



centro de educação especial
Rainha D. Leonor

Plano de Actividades e Orçamento

2011

ÍNDICE

Enquadramento	3
Introdução	3
A Organização	4
Eixos / Objectivos Estratégicos	5
Orientação para o Cliente	5
1. <i>Implementar serviços em resposta às necessidades identificadas</i>	6
2. <i>Promover a participação social e o exercício da cidadania dos clientes</i>	9
3. <i>Melhorar a qualidade da intervenção e garantir a abrangência de serviços</i>	10
Envolvimento Social e Comunitário	12
1. <i>Optimizar os recursos externos: parcerias, fornecedores, entidades financiadoras e comunidade</i>	13
Gestão Organizacional	14
1. <i>Melhorar equipamentos, estruturas e ferramentas de apoio à gestão</i>	15
2. <i>Promover a melhoria do desempenho organizacional e o envolvimento dos colaboradores no quadro de mudança -</i>	16
3. <i>Promover a sustentabilidade</i>	17
4. <i>Investir na qualidade dos serviços prestados</i>	17
Inovação e Conhecimento	18
1. <i>Constituir novas parcerias para a produção de conhecimento</i>	19
Orçamento	20
Parecer do Conselho Fiscal	23

Enquadramento

Introdução

Espera-se em 2011 garantir o reconhecimento da qualidade da prestação de serviços do CEERDL, pela certificação EQUASS e ISO 9001 e a continuidade da persecução dos objectivos do plano estratégico.

O termo qualidade vem do latim *qualitate*. No Mercado Social, a Prestação de Serviços utiliza várias definições para qualidade: "conformidade com as exigências dos clientes", "relação custo/benefício", "adequação às necessidades", "valor acrescentado, para o cliente e sociedade"; "fazer bem"; "serviços com efectividade". Ou seja, o termo é geralmente empregado para significar "excelência" de um serviço.

A qualidade de um serviço tem 2 perspectivas, a do prestador e a do cliente. Do ponto de vista do prestador, está associada à concepção e prestação de um serviço que vá ao encontro das necessidades do cliente - Orientação para o Cliente. Do ponto de vista do cliente, a qualidade está associada ao valor e à utilidade reconhecidas ao serviço - Satisfação do Cliente.

Se o nosso objectivo é oferecer serviços de qualidade, significa que as necessidades dos clientes são diagnosticadas e, em função destas, devem definir-se os requisitos de qualidade do serviço. Estes requisitos definimo-los com o cliente, em termos de áreas de intervenção a priorizar e objectivos individuais a atingir. Cada requisito é quantificado, monitorizado e avaliado, para que a qualidade possa ser percebida por todos - clientes, colaboradores, organização e comunidade exactamente da mesma maneira. Gerir a qualidade é conceber, controlar e melhorar os processos da Organização e da prestação dos serviços. Garantir qualidade são as acções tomadas para redução de não conformidades. Controle da qualidade são as acções relacionadas com a medição da qualidade, para diagnosticar se os requisitos estão a ser respeitados e se os objectivos do Cliente e da Organização estão a ser atingidos. É tudo isto o que teremos que continuar a "fazer melhor".

Este é o caminho que tem vindo a ser construído por todos nós. A nossa *performance* está definitivamente melhorada e mais próxima das exigências dos normativos e referenciais de qualidade. No entanto, o caminho não está terminado. O ano de 2011, estará marcado pela consolidação dos passos dados, abre um ciclo a partir do qual o CEERDL continuará o seu desenvolvimento e crescimento, mas a partir de um patamar de qualidade reconhecido.

Sabemos que ao país se exigem mudanças, e a todos capacidade de gestão e adaptação a uma situação económica de recessão ou de crescimento praticamente zero. Das organizações sociais espera-se que contribuam para o cumprimento dos desígnios nacionais mas que se mantenham muito activas e vigilantes no cumprimento da sua missão de suporte aos grupos mais vulneráveis e no garante da sua qualidade de vida. A Qualidade como contributo para a eficácia e eficiência do trabalho e os valores organizacionais de Empreendedorismo, Persistência, Rigor, Competência e Cooperação serão da maior relevância no primado de Orientação para o cliente num período que se adivinha particularmente difícil.

