 1 de dezembro de 1995 e mantém acordo celebrado para 38 utentes, sendo a sua capacidade de resposta atual de 40 utentes. O CAO de Olhalvo iniciou a sua atividade a 1 de dezembro de 2004 com acordo para 15 utentes. Ambos recebem tutela e financiamento do Instituto da Segurança Social, IP.

O CAO tem como objetivos o desenvolvimento das capacidades funcionais de jovens e adultos, com idade igual ou superior a 18 anos (a partir dos 16 anos em situações excecionais e previamente autorizadas pelo ministério da educação), com deficiência grave e profunda, e a manutenção da autonomia pessoal, social e do equilíbrio emocional, promovendo o bem-estar, direitos de cidadania e projetos de interação e inserção social, de acordo com as necessidades individuais de cada cliente.

2.2. Valência Socioeducativa (SE)

A SE tem paralelismo pedagógico para o 1º ciclo, com contratos de cooperação anuais com o Ministério da Educação. A escola situa-se na Quinta das Rosas, em Azambuja e tem capacidade para 25 alunos. Presta apoio a alunos com necessidades educativas especiais de carácter permanente. Esta valência é enquadrada pelo Decreto-Lei n.º 54/2018, de 6 de Julho e pela Portaria n.º 1102 de 1997, que regulam as condições de elegibilidade dos alunos com necessidades educativas especiais, a frequência de escolas de ensino especial, e os diferentes apoios técnico-pedagógico e técnico-financeiro prestados pelo Ministério da Educação.

2.3. Intervenção Precoce (IP)

A IP rege-se pelo decreto-lei n.º 281/2009 de 6 de outubro e é desenvolvida através da atuação coordenada dos Ministérios do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, da Saúde e da Educação, com envolvimento das famílias e da comunidade. Esta abrange as crianças 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 desenvolvimento, bem como as suas famílias. A CFV tem acordo de cooperação com o ISS, I.P. para 30 crianças e capacidade para 40.

2.4. Unidade de Residência (UR)

A UR iniciou a sua atividade em Fevereiro de 1999, sendo um equipamento social tutelado pelo ISS, I.P. e caracteriza-se por ser um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar. É financiada pelo C.R.S.S.L.V.T. através de protocolos de cooperação. Atualmente a atividade é desenvolvida em duas estruturas - Unidade 1 que se situa na Rua Trás dos Quintais em Azambuja; Unidade 2 que se situa na Quinta da Mina em Azambuja. Foram celebrados acordos de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo a 01.12.1998 (revisto a 30.07.2004) e a 01.12.2015 respetivamente e cada unidade tem capacidade para 12 utentes.

2.5. Valência de Formação Profissional (FP)

A FP iniciou o funcionamento em outubro de 1990 e desenvolve cursos profissionais para pessoas com deficiências e incapacidades, tendo como objetivo a sua qualificação e integração socioprofissional. A CFV é uma Entidade Formadora Certificada pela DGERT nas áreas de educação e formação: 215 – Artesanato, 346 - Secretariado e trabalho administrativo, 522 – Eletricidade e energia, 542 – Indústrias do têxtil, vestuário, calçado e couro, 543 – Materiais (indústria da madeira, cortiça, papel, plástico, vidro e outros, 621 – Produção agrícola e animal, 622 – Floricultura e jardinagem e 811 – Hotelaria e Restauração.

Em 2021 irá ter em funcionamento 5 áreas de formação, designadamente cozinheiro/a, empregado/a de mesa, operador agrícola, operador de jardinagem e costureiro/a. Estas 5 áreas têm previsto 17 cursos de formação para um total de 70 formandos.

As ações desenvolvidas são financiadas pelo Estado Português e Fundo Social Europeu no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE) mantendo como Entidade reguladora o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P (IEFP, IP).

2.6. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

A CFV está acreditada pelo Ministério da Educação (ME) como CRI desde 24 de Março de 2009. O CRI é uma estrutura apoiada pelo ME que visa apoiar a inclusão das crianças e jovens com necessidades educativas especiais de carácter permanente, inseridas nas estruturas regulares de ensino e abrangidas pelo decreto-lei n.º 54/2018, de 6 de Julho. O serviço é desenvolvido com base em Planos de Ação elaborados em parceria com 8 Agrupamentos de Escolas (AE), designadamente os AEs de Azambuja, do Alto de Azambuja e de Vale Aveiras do concelho de Azambuja; os AEs do Carregado, de Damião de Goes, da Abrigada e de Visconde de Chancelheiros, do concelho de Alenquer e ainda o AE António de Ataíde, do concelho de Vila Franca de Xira. O apoio é prestado, em regime de itinerância, nas escolas que as crianças frequentam e tem como objetivo desenvolver um trabalho de parceria com os Agrupamentos de escolas de modo a que as crianças possam beneficiar de apoios especializados e diferenciados no contexto da escola inclusiva.

2.7. Outros Projetos

Foram realizadas 2 candidaturas ao PARES 3.0 em 2020, em que um dos projetos engloba a construção de um edificado de raiz em Olhalvo, no concelho de Alenquer, alargando e melhorando o Centro de Atividades Ocupacionais existente, a criação de um Lar Residencial para pessoas com deficiência (resposta social inexistente no concelho de Alenquer) e Serviço de Apoio Domiciliário. O segundo projeto candidatado consiste num edifício completamente novo, sediado na Quinta das Rosas, em Azambuja, para as respostas sociais de Lar Residencial para pessoas com deficiência (renovação da UR1), Centro de Atividades Ocupacionais, Estrutura Residencial Pessoas Idosas, Serviço de Apoio Domiciliário e Clínica de saúde. Ambos os projetos foram submetidos em dezembro de 2020 e aguardam deliberação no presente ano de 2021.

São projetos bastante ambiciosos, com investimento significativo, envolvimento e crescimento da instituição.

Está em aberto a possibilidade de efetuar candidaturas ao Instituto Nacional de Reabilitação, no presente ano, para financiamento de Projetos a desenvolver com os utentes nas áreas de lazer e participação social e de acordo com a evolução da pandemia no país.

Irá ser igualmente apresentado um projeto ao Ministério da Saúde para a abertura de uma Clínica de Saúde/Gerontologia e Exames Complementares de Diagnóstico e uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI).

Projeto de reestruturação da Quinta das Rosas, nomeadamente deslocação e reestruturação do espaço do picadeiro e estábulos e das áreas agrícola e de jardinagem.

Perante a imprevisibilidade da atual situação de pandemia do país, a instituição estará atenta e sensível a abertura de candidaturas que possam surgir e que estruturam ou apoiem na prevenção ou combate de surtos internos.

3. METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS
3.1. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Centros de Atividades Ocupacionais

PRS – PERSPECTIVA PRC – PROCESSO OE – OBJECTIVO ESTRATÉGICO FM – FREQUÊNCIA DE MONITORIZAÇÃO

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEI
CLIENTES / APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	CAO	OE01	Garantir a qualidade dos serviços prestados na resposta social	Assegurar a satisfação do cliente/família	N.º de rescisões de contrato por insatisfação	Contagem direta	≤ 1 AZ ≤ 1 OL	Prestar o serviço contratualizado com qualidade	Mod.PCAO.27	Anual Diretora Técnica
					N.º de reclamações e sugestões	Contagem direta	≤ 4 AZ ≤ 2 OL	Analisar as reclamações/sugestões Reuniões de clientes Reuniões com RL	Mod.PGM.06 (PACP) Mod.PGM.55 Livro Reclamações	Anual Diretora Técnica CA
		OE02 OE05 OE06	Promover a inclusão social, fortalecendo a relação de proximidade com a comunidade e parceiros	Criar oportunidades de divulgar e dinamizar as atividades da resposta social	Número de ações	Contagem direta	≥ 2 AZ ≥ 2 OL	Distribuir panfletos/fyers Divulgar o serviço nos meios de comunicação local Promover atividades com a participação da comunidade/parceiros/IPSS de acordo com as regras de segurança da DGS e da situação epidemiológica	Facebook Flyers Jornais locais Site	Anual Diretora Técnica CA
				Criar oportunidades de participação e interação social dos clientes em eventos promovidos pela comunidade/parceiros	Número de eventos que visita e/ou participa	Contagem direta	≥ 3 AZ ≥ 2 OL	Visitar locais de interesse cultural Participar em eventos na comunidade Comemoração de datas festivas	Mod.PCAO.36	Anual Diretora Técnica
				Promover as boas relações entre instituição e famílias	N.º de eventos envolvendo clientes, famílias e RH	Contagem direta	≥ 2 AZ ≥ 1 OL	Comemoração de uma data festiva e/ou evento (p.ex. festa de natal)	Fotos/ registos	Anual Diretora Técnica
				Manter as parcerias ASU existentes	Número de parcerias atuais	Contagem direta	≥ 1 AZ ≥ 1 OL	Manter os protocolos de parceria com empresas	Protocolo Mod.PCAO.25	Anual Equipa Técnica
		OE03 OE04	Assegurar uma prestação de serviços individualizada	Corresponder às necessidades, expectativas e potenciais dos clientes e suas famílias	Taxa de PDI elaborados	N.º de PDI / N.º de Clientes x 100	100% AZ 100% OL	Elaborar o PDI Reuniões de Equipa Reuniões com clientes e com RL	Mod.PCAO.25 Mod.PGM.55 Dropbox	Anual Equipa Técnica
					Monitorização dos PDI	N.º Monitorizações / N.º PDI x 100	100% AZ 100% OL	Registo das atividades realizadas de acordo com o planeado nos PDI	Mod.PCAO.25 Mod.PCAO.40 Mod.PCAO.46	Semestral Equipa Técnica
					Taxa de cumprimento das sessões terapêuticas	N.º sessões efetuadas/ N.º sessões previstas x 100	≥ 80% AZ ≥ 80% OL	Registo mensal de terapias/atividades Reunião de equipa técnica	Mod.PCAO.25 Mod.PCAO.40 Mod.PCAO.43 Mod.PCAO.46	Anual Equipa Técnica

