



# *Plano Estratégico*

---

**2018 - 2019- 2020**



## **PLANO ESTRATÉGICO 2018 / 2020**

### **Introdução**

A Lista A submete à aprovação da Assembleia-geral, uma lista constituída com os mesmos elementos dos órgãos sociais do mandato anterior, continuando o seu compromisso com a missão e visão da Cerci-Lamas mas também com a herança do passado, com o presente e com o potencial legado para o futuro da organização.

O triénio 2018, 2019, 2020 irá representar um marco significativo para o alargamento dos serviços oferecidos pela Cerci-Lamas, bem como na melhoria da qualidade dos mesmos, que terão impacto no território no qual intervém - Concelho de Santa Maria da Feira.

Pretendemos, com este Plano Estratégico, continuar a desenvolver o potencial que esta organização sempre demonstrou ao longo da sua existência. Assim, este documento traduz 3 orientações políticas fundamentais e patentes em todos elementos deste documento:

- Melhoria contínua da qualidade dos serviços, sempre centrados na satisfação das necessidades e expetativas dos clientes;
- Alargamento da oferta dos serviços prestados;
- Melhoria do desempenho global da organização, com o objetivo da sustentabilidade financeira;

Sendo a Cerci-Lamas uma organização ao serviço da comunidade, é fundamental responder aos desafios que a população com deficiência mental e/ou em situação de dependência apresenta, através da manutenção e criação de novas respostas.



## **1. Enquadramento Organizacional**

### **Missão**

Promover a inclusão social das pessoas vulneráveis através do desenvolvimento de competências, guiado pelos valores da autonomia, da responsabilidade e da qualidade de vida.

### **Visão**

Ser uma organização de referência na área da Reabilitação e Inclusão Social através do desenvolvimento de competências dos seus clientes.

### **Valores**

*Autonomia* – Reconhece o direito de cada um a decidir e a conduzir o seu projeto de vida.

*Responsabilidade* – Toda a pessoa, mesmo com limitações cognitivas, está pronta a responder pelos seus atos na medida em que compreende as suas consequências.

*Qualidade de vida* – Promove o bem-estar físico, psicológico e relacional no contexto dos recursos e condições da pessoa.

*Confidencialidade* - Restringe o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo.

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

*Privacidade* - Respeita espaços e tempos afectos à fruição dos utentes.

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



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

## **Política da Qualidade**

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

## **2. Contextualização**

A elaboração do Plano Estratégico para o triénio 2018 / 2020, resulta da análise de um conjunto de fatores e diagnóstico do contexto externo e interno da Cerci-Lamas que permitem a identificação dos pressupostos que orientam o Plano Estratégico.

Ao nível externo identificamos sumariamente as seguintes linhas estruturantes na base do Plano estratégico:

### **Político/Legal**

- Novo quadro comunitário – 2018/2020 – possibilidade de financiamento para alargamento e construção de novas estruturas (CAO; Lar Residencial);
- Instabilidade política – risco de mudanças significativas nos serviços sociais devido à dificuldade de implementação das políticas governo, em virtude deste ser minoritário.



## **Económico**

- Orçamento de Estado; políticas de aumento dos rendimentos das famílias, nomeadamente a diminuição dos impostos diretos
- Redução de desemprego provocado pelo crescimento económico de alguns setores de atividade (turismo) e as empresas voltaram-se para o mercado externo afim de combater a crise económica levando a um maior número de encomendas provocando um aumento das exportações. Esta situação poderá acarretar benefícios para as pessoas com deficiência, gerando mais integrações no mercado de trabalho.
  - Aumento dos donativos e da capacidade das organizações se autofinanciarem;

## **Social**

- Evolução demográfica negativa - aumento da esperança de vida, redução da natalidade.

## **Oportunidades**

- Construção do Lar Residencial;
- Alargamento do acordo de abrangência do CAO;
- Rentabilizar recursos da Instituição em projetos para a Comunidade.

## **Vulnerabilidades**

- Estagnação do financiamento público, decorrente das cativações efetuadas pelo governo e falta de investimento na área social;
- Perturbações e incertezas nos financiamentos (CRI e Formação);



### **3. Diagnóstico das Necessidades**

O desenvolvimento do Plano Estratégico tem por base o conhecimento dos diferentes contextos de intervenção da Cerci-Lamas e o diagnóstico das necessidades dos clientes (atuais e potenciais), dos recursos físicos e dos recursos humanos. Em seguida são identificadas as necessidades que correspondem à informação global da organização e orientam as opções estratégicas para o próximo triénio:

- Listas de espera atuais – 34 pessoas para serviço de CAO;
- Necessidade de alargamento do acordo de abrangência do CAO, não só para novos clientes, assim como para responder aos alunos que terminam a escolaridade obrigatória
  
- Alargamento da oferta de Formação Profissional
- Aumento das necessidades de apoio de alunos com NEE nos AE abrangidos pelo CRI
  
- Construção de Lar Residencial
- Necessidade de renovar a frota de carrinhas, nomeadamente com rampa elétrica.
- Necessidade de reforçar as estratégias de autofinanciamento e angariação de fundos/materiais.