Este é também o ano em que o CEERDL cumpre 35 anos de trabalho ao serviço da comunidade, um facto que de certo nos enche de orgulho. Efectivamente, esta Organização tem contribuído para a construção de uma sociedade mais justa, e este marco deve ser assinalado em prol da inclusão social dos grupos vulneráveis. Contamos com todos no cumprimento da nossa Visão, empreendendo uma forte acção de disseminação de evidências que contribuam cada vez mais para um Olhar a Diferença com Igualdade.

A Organização

Missão Organizacional

Prestar serviços que promovam a qualidade de vida de grupos vulneráveis e suas famílias e que possibilitem as condições de acesso aos seus direitos de cidadãos, em igualdade de oportunidades.

Visão Organizacional

Participar activamente na construção de uma sociedade que olha a diferença com igualdade, visando a qualidade de vida e a integração social.

Valores Organizacionais

❖ Respeito pelo indivíduo

As necessidades, potencialidades e a satisfação das pessoas são consideradas e valorizadas, orientando a acção da organização, e garantido os princípios éticos e fundamentais de liberdade e confidencialidade.

❖ Participação

Envolvimento e co-responsabilização de todos, nas dinâmicas organizacionais e na comunidade.

❖ Empreendedorismo

Investimento permanente e responsável em oportunidades de desenvolvimento, ambicionando o crescimento contínuo e sustentável.

❖ Melhoria Contínua

Compromisso com a modernização e a qualidade dos serviços e da organização.

❖ Persistência

Dedicação e empenhamento no prosseguimento de objectivos relevantes para a organização ultrapassando dificuldades ou constrangimentos.

❖ Rigor

O planeamento, a execução e o acompanhamento da acção são cumpridos com exigência, e de forma criteriosa, de acordo com procedimentos legais e padrões éticos.

❖ Cooperação

Os resultados e metas decorrem do trabalho conjunto e de intervenções multidisciplinares, quer entre os colaboradores da organização, quer em parceria com outras entidades e outras partes interessadas.

❖ Competência

Agir com eficácia e eficiência e em permanente actualização dos saberes e práticas orientadas para o cliente e para os resultados.

Eixo Estratégico

Orientação para o Cliente

Objectivos Estratégicos:

1. *Implementar serviços em resposta às necessidades identificadas*
2. *Promover a participação social e o exercício da cidadania dos clientes*
3. *Melhorar a qualidade da intervenção e garantir a abrangência de serviços*

Objectivo 1 Implementar serviços em resposta às necessidades identificadas

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Educação Especial e Reabilitação	Prevenção do Risco e intervenção sócio-familiar precoce	Iniciar construção para apoio a crianças dos 0-3 anos em regime de creche integrada até final 2011	Efectuar escritura de terreno Apresentação para aprovação de reprogramação física e financeira Alteração do programa de concurso de obra Lançar processo adjudicatório para iniciar a edificação do equipamento de creche	Nº de Acções	Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – PARES II
	Intervenção Sócio Educativa	Assegurar serviços de educação especial e reabilitação a 20 jovens com necessidades educativas especiais até Julho e para 10 até Dezembro de 2011	Concretizar actividades pedagógicas e terapêuticas promotoras de desenvolvimento psicossocial e funcional de clientes menores de 19 anos	Nº de clientes Nº de horas semanais de intervenção educativa e reabilitação por cliente	Portaria 1102/97 a) Escolarização de alunos com N.E.E. Decreto – Lei 3/2008 - Apoios especializados a prestar a crianças e jovens com N.E.E. com as alterações introduzidas pela Lei nº 21/2008, de 12 de Maio
	Inclusão Sócio Educativa	Dinamizar o atendimento técnico especializado em Centro de Recursos para Inclusão (CRI), no apoio de 225 alunos com N.E.E. P	Actualizar levantamento de necessidades de alunos com N.E.E. P. em parceria com os agrupamentos de escola Elaborar Planos de Acção anuais do CRI, a remeter ao M.E. para reavaliação do financiamento a atribuir, nos domínios da educação e inserção escolar e social de alunos com N.E.E.P. Contratualização dos serviços especializados conforme planos de CRI aprovados pelo M.E.	Nº de clientes atendidos por concelho Nº de horas em áreas de apoio especializado	Aviso nº 22914/2008 – DGIDC – Candidatura a Centro de Recursos para a Inclusão
Ocupação e Reabilitação Psico-social	Prestar Apoio Sócio-Ocupacional	Dinamizar a intervenção em CAO para 80 pessoas com def. grave e profunda Melhorar os serviços prestados em Centro de Actividades Ocupacionais a 80 pessoas com deficiência grave e profunda, até Dezembro	Implementar as alterações aos programas de intervenção de cada área técnico pedagógica determinadas pela aferição dos PI e actualização da informação prestada por clientes Introduzir temáticas de trabalho, avaliadas como relevantes Implementação de programas de treino de competências psico sociais	Nº de clientes abrangidos por área de intervenção Nº de clientes em novas actividades conforme PI	Acordo com CDSS Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (ISS) Equipa CAO e Clientes