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Processos	CAO	OE03 OE04	Assegurar uma prestação de serviços individualizada	Corresponder às necessidades, expectativas e potenciais dos clientes e suas famílias	Taxa de cumprimento das atividades ocupacionais	N.º atividades efetuadas/ N.º atividades previstas x 100	≥ 80% AZ ≥ 90% OL	Registo mensal de terapias/atividades Reunião de equipa geral	Mod.PCAO.25 Mod.PCAO.40 Mod.PCAO.46	Anual Monitoras e DT
		OE04	Garantir um planeamento adequado no âmbito da intervenção e assegurar a imagem de confiança da Resposta Social	Assegurar um adequado acompanhamento terapêutico e psicossocial	Taxa de acompanhamentos prestados de acordo com as necessidades identificadas	Nº de situações apoiadas / Nº de situações identificadas x 100	≥ 100% AZ ≥ 100% OL	Apoio Individualizado Apoio em grupo Avaliações especializadas Monitorizações do PDI	Mod.PCAO.43 Mod.PCAO.45 Escala de Avaliação	Semestral Equipa Técnica
				Desenvolver um projeto temático anual	Número de atividades desenvolvidas	Contagem direta	≥ 48 AZ ≥ 12 OL	Dinâmicas de grupo Atividades lúdicas Utilização de meios audiovisuais	Plano de Atividade Fotografias	Anual Equipa Técnica
		OE05	Reforçar as condições para a melhoria dos serviços prestados	Identificar pontos de intervenção no sentido de assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de implementação de melhoria	N.º de ações implementadas/ N.º ações identificadas x 100	≥ 50% AZ ≥ 50% OL	Reuniões de Equipa CAO Reuniões de Coordenação Reuniões de Clientes	Mod.PGM.12 Mod.PGM.55 Mod.PCAO.43	Anual Diretora Técnica
				Melhorar as infraestruturas e/ou equipamentos da Resposta Social	Nº de projetos apresentados de acordo com as necessidades identificadas e os avisos de abertura de candidaturas disponíveis (ISS, INR, BPI ou outros)	Contagem direta	≥ 1 AZ ≥ 1 OL	Pesquisa de projetos existentes Formalização de candidaturas	Formulários de candidatura disponíveis Documentação geral da instituição	Anual Diretora Técnica CA
		APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO	OE05 OE07	Melhorar a articulação do serviço com os clientes, significativos e colaboradores	Desenvolver ações de forma a reforçar a comunicação com os clientes, significativos e colaboradores	Número de intercâmbios/atividades partilhadas entre CAO's	Contagem direta	≥ 12	Reuniões Online entre RS Partilha de atividades realizadas Atividades Conjuntas	Fotografias Videos Recurso a audiovisuais Plataformas digitais
Taxa de participação nas reuniões de RL	N.º participações em reunião / N.º de convocações x 100				≥ 90% AZ ≥ 90% OL	Reunião com RL	Mod.PGM.55	Anual Diretora Técnica		

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
PROCESSOS APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	CAO	OE05 OE07	Melhorar a articulação do serviço com os clientes e colaboradores	Desenvolver ações de forma a reforçar a comunicação com os clientes, significativos e colaboradores	Taxa de participação nas reuniões de equipa geral	$\frac{\text{N.º participantes em reunião}}{\text{N.º de colaboradores}} \times 100$	≥ 80% OL	Reunião com Monitoras e AAD	Mod.PGM.55	Anual DT
					Taxa de participação nas reuniões de equipa técnica (presencial ou online)	$\frac{\text{N.º participantes em reunião}}{\text{N.º de elementos ET}} \times 100$	≥ 50% OL	Reunião de Equipa Técnica	Mod.PGM.55	Anual DT
					Taxa de participação nas reuniões de equipa CAO	$\frac{\text{N.º participantes em reunião}}{\text{N.º de colaboradores Eq. CAO}} \times 100$	≥ 50% AZ	Reunião de Equipa CAO	Mod.PGM.55	Anual DT
					Taxa de participação nos atendimentos solicitados ao serviço	$\frac{\text{N.º de atendimentos realizados}}{\text{N.º solicitações}} \times 100$	≥ 90% AZ ≥ 90% OL	Atendimentos solicitados ao serviço	Mod.PGM.45 Mod.PGM.55	Mensal DT Equipa CAO
				Criar situações facilitadoras para a participação dos colaboradores em ações de formação	Taxa de participação em ações de formação	$\frac{\text{Nº de formações/Nº de formações solicitadas}}{\text{Nº de colaboradores}} \times 100$	≥ 70% AZ ≥ 60% OL	Participar em ações de formação Reorganização do serviço	Mod.PRH.05	Anual Diretora Técnica CA

3.2 **RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Escola de Ensino Especial- Valência Socioeducativa**

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Clientes	SE	OE 1	Garantir a Qualidade do Serviço Prestado pela SE	Cumprir o calendário escolar	Data de início do ano letivo Períodos letivos e de avaliação Programa de atividades livres nas interrupções letivas	Taxa de cumprimento	100%	Preparação do ano letivo Calendarização das ações Elaboração de programa de atividades	Calendário escolar do ME PAA Planificações Projetos de Turma (PT) Programa de Atividades Livres	Anual Diretora Pedagógica (DP) Conselho Pedagógico (CP)
				Manter o Paralelismo Pedagógico – 1º ciclo do ensino básico para crianças e jovens com NEE carácter permanente	Paralelismo pedagógico	Nº de Doc. enviados/Nº Doc. solicitados pelo MEC x100	100%	Elaboração/revisão/envio de documentos solicitados pelo ME	Documentos Manuais Regulamentos Relatórios	Anual DP CA
				Garantir a satisfação dos Clientes/Encarregados de Educação (EE)	Nº de reclamações (anuais)	Contagem direta	≤ 1	Análise e tratamento das reclamações	Livro de reclamações PACP	Anual DP CA
				Garantir a resposta ao cliente em caso de reclamação/sugestão	Nº de dias entre a reclamação/sugestão e a resposta	Contagem direta	≤ 10	Reuniões com os Intervenientes	Registos de reunião	Anual DP
				Promover a participação e a inclusão social	Nº de participações em atividades na/com a comunidade	Contagem direta	≥ 8	Visitas de estudo Participação em eventos da comunidade Comemoração de datas festivas	Fotos/Registos	Quadrimestral Docentes DP

PRS PRC OE OBJETIVOS GERAIS OBJETIVOS ESPECÍFICOS INDICADORES FÓRMULAS META AÇÕES SUPORTE E RECURSOS FM E RESPONSÁVEIS

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Clientes	SE	OE 2	Assegurar a excelência na relação com alunos e EE	Envolver os EE enquanto parceiros no processo educativo	Grau de participação dos EE em reuniões	EE presentes nas reuniões para as quais são convocados	≥ 80%	Reuniões	Registos de Reunião	Anual DP Docentes
					Grau de Participação dos EE na elaboração dos PEI e PIT do aluno	Percentagem de PEI assinados pelos EE	100%	Reuniões de apresentação/aferição dos PEI e PIT	Documentos assinados (PEI/PIT)	Anual DP Docentes
				Promover as boas relações entre Colaboradores, Alunos/EE	Nº de eventos envolvendo alunos, famílias e colaboradores	Contagem direta	≥ 3	Eventos abertos à participação dos EE	Fotos/ registos	Anual DP ETP
	SE	OE 3	Garantir o desenvolvimento das competências dos clientes	Garantir um serviço individualizado de acordo com as necessidades e expetativas dos clientes	Taxa de elaboração de RTP, PEI e PIT	Nº doc/Nº alunos x100	100%	Avaliação das necessidades e expetativas do aluno Definição das medidas a implementar Elaboração, aprovação do RTP, PEI e PIT	RTP PEI PIT	Anual DP Docentes Terapeutas EE
				Envolver os clientes/EE na elaboração dos PEI	Taxa de participação dos clientes/EE na elaboração dos PEI e PIT	Nº de alunos/EE envolvidos na elaboração dos doc./Nº de clientes/EE x 100	≥ 80%	Contatos e Reuniões com EE Doc. assinados e aprovados pelos clientes/EE	RTP PEI PIT	Anual DP Docentes
				Desenvolver o PEI e PIT de forma eficaz	Taxa de concretização do PEI e PIT	Nº Obj. atingidos ou emergentes/ Nº Previstos x100	80%	Aplicação/monitorização/rev isão do PEI	Fichas de avaliação/monitorização	Quadrimestral DP Docentes