### **4. Estratégia organizacional**

1. Manter e renovar a certificação da qualidade do referencial EQUASS Assurance, assim como cumprir os referenciais específicos da Segurança Social e da Formação Profissional
2. Prosseguir a utilização do sistema de qualidade como forma de orientação para a melhoria contínua dos métodos, dos processos e das práticas, satisfação dos clientes e desenvolvimento dos colaboradores.



CERCI-LAMAS

3. Gestão dos recursos humanos na ótica da motivação dos colaboradores, orientação para os clientes, monitorização dos resultados e desenvolvimento das competências profissionais e humanas.
4. Desenvolvimento da intervenção em rede e em parceria em ordem à satisfação integral das necessidades do cliente e das partes interessadas.
5. Investimento no alargamento e na reconversão dos serviços no sentido da sua adequação às necessidades e expectativas da comunidade, nomeadamente através da construção do Lar Residencial.
6. Gestão económico-financeira sustentável, assente na racionalização dos custos, na diversificação dos proveitos e no aprofundamento do mecenato social.

## **5. VETORES ESTRATÉGICOS**

Este Plano estratégico foi construído com base no conhecimento da Organização, dos seus clientes - atuais e potenciais, colaboradores, parceiros e toda a comunidade envolvente das necessidades internas e externas, servindo como documento orientador para o planeamento das ações durante o próximo triénio.

Pretendemos criar um guia orientador, mas estamos conscientes que as vicissitudes do caminho a percorrer poderão obrigar a ajustes e alterações, necessárias para responder às mudanças que se venham a verificar nos contextos de atuação da Organização.



## Grelha de Planificação do Plano Estratégico da Cerci-Lamas 2018-2020

Objetivos	Indicador	Meta planeada	Cronograma
Satisfação das necessidades de todas as partes envolvidas a longo prazo	Grau de satisfação dos Clientes	85%	2018 - 2019 - 2020
	Grau de satisfação dos Colaboradores	75%	2018 - 2019 - 2020
	Grau de satisfação dos Parceiros	85%	2018 - 2019 - 2020
	Grau de satisfação dos Financiadores	75%	2018 - 2019 - 2020
	Fornecedores	85%	2018 - 2019 - 2020
Conformidade dos processos de forma a garantir as boas práticas e os registos de acordo com as normas vigentes	Taxa de conformidade das práticas e dos registos	100%	2018 - 2019 - 2020
Melhoria contínua dos processos de acordo com as Política da Qualidade	Taxa de medidas de melhoria	85%	2018 - 2019 - 2020



Melhorar o desempenho financeiro, reduzindo os custos operacionais de acordo com a Política da Qualidade	Redução dos custos operacionais	Média de 0,57% no triénio	2018 - 2019 - 2020
Melhorar o desempenho financeiro, aumentando a receita de acordo com a Política da Qualidade	Evolução da receita	Média de 2.53% no triénio	2018 - 2019 - 2020
Melhorar o desempenho global de acordo com a Política da Qualidade	Desempenho global	Média de 85% no triénio	2018 - 2019 - 2020
Melhorar as condições de transporte dos clientes	Grau de satisfação dos Clientes	85%	2018
Melhorar o conforto das instalações	Grau de satisfação dos Clientes	85%	2018 - 2019 - 2020
	Grau de satisfação dos Colaboradores	75%	2018 - 2019 - 2020
Alargar o acordo de cooperação do CAO II	Número de clientes do CAO II	55	2018
Alargar a capacidade de resposta do CAO II	Número de clientes do CAO II	10	2019
Alargar CAO II e criar um novo CAO (CAOIII)	Número de clientes do CAO III	5	2020
Criar uma nova resposta - Lar Residencial	Execução do projeto de medições para preparação da construção	100%	2018



Construir o Lar Residencial	Grau de execução da obra	50%	2019
Terminar a obra do lar Residencial	Grau de execução da obra	100%	2020
Responder às necessidades das famílias de pessoas com deficiência em risco de exclusão social e pobreza	Número de pessoas integradas em Lar Residencial	24	2020