Objectivo 1 Implementar serviços em resposta às necessidades identificadas

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
	Alargar e descentralizar o apoio sócio-ocupacional	Edificar estrutura para apoio Sócio Ocupacional para 60 clientes em Óbidos	Realizar e submeter à aprovação dos serviços da autarquia os projectos de especialidade Realizar e submeter à aprovação do ISS o programa de execução Lançar concurso e concluir processo adjudicatório para a construção do equipamento até dezembro	Execução de 90% das acções programadas	POPH – Programa Operacional de Potencial Humano
		Implementar apoio ocupacional para 15 novos clientes, em Setembro	Apresentar ao Gabinete de Apoio Técnico (GAT) do ISS, para aprovação, uma solução de espaço de funcionamento de CAO para 15 utilizadores. Actualização de projectos de segurança. Garantir o cumprimento das condições de licenciamento do espaço de funcionamento da resposta	Nº de clientes apoiados em CAO no âmbito de um novo acordo com o CDSS	Apoio GAT do ISS Recursos Físicos CEERDL Apoios Autárquicos Acordo com CDSS
	Reabilitação Psicossocial de Pessoas com Doença Mental	Dinamizar Fórum Sócio-Ocupacional para apoiar 15 clientes com Doença Mental e seus familiares durante todo o ano	Desenvolver actividades de carácter Terapêutico e Ocupacional	Nº de clientes apoiados/área Nº de famílias apoiadas em grupo de apoio	Acordo com CDSS Cuidados Continuados Integrados em Saúde Mental – Decreto Lei 8/2010, de 28 de Novembro Consultoria ISO Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (ISS)
Inserção Sócio-Profissional	Melhorar a empregabilidade de Grupos vulneráveis	Desenvolver 2 medidas que promovam a integração no mercado de trabalho, a manutenção e a progressão na carreira das pessoas com deficiências e incapacidades, até Dezembro	Desenvolvimento de 6 acções de formação profissional inicial; Implementação de 1 acção de formação inicial de dupla certificação Desenvolvimento de acções de IAOP; AC e APC, no âmbito do Centro de Recursos Local.	Nº de acções formativas desenvolvidas Volumes de formação executados Taxa de empregabilidade Nº de clientes abrangidos Nº de postos de trabalho mantidos	Dec.-Lei 290/2009 QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional 2007-2013 – Programa Operacional Potencial Humano

Objectivo 1 Implementar serviços em resposta às necessidades identificadas

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Habitabilidade	Prestação de Apoio Domiciliário	Avaliar necessidades de apoio domiciliário integrado para pessoas com Doença Mental	Elaborar diagnóstico necessidades específicas de apoio ao domicílio Apresentar a candidatura à prestação de serviços, se avaliação diagnostica evidenciar essa necessidade	Nº de pessoas identificadas	Cuidados Continuados Integrados em Saúde Mental – Decreto Lei 8/2010, de 28 de Novembro Apoios Financeiros – Alto Comissariado Saúde
	Qualificação do edificado das residências	Emissão de licenciamento para utilização das estruturas como resposta social, durante o 1º quadrimestre	Efectuar e Submeter projecto de alterações de arquitectura. Efectuar projectos de segurança. Solicitar vistorias das entidades reguladoras: Saúde Pública, Protecção Civil e Autarquia	Nº de Licenciamentos solicitados Nº de Licenciamentos conseguidos	Legislação de Enquadramento da segurança e acessibilidade dos serviços sociais e públicos
	Alargar Apoio Residencial	Iniciar até Outubro a Edificação de 1 Lar residencial para reinstalação de 14 residentes em situação de grande dependência e 9 novos clientes com deficiência Avaliar necessidades de apoio em residência para pessoas com Doença Mental	Realizar e submeter à aprovação dos serviços, os projectos de especialidade Realizar e submeter à aprovação o programa de execução Lançar concurso e processo adjudicatório para a edificação de Lar Elaborar relatório com diagnóstico de necessidades de apoio em residência para pessoas com doença mental	Nº de acções realizadas Nº de pessoas identificadas	POPH – Programa Operacional de Potencial Humano Manuais ISS Cuidados Continuados Integrados em Saúde Mental – Decreto Lei 8/2010, de 28 de Novembro Apoios Financeiros – Alto Comissariado Saúde