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Processos	SE	OE 4	Assegurar a melhoria contínua e a imagem de confiança da valência SE	Adaptar os recursos existentes e flexibilizá-los de acordo com as necessidades dos alunos	% de revisões os PEI/PIT	Revisões / revisões necessárias identificadas x 100	100%	Revisões aos PEIs /PITs Revisões aos horários Flexibilização dos serviços	PEIs/ PITs revistos Horários	Semestral DP Docentes
				Diversificar as medidas educativas e recursos educativos	Recursos educativos alocados aos alunos	Nº de recursos alocados a cada aluno	≥4	Aulas curriculares, oficinas pedagógicas, AFA; natação, terapias	Sumários Fichas de monitorização Avaliações dos PEI	Anual DP ET
				Potenciar a melhoria contínua dos serviços	Taxa de implementação de ações de melhoria	Nº de ações implementadas / Nº de ações identificadas x 100	≥85%	Apresentação de sugestões de melhoria e seu desenvolvimento	Atas de reuniões Registos	Anual DP
		OE 5	Potenciar a comunicação entre os da SE com todos os intervenientes	Diversificar as formas de disseminar a informação	Nº de ferramentas de comunicação digitais e outras de disseminação da informação	Contagem direta	≥ 5	Uso de: Dropbox Correio eletrónico Facebook Placards Reuniões de CP e de ETP	Dropbox Correio eletrónico Registos de reunião	Anual DP ET
				Dar a conhecer a qualidade do trabalho desenvolvido na valência	Nº de notícias e informações divulgadas	Contagem direta	≥ 5	Divulgar a atividade da SE	Facebook Folhetos Infográficos Exposições	Anual DP CA

PRS PRC OE OBJETIVOS GERAIS OBJETIVOS ESPECÍFICOS INDICADORES FÓRMULAS META AÇÕES SUPORTE E RECURSOS FM E RESPONSÁVEIS

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Aprendizagem e Crescimento	SE	OE 7	Promover as Competências e a Motivação da ETP da SE	Facilitar a participação dos colaboradores em ações formativas	Taxa de formações autorizadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ ações realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de ações solicitadas}} \times 100$	$\geq 84\%$	Participação em ações formativas	Pedidos de formação autorizados	Anual DP CA/ RH
				Estimular a participação dos técnicos da SE nas atividades gerais e eventos da CERCI	Nº eventos com participação dos técnicos do SE	Contagem direta	3	Atividades e encontros envolvendo colaboradores Voluntariado	Convites Fotos	Anual ET
		OE 8	Reforçar as parcerias	Consolidar e desenvolver as parcerias existentes	Número de atividades desenvolvidas em parceria	Contagem direta	≥ 3	Atividade Física para Todos Carnaval Atividades lúdico recreativas	Fotos/registos	Anual DP

3.3. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Intervenção Precoce

PRS	PRC	OE	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
		OE01 OE02 OE05	Cumprir com as Normas e Procedimentos do SNIPI (Sistema Nacional de Intervenção Precoce)	Fornecer informações a todas as famílias relativamente ao modo de funcionamento e procedimentos do SNIPI	Nº de Reuniões	Contagem direta	≥ 1 por família	Reuniões	Registos	Quadrimestral Equipas Técnicas das ELI
			Melhorar a qualidade de vida das crianças/famílias acompanhadas no âmbito do SNIPI	Cumprir com os PIIP (Plano Individual de Intervenção Precoce)	Taxa de cumprimento dos PIIP	$\frac{\text{Nº de apoios realizados}}{\text{Nº de Apoios Planeados}} \times 100$	≥ 90%	Atividades/Apoios Planeados	Documento Externo Registos	Quadrimestral Equipa Técnica
			Assegurar resposta a todas as crianças elegíveis para o SNIPI	Identificar/ Avaliar e dar resposta a todas as referências que cheguem às ELI (Equipas Locais de Intervenção Precoce)	Nº de Referências/Nº de Avaliações	$\frac{\text{Nº de referências respondidas}}{\text{Nº de Referências Recebidas}} \times 100$ e $\frac{\text{Nº de Avaliações recebidas}}{\text{Nº de Avaliações respondidas}} \times 100$	100%	Avaliações das referências e Avaliações	Documento Externo Registos/Avaliações	Quadrimestral Equipas Técnicas das ELI
				Garantir o encaminhamento de todas as crianças/famílias não elegíveis para o SNIPI	Nº de Encaminhamentos	$\frac{\text{Nº de Referências não elegíveis}}{\text{Nº de Encaminhamentos}} \times 100$	100%	Encaminhamento para outros serviços da comunidade	Registos	Quadrimestral Equipas Técnicas das ELI
				Garantir o acompanhamento de todas as crianças/famílias elegíveis até ao limite máximo estabelecido no acordo de Cooperação em vigor	Nº de Acompanhamentos	$\frac{\text{Nº de Acompanhamentos}}{\text{Nº de Acordo}} \times 100$	100%	Atribuição de responsável de caso. Avaliação/intervenção nos diferentes contextos. Reuniões de Equipas das ELI	Registos/Atas de reuniões	Quadrimestral Equipa Técnica

CLIENTES	IP	OE07	Melhorar a articulação do serviço com os clientes, significativos e colaboradores	Desenvolver ações de forma a reforçar a comunicação com os clientes, significativos e colaboradores	Taxa de participação nas reuniões de Equipa local	N.º participantes em reunião /N.º de colaboradores x 100	≥ 80%	Reunião de Equipa Técnica Polo de Azambuja	Ata de reunião	Quadrimestral Equipa Técnica
					Taxa de participação nas reuniões de ELI Alenquer/Arruda/Sobral	N.º participantes em reunião /N.º de colaboradores x 100	≥ 90%	Reunião de Equipa técnica	Ata de reunião	Quadrimestral Equipa Técnica
					Taxa de participação nas reuniões de ELI Cartaxo/Azambuja	N.º participantes em reunião /N.º de colaboradores ET x 100	≥ 90%	Reunião de Equipa Técnica	Ata de reunião	Quadrimestral Equipa Técnica

3.4. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Unidade de Residência

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
CLIENTES	UR	OE1	1.1 Manter um elevado nível de qualidade nos serviços prestados	1.1.1 Garantir a satisfação nos serviços prestados pela UR	1.1.1.1 Nº de rescisão de contratos por insatisfação com a qualidade do serviço	Contagem direta	UR I ≤ 1 UR II ≤ 1	Prestar os serviços contratados com qualidade	Declarações de Cessação de Prestação de Serviços	Semestral DT CA
					1.1.1.2 Nº de reclamações	Contagem direta	UR I ≤ 4 UR II ≤ 4	Análise das reclamações	Livro de reclamações PACP (Mod.PGM.06) Relatórios de Ocorrência (Mod.PGM.48) Registos de reunião (Mod.PGM.55)	
					1.1.1.3 Tratamento da reclamação	Nº de respostas a reclamações/Nº de reclamações x 100	UR I 100% UR II 100%	Análise da reclamação Reunião com intervenientes		
					1.1.1.4 Criação de dinâmicas e estratégias diferenciadas adequadas e que correspondam às necessidades atuais de tempos de pandemia	Nº de ações de resolução de problemas/ Nº de situações identificadas x 100	UR I 100% UR II 100%	Definição de estratégias alternativas, inovadoras e criativas para ultrapassar situações crise	Livro de Ocorrências Reuniões de clientes/RL/ Colaboradores (Mod.PGM.06) Plano Contingência	
	OE2	2.1 Promover a comunicação e participação entre Clientes/Representantes Legais/Familiares e UR	2.1.1 Proporcionar ações facilitadoras à participação de C/ RL/F	2.1.1.1 Taxa de participação dos C/R L/F nas reuniões e/ou ações para as quais são convocados	Nº participantes/Nº clientes/famílias convocadas x 100	UR I ≥ 82% UR II ≥ 82%	Realizar reuniões e/ou ações direcionadas para C/RL/F	Atas de Reuniões Registos de Reunião (Mod.PGM.55) Convocatórias ET C/RL/F	Semestral DT ET	
				2.1.1.2 Nº Eventos	Contagem direta	UR I – 1 UR II - 1	Promover atividades de convívio com recurso a dinâmicas alternativas ao presencial	UR Clientes Famílias	Anual DT ET	
			2.1.2 Assegurar a disponibilidade do serviço para o C/F/RL	2.1.2.1 Taxa de resposta às solicitações de atendimentos por parte do C/F/RL	Nº de atendimentos efetuados/ Nº de atendimentos solicitados x 100	UR I 100% UR II 100%	Realizar todos os atendimentos solicitados por parte do C/F/RL	Registos de reunião (Mod.PGM.55) Registo de ocorrência (Mod.PGM.43) C/F/RL DT/Psicóloga TSES	Semestral DT	