Objectivo 2 Promover a participação social e o exercício da cidadania dos clientes

Dimensões	Prioridades Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Ética, Direitos e Deveres	Contribuir para que os clientes do CEERDL sejam cidadãos de plenos direitos e deveres	Assegurar a participação, ao longo do ano, dos clientes e significativos no planeamento e dinâmica organizacional	<p>Criar e dinamizar o Clube do Cliente (CDC) – início</p> <p>Envolver clientes na definição e revisão dos seus planos individuais</p> <p>Estimular a utilização do sistema de sugestões e reclamações</p> <p>Efectuar avaliação da satisfação dos clientes em todos os serviços</p>	<p>Nº de associados</p> <p>Nº de acções desenvolvidas</p> <p>Nº de clientes/significativos que participaram na definição de planos individuais</p> <p>Nº de clientes/significativos que participaram na revisão de planos individuais</p> <p>Nº de sugestões</p> <p>Nº de reclamações</p> <p>Nº de questionários de avaliação de satisfação</p>	Candidatura “Programa Para Todos” INR
		Contribuir para a participação social de todos clientes e para o exercício da sua cidadania, ao longo do ano	<p>Participar como autores em iniciativas Culturais</p> <p>Participar em iniciativas de carácter desportivo e de lazer</p> <p>Participar em iniciativas de cariz social e comunitário</p> <p>Participar em visitas pedagógicas</p> <p>Edição da Revista “ParticiPAR”, do Clube do Cliente</p>	<p>Nº de acções</p> <p>Nº de clientes envolvidos</p> <p>Nº de publicações</p>	<p>Estruturas desportivas, culturais e recreativas, locais e nacionais</p> <p>Entidades de Reabilitação</p> <p>Entidades Culturais e Desportivas</p> <p>Entidades parceiras e comunidade em geral</p>

Objectivo 3 Melhorar a qualidade da intervenção e garantir a abrangência de serviços

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Bem-estar e Qualidade de Vida	Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes	Assegurar uma prestação de serviços aos clientes das respostas sociais baseadas nos modelos de funcionalidade e qualidade de vida (QV)	Monitorização Quadrimestral dos Planos Individuais (PI) e das dimensões da QV dos clientes Reavaliação com os clientes das suas expectativas, necessidades e potenciais Avaliação semestral e revisão dos PI	Nº de clientes que atingem 80% dos objectivos do PI Nº de clientes abrangidos Nº de revisões dos PI	Formação Contínua
		Promover a redução das barreiras à inclusão e integração para 25 pessoas atendidas no CEERDL, até Dezembro	Acções promotoras da inclusão e integração Implementar intervenções multidimensionais Sessões de avaliação de necessidades e potencialidades no domínio das TIC, ao nível da utilização de dispositivos e técnicas de comunicação aumentativa.	Nº de acções implementadas Nº de novos recursos mobilizados Nº de clientes abrangidos Nº de acções realizadas	Parcerias e Acordos Agrupamento de escolas de Stº Onofre - CRTIC
		Promover a autonomia e a participação de 90 pessoas com vulnerabilidades que utilizam o CAAAPD, até Dezembro	Prestar informação nos domínios dos direitos e deveres, recursos e serviços disponíveis Realizar o atendimento e acompanhamento promovendo competências	Nº clientes Nº de pedidos respondidos/ domínios	Acordo com CDSS Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (ISS)
		Contribuir para a melhoria do bem estar físico e informação na área da saúde, para todos dos clientes, até Dezembro	Desenvolver acções de educação para a saúde com residentes, clientes de Fórum Sócio Ocupacional e do CRP Reuniões de discussão de casos/supervisão técnica do acompanhamento de clientes CEERDL	Nº de acções realizadas Nº de clientes abrangidos Nº de clientes abrangidos	Agrupamento de centros de Saúde Oeste Norte Centro de Saúde CHON Serviço de Psiquiatria de Ligação do CHON NIASM Hospital Stº André Hospital de Stº Mº Hospital de S. José