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
			3. 1 Assegurar uma intervenção individualizada, garantindo o desenvolvimento de competências dos clientes	3.1.1 Identificar necessidades, expectativas e potenciais dos clientes e definir estratégias de intervenção individualizadas	3.1.1.1 Taxa de PDI's /PIC's elaborados	Nº de PDI.PIC / Nº de Clientes x 100	UR I 100% UR II 100%	Elaborar PDI + PIC para cada cliente Realizar reuniões com C/RL/F Realizar reuniões com ET Realizar reuniões com equipas de trabalho UR	PDI (Mod.PUR.13) + PIC Equipa UR C/RL/F	Semestral DT
					3.1.1.2 Taxa de concretização dos PDI's/PIC's	N.º Objetivos cumpridos/ N.º Objetivos	UR I ≥ 80% UR II ≥ 80%	Desenvolver, monitorizar e avaliar o PDI + PIC dos clientes Reunir com C/RL/F Reunir com ET	PDI (Mod.PUR.13) + PIC Equipa da UR C/R L/F	Anual DT
				3.1.2 Garantir um adequado e individualizado acompanhamento no âmbito do serviço de apoio social	3.1.2.1 Taxa de concretização dos objetivos do serviço social/Acompanhamento social	Nº objetivos cumpridos/ Nº de objetivos x 100	UR I ≥ 90% UR II ≥ 90%	Ações no âmbito do acompanhamento socio familiar Apoio Médico Interno CFV Processo farmácia Participação nos PDI's Participação reuniões de clientes/ Eq. UR Apoio Gestão Património Preparação de processos CF's Representação da Deficiência na Rede Social/Núcleo Executivo	TSES Clientes Equipa UR Famílias/RL Quadro de objetivos	Semestral TSES
				3.1.3 Garantir o adequado e individualizado acompanhamento no âmbito do serviço de psicologia	3.1.3.1 Taxa de cumprimento dos objetivos do serviço de psicologia	Nº objetivos cumpridos/ Nº de objetivos x 100	UR I ≥ 90% UR II ≥ 90%	Acompanhamento individual Participação nos PDI's Participação reuniões de clientes Participação na reunião Eq. UR e Eq. técnica	Psicóloga Clientes Equipa UR Famílias/RL Quadro de objetivos	Semestral Psi
				3.1.4 Assegurar a adaptação contínua do serviço às necessidades dos clientes e aos recursos disponíveis	3.1.4.1 Monitorização dos PDI's/PIC's	N.º Monitorizações / N.º PDI.PIC x 100	UR I 100% UR II 100%	Monitorizar o PDI +PIC Realizar reuniões com C/RL/F Realizar reuniões com ET	PDI (Mod.PUR.13) + PIC Equipa UR C/R L/F (Mod.PGM.50)	Semestral DT

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	
	UR	OE3	3.2 Promover a autodeterminação e empowerment dos clientes	3.2.1 Criar estratégias que estimulem a compreensão e exercício dos direitos e deveres	3.2.1.1 Contagem direta	Mensal 1/UR	1/mensal – URI 1/mensal - UR II	Realizar reuniões de clientes no âmbito do SATD	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) Clientes Psicóloga TSES	Semestral DT	
			3.3 Promover a Inclusão Social	3.3.1 Promover a IS através da participação em atividades na comunidade	3.3.1.1 N ^o de participações em atividades promovidas na comunidade	Contagem direta	UR I ≥ 4 UR II ≥ 4	Participar em atividades na comunidade, quer de forma presencial, quer tirando partido de oportunidades de eventos divulgados digitalmente	Livro de ocorrências Registo de ocorrências (Mod.PGM.43) Comunidade CFV Voluntários Clientes	Semestral DT	
			3.4 Proporcionar aos clientes condições de vida a mais análoga possível às existentes numa família	3.4.1 Promover e reforçar as inter-relações no universo da UR	3.4.1.1 N ^o de Atividades	Contagem direta	UR I 12 UR II 12	Comemorar datas com significado cultural Comemorar os aniversários Realizar visitas a locais de interesse escolhidos pelos clientes recorrendo a oportunidades digitais e virtuais	Livro de ocorrências Registo de atividades UR	Semestral DT	
		PROCESSOS	OE4	4.1 Garantir o cumprimento dos pressupostos legais aplicados à resposta Social	4.1.1 Prestar serviço no máximo do potencial da resposta em caráter permanente	4.1.1.1 Ocupação do 12 ^o lugar com residente permanente	NA	Ocupação do 12 ^o lugar com residente permanente na UR II	Processo de abertura de vaga (não participada) com cumprimento de todos os procedimentos e condições para acolhimento de mais um cliente	Processo de abertura de vaga	Semestral DT CA
					4.1.2 Revisão do Regulamento Interno da UR	4.1.2.1 Regulamento Interno 5 ^a revisão	NA	RI 5 ^a revisão	Trabalho em conjunto com CA para proposta de RI a apresentar ao ISS e para aprovação em Assembleia Geral CFV	DT ISS CA Assembleia Geral CFV	Semestral DT CA

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
				4.1.3 Assegurar o cumprimento das exigências legais do ministério de tutela bem como de demais orientações de entidades	4.1.3.1 Taxa de realização de ações ou propostas	Nº de ações realizadas ou propostas/Nº de ações identificadas para intervenção x 100	UR I ≥ 100% UR II ≥ 100%	Cumprir com orientações do Instituto da Segurança Social e demais entidades Cumprir com a legislação Criar instrumentos internos (e.g. planeamento; operacionalização; monitorização; registos)	Orientações do ISS ou outras Legislação Relatórios de Auditoria ou de acompanhamento da RS	Semestral DT CA
			4.2 Assegurar sistematicamente a adequação da prestação de serviços às necessidades e expectativas dos clientes	4.2.1 Criar oportunidades de melhorar a organização e funcionamento interno da resposta social	4.2.1.1 Reuniões de equipas UR (UR1 e UR2)	Contagem direta	1/mensal – URI 1/mensal - UR II	Realizar reuniões de equipas de trabalho mensalmente	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) ET AAD	Semestral DT
					4.2.1.2 Taxa de participação em reuniões de equipa da UR	Nº de reuniões assistidas/Nº de reuniões realizadas x 100	UR I ≥ 70% UR II ≥ 70%	Realizar reuniões de equipa da UR	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) AAD ET	
					4.2.1.3 Reuniões de ET	Contagem direta	1/mês	Realizar reuniões de equipa técnica	ET UR	
					4.2.1.4 Reuniões DT/Responsável das AAD's	Contagem direta	1/semana	Realizar reuniões	DT Responsável AAD's	
					4.2.1.5 Reuniões de Equipa UR/CAO_Azb	Contagem direta	1/mês	Realizar reuniões entre equipas	Registo de reuniões (Mod.PGM.55) DT CAO DT UR Terapeutas CAO Responsável AAD's UR	
					4.2.2 Garantir a dinâmica de assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados	4.2.2.1 Taxa de implementação de ações de melhoria pelo serviço da UR	Nº de ações implementadas/nº de ações identificadas x 100	UR I ≥ 50% UR II ≥ 50%	Definir ações de melhoria no âmbito de resolução interna da UR, desenvolvê-las e aplicá-las	

PRS	PRC	OE	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
		OE4			4.2.2.2 Taxa de ações no âmbito de não conformidades	Nº de ações desenvolvidas/nº de não conformidades identificadas x 100	UR I ≥ 100% UR II ≥ 100%	Garantir uma ação pró ativa no apoio à resolução de não conformidades identificadas no âmbito do processo da UR	PACP Relatórios de Auditorias/visitas de acompanhamento	Anual DT
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	UR	OE7	7.1 Criar estratégias facilitadoras ao desenvolvimento de competências dos colaboradores	7.1.1 Assegurar as boas práticas e a participação ativa melhorando o empenho profissional	7.1.1.1 Nº de ações internas de sensibilização e informação direcionada a colaboradores da UR	Contagem direta	UR I ≥ 2 UR II ≥ 2	Realizar ações de sensibilização e informação nas áreas identificadas pela ET	Reuniões de equipa UR	Semestral DT
			7.2 Privilegiar oportunidades de participação dos colaboradores em formação	7.2.1 Criar situações facilitadoras para a participação dos colaboradores em ações de formação	7.2.1.1 Taxa de participação em ações de formação	Nº de formações/Nº de formações solicitadas x 100	UR I ≥ 82% UR II ≥ 82%	Participar em ações de formação Reorganizar o serviço de forma a não condicionar o seu funcionamento	(Mod.PRH.05) Equipa UR	
		OE9	9.1 Aumentar a capacidade de resposta do concelho de Azambuja para as necessidades emergentes da população idosa dependente e população com deficiência	9.1.1 Melhorar a qualidade do serviço prestado a atuais residentes da UR I, criando um novo edificado que cumpra com todos os dispostos legais e que dê resposta às necessidades da população	9.1.1.1 Taxa de realização de ações no âmbito da candidatura ao projeto PARES 3.0	Nº de ações /nº de ações identificadas x 100	UR I 100%	Acompanhamento da candidatura ao PARES 3.0	Candidatura submetida CA DT	Anual DT CA

3.5. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Valência de Formação Profissional

PRS	PRC	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
CLIENTES	FP	Garantir a eficácia na Seleção de Candidatos à FP	Assegurar a seleção atempada de formandos a iniciar ações mantendo preenchidas as vagas para formação	Nº de clientes nas respostas sociais	Nº de Formandos / Nº previsto em Projeto x 100	≥ 90%	Fases de seleção precedendo a abertura de vagas nos cursos de formação	Entrevista de Seleção Testes Psicológicos de orientação vocacional Viaturas	Quadrimestral Psicóloga
				Tempo de espera do candidato para entrevista (em dias)	Nº de dias de espera entre Candidatura e Entrevista	≤ 30			
			Garantir baixa taxa de rescisão de contratos de formação profissional	Taxa de rescisão de contratos (por motivos de insatisfação com os serviços)	Nº de rescisões / Nº total de Formandos x 100	≤ 15%	Desenvolver as estratégias necessárias que permitam índices motivacionais, de comportamento e relacionais aos Formandos	Equipa Técnico pedagógica (ETP)	Quadrimestral GF
		Garantir a qualidade na relação entre a FP, Formandos e RL	Preencher de forma total e rigorosa as necessidades e expectativas dos Formandos e RL	Índice de satisfação dos clientes (%)	Média % das respostas dadas	≥ 82%	Determinar o nível de satisfação com a qualidade do serviço prestado pela FP	ETP Formandos	Semestral GF
				Nº de reclamações (anuais)	Nº de situações	2	Assegurar o tratamento das reclamações pelo CP e GQ	ETP	Quadrimestral GF
			Desenvolver cursos de formação profissional de acordo com os referenciais do Catálogo Nacional de Qualificações	Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) ministradas	UFCD ministradas / UFCD previstas	100%	Percurso formativo que integram as componentes de Formação: Tecnológica (FT), Base (FB), Tecnologias de Informação e Comunicação (FTIC), Integração (FI) e Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)	ETP Recursos Técnico-Pedagógicos Matérias-primas Instrumentos e utensílios	Quadrimestral ETP
				Volume de horas de Formação	Volume Formação ministrado / Volume previsto x 100	≥ 90%			
			Realizar Visitas de Estudo	Nº de visitas de estudo	Nº de situações	5	Realizar visitas de estudo a locais com interesse formativo ou de cidadania	ETP Entidades externas selecionadas	Anual GF
			Garantir elevado índice de aproveitamento nos cursos de formação	Nº de Formandos com Aproveitamento	Nº de Formandos com Aproveitamento / Nº total de Formandos x 100	≥ 85%	Desenvolver métodos e recursos técnico-pedagógicos ajustados a cada formando de forma a garantir o aproveitamento em todas as componentes de formação.	ETP Materiais e metodologias facilitadoras da aprendizagem	Anual GF

PRS	PRC	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
CLIENTES	FP	Promover a Qualificação de PCDI	Garantir níveis necessários de assiduidade	Nº total de horas de formação atendidas	$\frac{\text{Nº horas atendidas}}{\text{Nº total horas formação}} \times 100$	≥ 90% Componente Teórica ≥ 95% FPCT	Controlo da assiduidade dos Formandos - Registos de faltas justificadas e não justificadas	ETP	Bimestral GF
			Cerimónia de Entrega de Diplomas de Formação Profissional	Realização do evento	Nº de situações	1	Atribuir os Diplomas aos formandos que concluem às ações de formação	ETP Representante Legal Entidades externas	Anual GF
		Promover a Empregabilidade e a Integração Profissional de PCDI	Assegurar o desenvolvimento da componente de FPCT e o seu acompanhamento pela Técnica de Apoio à Formação em Empresa (TAFE)	Nº Formandos que realizam FPCT	$\frac{\text{Nº Formandos previstos que realizam FPCT}}{\text{Nº total Formandos}} \times 100$	100%	Desenvolver Protocolos com Entidades externas para a realização de FPCT.	GF TAFE Entidades FPCT	GF
				Nº de Acompanhamentos e Avaliações previstas no PIF	$\frac{\text{Nº de Acompanhamento e Avaliações realizados}}{\text{Nº previsto}} \times 100$	≥ 90%	Assegurar o acompanhamento pela TAFE e Tutor e a avaliação conjunta do desempenho do Formando	GF TAFE Tutor Viaturas	Quadrimestral TAFE
			Promover a integração profissional dos Formandos	Índice do <i>Nível de desempenho suficiente</i> para contratação	Nº de situações de potencial de contratação / Nº total de situações de FPCT x 100	≥ 50%	Na fase final de contratação realizar sessões de sensibilização para a contratação do Formando que termina a FPCT	TAFE Entidades FPCT Viaturas	Quadrimestral TAFE
					Nº de reuniões realizadas de sensibilização para a contratação	$\frac{\text{Nº de reuniões realizadas}}{\text{Nº reuniões previstas em PIF}} \times 100$			
				Nº de Formandos com aproveitamento à Área de Competência Chave (ACC) de Cidadania e Empregabilidade	$\frac{\text{Nº de formandos c/ aproveitamento}}{\text{Nº total de Formandos}} \times 100$	≥ 90%	Desenvolver competências nos Formandos através do desenvolvimento da Componente de Formação de Base	ETP Recursos Técnico-Pedagógicos Equipamentos	Quadrimestral ETP
				Nº de Formandos com aproveitamento à UFCD de Procura Ativa de Emprego	$\frac{\text{Nº de formandos c/ aproveitamento}}{\text{Nº total de Formandos}} \times 100$	≥ 90%	Desenvolver competências nos Formandos através do desenvolvimento da Componente de Formação para a Integração		
			Diagnóstico de Necessidades do Tecido Empresarial	Nº de contactos realizados	Nº de situações	400	Realizar o diagnóstico das necessidades e expectativas do Tecido empresarial, sensibilizando para a contratação de PCDI e realizando a promoção e divulgação da FP e da CFV	TAFE Entidades Externas Viaturas	Quadrimestral TSS
				Nº de ligações institucionais criadas após o primeiro contacto	$\frac{\text{Nº de ligações criadas}}{\text{Nº de contactos realizados}} \times 100$	10%			
				Elaboração de Relatório de Diagnóstico Empresarial	Nº de situações	1			

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021 – CERCI FLOR DA VIDA

PRS	PRC	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
CLIENTES	FP	Promover a Empregabilidade e a Integração Profissional de PCDI	Acompanhamento pós-colocação	Nº de Formandos que mantêm ligação à empresa após término da situação contratual/programa de estágio	Nº de Formandos que prolongam ligação / Nº de Formandos integrados x 100	≥ 50%	Realizar acompanhamento à carreira profissional focando o trabalhador e a Entidade	TAFE	Anual TAFE
			Acompanhamento pós-formação	Nº contactos realizados	Nº contactos realizados / Nº contactos previstos no PIF x 100	≥ 80%	Assegurar o acompanhamento pela TAFE previsto no PIF e de acordo com o procedimento descrito no Plano de F. P.	Técnica de Acompanhamento à Formação em Empresa	Anual TAFE
		Promover a Inclusão Social de PCDI	Realizar Eventos na comunidade	Participação e organização de eventos	Nº de situações	2	Promover a inclusão na comunidade através da realização de eventos	ETP Formandos Entidades Externas	Quadrimestral GF
			Promover a autodeterminação e o empreendedorismo dos Formandos	Nº de Formandos com aproveitamento às UFCD Empreendedorismo e de Igualdade de Oportunidades	Nº de formandos com aproveitamento / Nº total de Formandos x 100	≥ 90%	Desenvolver competências nos Formandos através do desenvolvimento da Componente de Formação para a Integração	ETP Recursos Técnico-Pedagógicos Equipamentos	Quadrimestral GF
				Nº de Sessões de Empowerment dos Formandos	Nº de situações	2 sessões por Formando	Potenciar o empwerment dos Formandos através de sessões de sensibilização e dinâmicas de grupo	ETP Formandos	Semestral GF
			Promover competências de Cidadania	Nº de Formandos com aproveitamento à ACC de Cidadania e Empregabilidade	Nº de formandos com aproveitamento / Nº total de Formandos x 100	≥ 90%	Desenvolver competências nos Formandos através do desenvolvimento da Componente de Formação de Base	ETP Recursos Técnico-Pedagógicos Equipamentos	Quadrimestral Formadora de FB
			Prestação de Serviços para a Comunidade	Nº de trabalhos realizados para a Comunidade inseridas na atividade formativa	Nº de situações	≥ 20	Promover a integração social e profissional através do contacto profissional permanente com a Comunidade	ETP Formandos Equipamentos	Quadrimestral ETP
			Realização de uma Feira de Emprego – <i>Open Day</i>	Realização do evento	Nº de situações	1	Promover maior abertura à comunidade através da demonstração das capacidades profissionais e pessoais dos Formandos	Formandos ETP Entidades Externas	Anual GF

CLIENTES	FP	Realizar o Acompanhamento Psicológico, Social e Terapêutico	Acompanhamento Psicológico	Metodologia de acompanhamento definido no PIF	Nº de sessões realizadas / Nº de sessões previstas x 100	≥ 80%	Apoio Terapêutico Individual, Apoio Terapêutico de Grupo, Reuniões com a Família, Intervenção em situações de crise e Avaliação psicológica	Psicóloga	Quadrimestral Psicóloga
			Acompanhamento Social	Metodologia de acompanhamento definido no PIF	Nº de acompanhamentos realizados / Nº de acompanhamentos previstos x 100	≥ 80%	Intervenção no plano social em situações de desfavorecimento ou debilidade do núcleo familiar. É realizado apoio nas seguintes dimensões: Diagnóstico Social, Sinalização e acompanhamento de situações de risco, acompanhamento Médico e Planeamento Familiar.	Técnica de Serviço Social	Quadrimestral TSS
			Acompanhamento Terapêutico	Modo de intervenção definido no PIF	Nº de acompanhamentos realizados / Nº de acompanhamentos previstos x 100	≥ 80%	A resposta terapêutica é assegurada através da articulação com entidades externas ou através da utilização dos recursos de outras Valências da CFV	ETP Entidades Externas	Quadrimestral TSS
	Realizar o Acompanhamento Técnico-Pedagógico	Elaborar Dossiers Técnico Pedagógicos (DTP) e Processos Individuais dos Formandos	DTP	Nº de situações	≥ 8	Organizar Dossiers que contêm comprovativos da execução da atividade formativa, reunindo as informações e documentos orientadores de cada Área de Formação e de cada Formando	GF ETP	Anual GF	
			Processos Individuais dos Formandos	Nº de Processos / Nº total de Formandos x 100	100%				
		Realizar o registo de sumários das sessões de formação e avaliações da aprendizagem	Formulários de Avaliação e Registos de Sumários	Nº de sessões registadas / Nº de sessões previstas x 100	100%	Realizar o registo do sumário de cada sessão de formação e realizar a avaliação da aprendizagem no final de cada Unidade de Formação	ETP	Quadrimestral ETP	
		Garantir a total satisfação das necessidades dos Formandos	Índice de satisfação dos clientes (%)	Média % das respostas dadas	≥ 82%	Assegurar a qualidade da actividade da FP	ETP	Semestral GF	
		Reunião com os intervenientes para acompanhamento curricular	Registo de ocorrências Atas de reuniões	Nº de situações	≥ 1 por Formando	Reuniões e contactos que permitem a exposição e/ou resolução de quaisquer assuntos relevantes no desenvolvimento dos curso de formação	ETP Formandos RL	Quadrimestral GF	
		Realizar reuniões de ETP	Nº de Reuniões	Nº de reuniões realizadas / Nº de reuniões previstas x 100	≥ 80%	Reuniões que têm como objetivo a exposição de todos os assuntos relevantes no desenvolvimento da atividade formativa	ETP	Quadrimestral ETP	