Objectivo 3 Melhorar a qualidade da intervenção e garantir a abrangência de serviços

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Ética, Direitos e Deveres	Ética na prestação de Serviços	Assegurar que todos os colaboradores se apropriam e cumprem políticas, princípios e objectivos organizacionais	<p>Disseminação periódica da Visão, Missão, Valores Organizacionais e Política da Qualidade</p> <p>Disseminação periódica do código de ética organizacional</p> <p>Disseminação periódica da carta de Direitos e deveres dos Clientes</p> <p>Disseminação de objectivos estratégicos da organização e de objectivos operacionais do serviço</p> <p>Realização de sessões de reflexão e discussão temáticas no âmbito da Ética na prestação de serviços, dos direitos e deveres dos clientes CEERDL e da convenção dos direitos das pessoas com incapacidades</p>	Nº de acções de divulgação realizadas	

Eixo Estratégico

Envolvimento Social e Comunitário

Objectivos Estratégicos:

1. *Optimizar os recursos externos: parcerias, fornecedores, entidades financiadoras e comunidade*

Objectivo 1 Optimizar os recursos externos

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Acordos e Parcerias	Dinamizar potencial das Parcerias	Alargar em 10 %, o nº de parcerias formais com entidades nas áreas de Educação, Formação, Emprego e Saúde, até Dezembro	Levantamento de potenciais parcerias e formalização protocolos Integrar estagiários em situação de estágio curricular e ou profissional	Nº de novos protocolos de parcerias	Recursos organizacionais e comunitários Museu José Malhoa; Museu da Cerâmica; Agrupamento de Escolas de STº Onofre.
		Reforçar a acção da parceria do fórum sócio-ocupacional	Desenvolver acções de sensibilização à comunidade com vista à redução do estigma face a pessoas com doença mental - Programa Ajuda Mútua e Reabilitação	Nº de participantes clientes/ significativos Nº de acções	Apoios Financeiros – Alto Comissariado Saúde
	Alargar acordos para a prestação de Serviços	Celebração de acordo para atendimento de 15 pessoas em CAO	Apresentar o processo ao CDSS- Leiria	Nº de novos clientes abrangidos	Acordo com CDSS
Ética, Direitos e Deveres	Sensibilização à comunidade para os Direitos, Deveres e inclusão das pessoas com deficiências e incapacidades	Efectuar, até Dezembro, 20 acções de informação e formação à comunidade local sobre direitos, deveres e inclusão social das pessoas com deficiências e incapacidades	Realizar acções de esclarecimento sobre apoios à integração profissional de pessoas com deficiência, junto de entidades empregadoras	Nº de acções realizadas	Entidades empregadoras Entidades formadoras Agrupamentos de escolas dos concelhos de abrangência institucional
			Desenvolver acções de sensibilização para entidades escolares e formadoras	Nº de Participações no exterior Nº de visitas ao CEERDL	CMCR
			Implementar Acções de publicidade: flyers, sinalética de edifícios, artigos de imprensa	Nº de acções realizadas	CMO Candidatura “Para Todos” INR
			Editar revista Actus	Nº de acções de divulgação	
			Realizar eventos comemorativos do 35º aniversário	Nº de acções	
Dirigir e Planear	Aumentar a Eficácia e Eficiência Organizacional	Avaliar a qualidade da prestação de serviços dos fornecedores CEERDL, em Outubro	Avaliar Satisfação do CEERDL com fornecedores	Nº de fornecedores com avaliação satisfatória	

Eixo Estratégico

Gestão Organizacional

Objectivos estratégicos:

- 1. Melhorar equipamentos, estruturas e ferramentas de apoio à gestão*
- 2. Promover a melhoria do desempenho organizacional e o envolvimento dos colaboradores no quadro de mudança*
- 3. Promover a sustentabilidade*
- 4. Investir na Qualidade dos serviços prestados*