PRS PRC OBJECTIVOS GERAIS OBJECTIVOS ESPECÍFICOS INDICADORES FÓRMULAS META ACÇÕES SUPORTE E RECURSOS FM E RESPONSÁVEIS

PRS	PRC	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
CLIENTES	FP	Realizar o Acompanhamento Técnico-Pedagógico	Participar nas reuniões de Coordenação	Nº de Reuniões	Nº de reuniões atendidas / Nº de reuniões realizadas x 100	≥ 90%	Reuniões que têm como objetivo a exposição de todos os assuntos relevantes no desenvolvimento da atividade da CFV	Responsáveis de Respostas Sociais e Valências CA	Semanal GF
			Elaborar Relatórios de Gestão da FP	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Actividades (PAA) 2013	Média % de cumprimento do PAA	≥ 80%	Monitorizar a taxa de cumprimento dos objetivos identificados na FP	ETP	Quadrimestral ETP
		Realizar o Acompanhamento Técnico-Pedagógico	Elaborar Relatórios de Gestão da FP	Relatórios Quadrimestrais	Nº de situações	2	Elaborar Relatório de Gestão	GF	Semestral GF
			Obter avaliação positiva em Auditorias do IEFP, IP	Percentagem de Não Conformidades	Nº de Não Conformidades / Nº total de indicadores x 100	≤ 10%	Assegurar a concordância dos processos formativos com as diretrizes das Entidades Reguladora e Financiadora	GF TOC CA IEFP, IP	Anual GF CA
			Candidatura e Planeamento	Elaborar o PAA da FP para 2022	Nº de situações	1	Realizar o planeamento e organização da estrutura de funcionamento da FP para o ano de 2022	GF	Anual GF CA
				Elaborar a Candidatura da FP ao Programa Financiador para 2021	Nº de situações	1	Entrega de Candidatura através do SIIFSE. Construção da Memória Descritiva com base na Matriz Referencial de análise do IEFP, IP	GF	Bianual GF CA
				Elaborar o Balanço da Atividade Formativa de 2021	Nº de situações	1	Elaborar o relatório anual de formação profissional	GF	Anual GF
		Promover a Participação e a Disseminação da informação	Assegurar a participação dos Formandos e RL no processo formativo	Taxa de clientes envolvidos diretamente na revisão do PIF	Nº de clientes envolvidos na revisão do PIF/ Nº total de clientes x 100	100%	Realizar o diagnóstico permanente das necessidades dos Formandos e RL promovendo o empowerment destes no processo formativo	GF Formandos RL	Anual GF
				Taxa de participação dos familiares nas reuniões	Nº de participantes / Nº total de famílias x 100	≥ 80%		ETP RL	Anual ETP

PRS	PRC	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
PROCESSOS	FP	Promover a Participação e a Disseminação da informação	Assegurar a participação dos Formandos e RL no processo formativo	Taxa de participação nos atendimentos solicitados pela Instituição	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de participantes}}{\text{N}^\circ \text{ total de famílias convocadas}} \times 100$	$\geq 80\%$	Realizar o diagnóstico permanente das necessidades dos Formandos e RL promovendo o empowerment destes no processo formativo	ETP Formandos RL	Anual ETP
				N.º de ações de sensibilização e informação aos clientes e familiares realizadas	N.º de situações	1	Facilitar o acesso à informação de carácter geral e de planeamento da FP aos Formandos e RL	ETP Formandos RL	Anual GF
					$\frac{\text{N}^\circ \text{ de participantes}}{\text{N}^\circ \text{ total de famílias}} \times 100$	$\geq 80\%$			
		Reforçar as Parcerias	Criar novas parcerias	N.º de novos parceiros anuais	N.º de situações	2	Reuniões de sensibilização e apresentação da FP com o objetivo de instalar uma dinâmica de trabalho conjunto com entidades externas	GF Entidades externas	Semestral GF CA
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	FP	Promover a Formação, Qualificação e Motivação da ETP	Assegurar o desenvolvimento de competências dos Trabalhadores	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	$\frac{\text{N}^\circ \text{ ações realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de ações previstas}} \times 100$	$\geq 80\%$	Participação mínima em uma ação de qualificação profissional para cada Colaborador, em áreas relevantes à atividade da FP.	ETP CFV Entidades Externas	Quadrimestral GF CA
			Assegurar o bom desempenho profissional	Nível médio da Avaliação de Desempenho	Média do Índice de desempenho	$\geq 3,5$	Assegurar as boas práticas e o bom desempenho profissional na atividade desenvolvida pela FP	ETP GF RH	Anual GF CA

PRS	PRC	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
		Informatizar os processos de suporte técnico-pedagógico da FP	Informatizar procedimentos da FP	Nº de processos e procedimentos informatizados	$\frac{\text{Nº de processos e procedimentos informatizados}}{\text{Nº total}} \times 100$	≥ 50%	Potenciar os recursos digitais na atividade da FP, permitindo o fácil acesso à informação	ETP Recursos Informáticos	Anual GF
		Introduzir novas Tecnologias de Informação e Comunicação	Utilizar ferramentas digitais de suporte à atividade desenvolvida	Nº de ferramentas digitais utilizadas	Nº de situações	5	Potenciar os recursos digitais na atividade da FP, permitindo o fácil acesso à informação	ETP Recursos Informáticos	Anual GF
			Assegurar os recursos informáticos necessários	Nº de hardware	Nº de situações	≥ 10	Potenciar os recursos digitais na atividade da FP	Recursos Informáticos	Anual GF
				Nº de programas de software	Nº de situações	≥ 20	Potenciar os recursos digitais na atividade da FP, permitindo o fácil acesso à informação	Recursos Informáticos	Anual GF
FINANCEIRA	FP	Promover a Sustentabilidade da CFV	Encontrar formas de auto financiamento	Rácio resultados de exploração/receitas próprias (%)	$\frac{\text{Receitas}}{\text{Gastos}} \times 100$	≥ 100%	Promover a sustentabilidade da CFV através de formas de financiamento externo	ETP Equipamentos	Anual GF CA
		Manter a boa gestão Financeira	Gerir de forma eficiente o financiamento do POISE	Taxa de execução do orçamento por rubricas e total	$\frac{\text{Valor total de gastos}}{\text{Valor do financiamento}} \times 100$	≤ 100%	Assegurar a boa gestão do financiamento público numa política de sustentabilidade e rigor	GF CA TOC	Anual GF CA
		Rentabilizar a estrutura da FP	Prestação de Serviços para a Comunidade	Nº de trabalhos realizados para a Comunidade inseridos na atividade formativa	Nº de situações	≥ 20	Promover a sustentabilidade da CFV através da Prestação de Serviços para a Comunidade	ETP Formandos Equipamentos	Anual ETP CA

3.6. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Centro de Recursos para a Inclusão

PRS	PRC	OE	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Clientes	CRI	OE1	Garantir a Qualidade do Serviço Prestado pelo CRI	Assegurar o início atempado dos Planos de Ação (PA)	Data de início da atividade do CRI	Calendário escolar	≤15d após início do ano letivo	Contratação de técnicos e contatos com os Agrupamentos de escolas (AE) para as reuniões iniciais	Aprovações de financiamento do MEC Responsável de Recursos Humanos (RH) Diretora Pedagógica (DP)	DP RH Equipa Técnica (ET) CA
				Desenvolver os Planos de Ação de acordo com o financiamento do MEC	Distribuição da totalidade do financiamento aprovado pelo MEC pelas despesas elegíveis	Despesas elegíveis/financiamentox100%	100%	Desenvolvimento dos apoios especializados nas escolas e PITs nas oficinas de FP/CAO	Horários dos técnicos Nº de PITs Relatórios de execução de final de ano letivo	Anual ET DP
				Garantir a satisfação dos Agrupamentos de Escolas (AE) parceiros	Índice de satisfação dos AE	Avaliação qualitativa	Bom	Determinar os níveis de Satisfação	Fichas de avaliação Relatórios	DP ET
				Garantir a satisfação dos Clientes/Encarregados de Educação (EE)	Índice de satisfação dos clientes/EE	Avaliação qualitativa	Bom	Questionários de avaliação dos Planos de Ação	Fichas de avaliação Relatórios	Anual DP ET
				Preencher de forma total e rigorosa as necessidades e expectativas dos AE e Clientes	Nº de reclamações (anuais)	Contagem direta	≤2	Assegurar o tratamento das reclamações pelo DP e GQ	Livro de reclamações PACP	Anual DP
					Taxa de rescisão das parcerias (por motivo de insatisfação dos AE com os serviços)	Nº de rescisões/Nº Total de AE parceiros	0	Reuniões com os intervenientes	Relatórios de ocorrência Registos de reunião	Anual DP