Objectivo 1 Melhorar equipamentos, estruturas e ferramentas de apoio à gestão

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Suportar as Actividades e as Acções	Aumentar a Eficácia e Eficiência Organizacional	Implementar sistema de gestão de contabilidade e recursos humanos, durante o 1º semestre	Implementar novo software da área da gestão e contabilidade Implementar acções de formação específica dirigida aos colaboradores dos serviços administrativos	Nº de colaboradores que participam em formação	Consultoria externa
		Concretizar obras de melhoria das infra-estruturas da floricultura e realizar investimentos em equipamento de rega e aquecimento de estufas até Dezembro	Reconstrução de estufas Construção de estrutura de apoio e requalificação de espaços de arrumos Implementação de novos sistemas de rega Aumentar espaço de produção	Nº de acções realizadas	Programa de Desenvolvimento Rural – PRODER Acção 1.1.1. – Modernização e Capacitação das empresas
		Melhorar os acessos a instalações do CEERDL, durante o 1º semestre do ano	Executar obras de benfeitorias dos acessos ao Centro de Apoio à Pessoa com Deficiência Executar obras de benfeitorias dos acessos ao Centro de Reabilitação Profissional	Grau de satisfação de clientes e colaboradores face às instalações	CMCR Juntas de Freguesias
		Melhorar Condições de Higiene e Segurança das Instalações, até Dezembro	Implementar acções correctivas de acordo com relatório anual de avaliação das condições de HST da Organização	Nº de acções de melhoria implementadas	Consultoria externa
		Estabilizar Boas Práticas em HAACP no Serviço de Restauração, permitindo a redução quadrimestral de 90% de não conformidades	Aplicação de orientações de empresa consultora, relativamente a equipamentos, instalações e processos	Grau de satisfação de clientes Nº de Reclamações Nº de Não Conformidades	Consultoria externa
		Aumentar em 10% a frequência anual de clientes que utilizam as áreas de prestação de serviços à comunidade	Angariar novos clientes Desenvolver acções promocionais orientadas para a fidelização do cliente	Nº de clientes atendidos Grau de Satisfação de Clientes	Consultoria externa em Marketing

Objectivo 2 Promover a melhoria do desempenho organizacional e o envolvimento dos colaboradores no quadro de mudança

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Dirigir e Planear	Aumentar a eficácia e eficiência organizacional	Fomentar o desenvolvimento profissional de todos os colaboradores, até Dezembro de 2010	Aplicar o sistema de avaliação de desempenho e sistema de reconhecimento Desenvolver competências técnicas e pessoais - implementação do Plano de formação Interno Avaliar a satisfação dos colaboradores	Avaliação de desempenho efectuada a 100% dos colaboradores Nº de acções de formação realizadas Nº de participantes nas actividades formativas Grau de satisfação dos colaboradores	Formações Modulares Certificadas - Medida 2.3
		Assegurar melhorias da eficácia da comunicação interna, até Dezembro de 2010	Desenvolver Plano de Comunicação Interna	Nº de acções executadas	
		Reforçar o relacionamento interpessoal dos colaboradores, até Dezembro	Organizar grupos intersectoriais para o desenvolvimento de actividades sócio-recreativas entre colaboradores	Nº de actividades desenvolvidas Nº de colaboradores participantes	Colaboradores do CEERDL
		Melhorar a gestão de tempo do trabalho individual e de equipa, garantindo 100% de clientes satisfeitos com a prestação do serviço, até Dezembro	Avaliação de metodologias de trabalho que contribuam para a prestação de serviços atempada e com qualidade de realização	Grau de satisfação de clientes Grau de satisfação dos colaboradores Nº de reclamações	Colaboradores do CEERDL Consultores Externos Auditoria Interna

Objectivo 3 Promover a sustentabilidade

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Dirigir e Planear	Aumentar a eficácia e eficiência organizacional	Reforçar, até Dezembro, a cooperação interinstitucional com entidades públicas e privadas que contribuam para a sustentabilidade organizacional	Implementar Plano de Comunicação Angariação de mecenas e apoios ao investimento	Nº de candidaturas apresentadas Nº de protocolos estabelecidos	POPH Prémio EDP Solidária Fundações
		Realizar uma gestão racional dos recursos e contribuir para a sustentabilidade ambiental, até Dezembro	Incrementar comportamentos de sustentabilidade ambiental Implementar sistemas e medidas de protecção ambiental	Nº de acções de sensibilização realizadas Nº de Participantes Custos Energéticos Nº Medidas adoptadas	Eco Escolas Programa Solar Térmico Plano Nacional de Acção para a Eficiência Energética Ministério de Trabalho e Solidariedade Social Ministério da Economia e Inovação Montepio Geral