PRS	PRC	OE	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	AÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	
	Clientes	CRI	Assegurar a excelência na relação com os clientes	Assegurar a promoção da relação com os AE e Clientes/EE	Taxa de reuniões efetuadas	Nº de reuniões efetuadas / Nº de reuniões solicitadas por qualquer dos intervenientes x100	≥ 82%	Convocatórias/solicitações de reunião/reuniões efetuadas	Registos de reunião	Anual ET DP	
				Garantir o desenvolvimento das competências dos clientes	Garantir um serviço individualizado de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes	Taxa de elaboração dos Planos de Intervenção (PI)	Nº PI/Nº clientes x100	100%	Avaliação das necessidades e expectativas do aluno Definição das medidas a implementar Elaboração, aprovação do PI	PI	Anual ET
					Participação dos clientes/EE na elaboração dos PI	Taxa de participação dos clientes/EE na elaboração dos PI	Nº de clientes/EE envolvidos na elaboração do PI/Nº de clientes/EE x 100	≥ 80%	PI assinados e aprovados pelos clientes/EE	PI	Anual ET
		Processos	OE4	Assegurar a melhoria contínua e a imagem de confiança do CRI	Desenvolver o Plano Individual (PI) de cada cliente	Taxa de concretização do PI	Nº Obj. Atingidos ou emergentes/ Nº total de objetivos x100	≥80%	Aplicação/monitorização/revisão do PI	Fichas de avaliação/monitorização	Quadrimestral DP
					Rever os serviços prestados e as oportunidades de melhoria	Taxa de implementação de ações de melhoria	Nº de ações implementadas / Nº de ações identificadas x 100	≥85%	Apresentação de sugestões de melhoria e seu desenvolvimento	Atas de reuniões Registos Relatórios de gestão Revisões de horários	Quadrimestral DP
					Tratar eficazmente as não conformidades e a resolução das mesmas	Nº de não conformidades	Contagem direta	≤2	Tratamento atempado e eficaz dos PACPs	PACPs	Anual GP
			Manter ou alargar o nº de parcerias	Nº de parcerias	Contagem direta	≥8	Desenvolvimento dos PA nos AE	Nº Planos de ação desenvolvidos Relatórios	ET DP		

PRS	PRC	OE	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
Processos	CRI	OE5	Potenciar a comunicação entre os do CRI com todos os intervenientes	Facilitar o trabalho em equipa e de parceria	Nº de reuniões com cada Agrupamento de Escolas	Contagem direta	≥ 2	Reuniões de organização, avaliação e revisão dos serviços prestados	Registos de reunião	Anual DP ET
					Nº de reuniões de Equipa Técnica	Contagem direta	≥ 3	Reuniões de organização, avaliação e revisão dos serviços prestados	Atas de reunião Relatórios de gestão	Anual DP ET
				Utilizar ferramentas digitais de suporte à atividade desenvolvida	Nº de ferramentas digitais utilizadas	Contagem direta	≥ 3	Uso de: Dropbox Correio eletrónico facebook	Dropbox Correio eletrónico facebook	Anual DP ET
Aprendizagem e Crescimento	CRI	OE7	Promover as Competências e a Motivação da ET do CRI	Facilitar a participação dos colaboradores em ações formativas	Taxa de formações autorizadas	$N^{\circ} \text{ ações realizadas} / N^{\circ} \text{ de ações solicitadas} \times 100$	≥ 84%	Participação em ações formativas	Pedidos de formação autorizados	Anual DP RH
				Garantir a satisfação dos colaboradores	Índice de satisfação dos técnicos especializados	Avaliação Qualitativa	Bom	Avaliação de satisfação dos técnicos	Relatórios Questionários de satisfação	Anual ET DP
Financeira		OE12	Manter a boa gestão Financeira	Gerir de forma eficiente a distribuição do financiamento do MEC	Taxa de execução do orçamento por rubricas e total	$\text{Valor total de gastos} / \text{Valor do financiamento} \times 100$	≤ 100%	Respeitar as bases de cálculo de custos face aos montantes financiados	Bases de cálculo de custos	Anual DT CA Contabilidade

3.7. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Recursos Humanos

PRS	PRC	OE	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPOORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	RH	OE04	Potenciar/Rentabilizar os Recursos Humanos	Adequar/rentabilizar os recursos humanos	Índice de afetação	N° de horas de trabalho efetiva/ N° de horas afetas aos serviços x 100	100%	Comparação da carga horária real do colaborador com a respetiva taxa de afetação	Lista de afetação de trabalhadores	Anual CA DT RH
			Proceder à seleção eficaz de candidatos	Aumentar a eficácia do processo de seleção	Tempo da duração do processo de seleção	N° de dias gastos no processo de seleção	≤ 15 dias	Desenvolvimento das etapas do processo de seleção. Publicação, análise de currículos, entrevistas, avaliação e informação aos candidatos	Ficha de avaliação de candidato e tratamento estatístico	Anual CA DT Psicólogo RH
		OE07	Desenvolver as competências e motivação dos recursos humanos	Avaliar a taxa de satisfação dos trabalhadores	Índice da avaliação da satisfação dos trabalhadores (%)	Média % das respostas dadas	≥ 82%	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação dos trabalhadores	Questionários e tratamento estatístico	Anual CA RH
				Investir na valorização profissional de todos os trabalhadores	Taxa de cumprimento do plano de formação	N° de ações realizadas/ n° de ações previstasx100	≥ 50%	Elaboração do plano anual de formação	Tratamento dos dados das fichas de avaliação das ações de formação e avaliação da sua eficácia	Anual CA
					N° de ações de formação interna	N° de ações de formação interna	≥ 2	Avaliação do Plano de Formação		
		Manter bons níveis de qualificação na avaliação de desempenho dos trabalhadores	Nível médio da avaliação de desempenho	Nível médio da avaliação de desempenho	≥ 3,6	Aplicação da ficha de avaliação	Fichas de avaliação de desempenho e tratamento estatístico	Anual CA DT		

3.8. RESPOSTA SOCIAL/VALÊNCIA/SERVIÇO: Aprovisionamento, Financeiro e Compras

PRS	PRC	OE	OBJECTIVOS GERAIS	OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	FÓRMULAS	META	ACÇÕES	SUPORTE E RECURSOS	FM E RESPONSÁVEIS	
		OE 1	Melhorar e consolidar a imagem de prestígio	Garantir prazos de entrega de bens e produtos para satisfação dos serviços	Nº de rutura de stocks	Contagem direta	≤ 5	Análise de necessidades Análise dos pedidos Aprovação dos pedidos	Doc. Req. Interno	Quadrimestral Responsável AFC /CA	
		OE 4	Assegurar a melhoria contínua	Assegurar a correta monitorização das requisições internas	Nº de dias para tratamento da requisição	Contagem direta	≤ 5	Cumprir o controlo à receção	Doc. software TSR	Quadrimestral AFC CA	
				Garantir uma boa gestão dos produtos com consequente redução de desperdícios	Nº de quebras	Contagem direta	< 10	Verificação regular de condições de armazenagem dos produtos em Stock	Software de gestão de stocks	Quadrimestral AFC	
		AFC	Diversificar fontes de receitas	Aumentar a venda de produtos produzidos na Instituição	Receitas com a venda de produtos produzidos na Instituição	Receitas ano n – receitas ano $n-1$	≥ 1000 €	Análise financeira dos fundos próprios	Registos	Anual DT CA Tesouraria	
				Reforçar a sustentabilidade económica e financeira	Negociar as relações comerciais com Fornecedores	Nº de Parcerias	Nº de novos contactos/Novos parceiros	≥ 1	Determinar critérios de seleção de fornecedores	Registos	CA AFC
					Acrescentar Protocolos	Nº de Protocolos	Contagem direta	≥ 1	Estudo de Mercado	Registos	CA AFC
		OE12	Racionalizar custos/Despesas	Melhorar o desempenho financeiro	Equilibrar receitas/ Custos e despesas	Custos operacionais/receitas obtidas x 100	≤ 100%	Análise dos custos/despesas e receitas Rigor na aprovação dos pedidos Prospecção de mercado para novas e rentáveis propostas Contratação Pública	Faturas Prazos de pagamento	Anual CA Contabilidade	

4. CALENDARIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	ÂMBITO	EXECUÇÃO
Eventos Solidários	Inclusão/ Solidariedade	ao longo do ano
Programa Atividade Física para Todos	Lúdico-Desportivo	semanalmente
Comemoração do Carnaval	Cultural	fevereiro
Cerimónia de Entrega dos Diplomas de Formação Profissional	Cultural	março
Campanha do Pirilampo Mágico (Venda do Pirilampo Mágico)	Inclusão	maio
Feira de Maio de Azambuja	Cultural	maio
Venda do Manjerico à Comunidade	Recreativo e de Inclusão	junho
Marchas Populares	Recreativa e de Inclusão	Julho
Atividades Livres de Verão	Recreativo e de Inclusão	Julho e Agosto
Festa de final de ano letivo/ festa de finalistas da SE	Educação e inclusão	junho
Festa de Verão da FP	Recreativo	julho
Festa de Verão da UR	Recreativo e de Inclusão	agosto
Vendas de Natal da CFV	Inclusão	novembro/dezembro
Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	Recreativa e de Inclusão	dezembro
Festa de Natal da CFV	Cultural	dezembro
Almoço Especial Natal UR	Recreativa e de Inclusão	dezembro
Jantar de Natal	Recreativa e de Inclusão	dezembro
Comemoração de datas festivas	Educação, Recreativa e de Inclusão	ao longo do ano
Comemoração do aniversário da CFV	Participação e Inclusão	dezembro

5. PLANO DE REUNIÕES

ORGÃO / GRUPO	Participantes	OBJETIVOS	PERIODICIDADE (Quando Aplicável)
Conselho de Administração	Membros do CA	Planeamento Estratégico, acompanhamento técnico, pedagógico e gestão financeira	Mensal
Coordenação	Responsáveis de RS/valências Administração	Coordenação da atividade técnica-pedagógica da CFV	Semanal
SE	Equipa Técnico-Pedagógica	Acompanhamento técnico-pedagógico	Quinzenal
	Conselho Pedagógico	Planeamento pedagógico e operacionalização	Quinzenal
	Docentes	Operacionalização do planeamento pedagógico	Semanal
CAO Olhalvo	Equipa Técnica	Planeamento e acompanhamento técnico	Trimestral
	Equipa Geral		Mensal
CAO Azambuja	Equipa Técnica	Planeamento e acompanhamento técnico	Mensal
CAO Azb e UR	Equipas Técnicas	Planeamento técnico e articulação de serviços	Mensal
UR	Equipa UR1	Planeamento e acompanhamento técnico	Mensal
	Equipa UR2		Mensal
	Diretora Técnica e Responsável AAD		Semanal
	Equipa Técnica		Mensal
Equipa Local de Intervenção Precoce/Azambuja	Equipa Técnica	Planeamento e acompanhamento técnico	Mensal
ELI Cartaxo/Azambuja	Equipa local de Intervenção Direta	Planeamento e acompanhamento técnico	Mensal
ELI Arruda/Sobral/Alenquer	Equipa local de Intervenção Direta	Planeamento e acompanhamento técnico	Quinzenal
FP	Equipa Técnica-Pedagógica	Planeamento e acompanhamento técnico-pedagógico	Semanal
	Equipa Técnica	Planeamento e acompanhamento técnico	Quinzenal
CRI	Equipa Técnica	Planeamento e acompanhamento técnico	Nas interrupções letivas
Conselho Municipal de Educação de	Diretora Pedagógica SE/CRI,	Conselheiros para a Educação	Quadrimestral

Azambuja	representante da CERCI para a área da deficiência		
CLASAZ	Diretora Técnica UR representante da CERCI para a área da deficiência	Rede Social de Azambuja	Bianual
CLASA	Diretora Técnica CAO OL representante da CERCI	Rede Social de Alenquer	Quadrimestral
Núcleo executivo da rede social	Diretora Técnica UR representante da CERCI para a área da deficiência	Operativo do CLASAZ	De 3 em 3 semanas
	Diretora Técnica CAO OI representante das IPSS para a área da deficiência	Operativo do CLASA	Mensal
Parceiros locais	Diretora Técnica UR representante da CERCI para a área da deficiência	Articulação de técnicos sociais das entidades/instituições de Azambuja	Mensal
	Diretora Técnica CAO OL representante da CERCI para a área da deficiência	Articulação de técnicos sociais das entidades/instituições de Alenquer	Bimestral
CAO Az + UR	Diretoras Técnica CAO e UR	Articulação de trabalho entre as valências	Mensal
Grupos de Utentes	UR1-com Diretora Técnica e Psic.	Autodeterminação e autorrepresentação Sistema de Apoio à tomada de decisão	Mensal
	UR2-com Diretora Técnica e Psic.		Mensal
	CAO Az-com Psicóloga e T.S.S. Social		Bimensal
	CAO OI- Psicóloga		Semanal

6. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO

Nº DE UTENTES POR GÉNERO E ESCALÃO ETÁRIO

RESPOSTA SOCIAL / VALÊNCIA	0 – 6		7 – 15		16 – 25		26 – 35		36 – 45		46 – 55		56 – 65		>65		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	T
CAO Azambuja	0	0	0	0	5	1	4	5	5	3	8	4	2	2	0	0	24	15	39
CAO Olhalvo	0	0	0	0	3	3	3	2	0	2	0	1	1	0	0	0	7	8	15
SE	0	0	8	3	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	7	20
IP	22	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	16	38
UR1	0	0	0	0	0	2	0	0	3	1	2	3	0	1	0	0	5	7	12
UR2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	4	0	2	1	0	0	8	3	11
FP	0	0	0	0	14	17	4	8	3	2	0	0	0	0	0	0	21	27	48
CRI	7	1	105	60	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	62	180
TOTAL	29	17	113	63	35	28	11	16	11	9	14	8	5	4	0	0	218	145	363

7. CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS EXISTENTES

7.1. Recursos Humanos

A CFV tem nos seus quadros 78 trabalhadores, afetos às valências/respostas sociais e serviços transversais. Contudo, nem todos os profissionais têm horário completo. Para além desses 78, a instituição com mais 5 profissionais a prestar serviço mas com vínculo ao Ministério da Educação.

Número de profissionais	Categoria Profissional (profissionais vinculados à instituição)
23	Ajudante Ação Direta
2	Ajudante de cozinha
1	Aprovisionamento e Financeiro
1	Assistente Administrativa
1	Assistente Social
4	Auxiliar Pedagógica Ensino Especial
1	Chefe de Secção/Recursos Humanos
1	Contabilista / TOC
1	Cozinheira
1	Dispenseira
5	Diretor Técnico / Pedagógico /Gestor Formação *
1	Educadora Social/Técnica Acompanhamento Form. Empresas
5	Empregada de limpeza
3	Fisioterapeuta
3	Formador Especialista
4	Formador Principal
6	Monitor Atividades Ocupacionais e de Reabilitação
1	Motorista
5	Psicólogo
1	Psicomotricista
1	Técnico de Manutenção
4	Terapeuta da Fala
2	Terapeuta Ocupacional
1	Trabalhador Agrícola
78	Total

Número de profissionais	Categoria Profissional (profissionais não vinculados à instituição)
1	Educador de Ensino Especial
4	Professor de 1º ciclo
5	Total

7.2. Recursos Físicos

7.2.1. Viaturas

VIATURAS	NÚMERO	TIPO DE VIATURA
Veículo de Passageiros de 5 lugares	1	Viatura Ligeira
Veículo de Passageiros de 9 lugares	3	Viatura Ligeira
Veículo de Passageiros de 9 lugares Adaptado	3	Viatura Ligeira
Veículo de Mercadorias	1	Viatura Ligeira

7.2.2. Edifícios

RESPOSTA SOCIAL / VALÊNCIA/ SERVIÇOS	MORADA
Sede, CAO Azambuja, UR 2, Serviços Administrativos e Gerais	Rua da Quinta Mina, Azambuja
SE, IP, CRI e FP	Quintas das Rosas, Azambuja
CAO Olhalvo	Rua Prof.ª Maria José Jesus Matos, n.º 4 Olhalvo
UR 1	Rua Trás dos Quintais, Azambuja
FP	Rua Júlio César Santos, nº 4, A – B, Azambuja
Instalação de apoio aos serviços gerais e FP	Praceta da Fataça

7.3. Parcerias

O Quadro seguinte identifica as principais Entidades Parceiras da CFV.

ENTIDADES DE PARCERIA	ÁREA DE INTERVENÇÃO
Agrupamento de Escolas Alves Redol (Escola Dr. Vasco Moniz)	Ensino
Agrupamento de Escolas D. António Athaide	Ensino
Agrupamento de Escolas da Abrigada	Ensino
Agrupamento de Escolas de Azambuja	Ensino
Agrupamento de Escolas de Samora Correia	Ensino
Agrupamento de Escolas do Alto de Azambuja	Ensino
Agrupamento de Escolas do Carregado	Ensino
Agrupamento de Escolas Marcelino Mesquita	Ensino
Agrupamento de Escolas Pêro de Alenquer	Ensino
Agrupamento de Escolas Reynaldo dos Santos	Ensino
Agrupamento de Escolas Soeiro Pereira Gomes	Ensino
Agrupamento de Escolas Vale Aveiras	Ensino
Agrupamento de Escolas Visconde de Chancelheiros	Ensino

Aldi Portugal	Responsabilidade Social
Auchan	Responsabilidade Social
Banco Alimentar	Social
Banco de Bens Doados	Social
Banco Farmacêutico	Responsabilidade Social
Centro de Saúde de Alenquer	Saúde
Centro de Saúde de Azambuja	Saúde
CIDI Ibérica	Inclusão / ASU
CONFECOOP	Formação, Social
CPCJ Alenquer	Social
CPCJ Azambuja	Social
ENTRAJUDA	Social
FENACERCI	Social, Formação, Apoio Jurídico
IEFP	Formação e Financeiro
Instituto da Segurança Social, IP	Social e Financeiro
Instituto Nacional de Reabilitação	Financeiro
IPSS do concelho de Alenquer	Social
IPSS do concelho de Azambuja	Social
Junta de Freguesia de Azambuja	Financeiro e Logístico
Junta de Freguesia de Olhalvo	Financeiro e Logístico
Luís Simões	Responsabilidade Social
Maxdata	Financeiro
Mini-preço	Responsabilidade Social
Ministério de Educação	Ensino e Financeiro
Multilem	Social
Município de Alenquer	Financeiro e Logístico
Município de Azambuja	Financeiro e Logístico
Oculista de Azambuja	Saúde
Rede Social de Alenquer/CLASA	Social
Rede Social de Azambuja/CLAZAZ	Social
Sonae	Responsabilidade Social
Sugal	Financeiro
Transportes Figueiredo & Figueiredo	Financeiro

ANEXOS

ANEXO I
ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO

ANEXO II

PARECER DO CONSELHO FISCAL