Objectivo 4 Investir na qualidade dos serviços prestados

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Dirigir e Planear	Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes e outras partes interessadas	Apresentar até Dezembro, pedido de certificação da Qualidade dos serviços CEERDL pela ISO 9001	Implementar sistema de Planeamento, Implementação, Monitorização e Revisão dos processos organizacionais.	Nº de não conformidades em auditorias internas Nº de não conformidades auditorias externas	Consultorias externas para a aplicação do sistema da gestão da qualidade
		Apresentar até Dezembro, pedido de certificação da qualidade dos serviços pelos referenciais de Gestão da Qualidade das respostas sociais, da segurança Social	Cumprir os modelos e práticas de intervenção em conformidade com os princípios e manuais da qualidade das respostas sociais do Instituto da Segurança social, I.P.		
		Assegurar a conformidade com certificação da Qualidade dos serviços sociais pelos referenciais EQUASS-European Quality for Social Services, nível 1: EQUASS Assurance	Cumprir os modelos e práticas de intervenção em conformidade com os princípios da qualidade para o sector social, no âmbito do Sistema EQUASS		

Eixo Estratégico

Inovação e Conhecimento

Objectivos estratégicos:

1 - Constituir novas parcerias para a produção de conhecimento

Objectivo 1 Constituir novas parcerias para a produção de conhecimento

Dimensões	Prioridades de Intervenção	Objectivos	Actividades	Indicadores	Oportunidades e Meios
Informação e Conhecimento	Potenciar o Desenvolvimento Organizacional e as Acções na Comunidade	Efectuar 2 colaborações em projectos de investigação, até Dezembro	<p>Criar parcerias de desenvolvimento com instituições de ensino superior.</p> <p>Promover a integração de estágios curriculares e/ou colaboração noutras produções científicas.</p>	<p>Nº de parcerias estabelecidas</p> <p>Nº de Projectos efectuados</p>	<p>Candidaturas ao INR;</p> <p>Candidaturas a programas de apoio à Investigação e à Inovação e conhecimento</p>
	Conceptualizar Práticas de Intervenção baseadas na Evidência	Cooperação com outras entidades na área da reabilitação e federações em 2 projectos para promoção da inovação e conhecimento, até Dezembro	Integrar grupos de trabalho com vista ao desenvolvimento de novas metodologias de diagnóstico, intervenção e discussão de boas práticas.	Nº de participações	Parcerias com entidades representativas (Associações, Federações)

Orçamento

CENTRO EDUCAÇÃO ESPECIAL RAINHA D. LEONOR, CRL.
ANO DE 2011
ORÇAMENTO FINANCEIRO

RUBRICAS	SERVIÇO EDUCACIONAL	SERVIÇO RESIDENCIAL	RESIDÊNCIA AUTÓNOMA	SAÚDE MENTAL		CENTRO REABILITAÇÃO PROFISSIONAL					SERVIÇO EMPREGO			CENTRO APOIO À PESSOA C/ DEF.			TOTAL
				FÓRUM OCUP.	PROJECTO PAR	FORM.PROF.	LA.O.P.	C. RECURSOS	FORM. MODELAR	P. ARQUIMÉDES	ENCLAVE	FLORICULTURA	JARDINAGEM	CAO	C.REC.TERAP.	CAAAPD	
CUSTOS E PERDAS																	
CUSTOS DAS MERCADORIAS VENDIDAS E DAS MATERIAS CONSUMIDAS	13.539	39.189	7.054	3.120		9.200					60.705	198.337	5.545	63.889			400.578
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	133.139	122.006	6.440	35.586	19.422	94.353	1.353	3.214	15.091	4.584	23.013	57.436	20.978	80.652	32.957	2.096	652.320
CUSTO COM PESSOAL	89.368	210.872	35.404	41.918	8.833	371.346	9.740	26.772			121.495	58.709	72.883	364.315		44.977	1.456.630
AMORTIZAÇÕES DO IMOBILIZADO CORPOREO E INCORPOREO	7.500	12.179	2.713	1.205	5.586	20.205	854	531	140		5.425	171	695	63.797	4.181		125.181
IMPOSTOS	122	225	19	56										301			723
OUTROS CUSTOS OPERACIONAIS	378	2.084	6	3.189		170.920	17.529	17.540	961					9.948			222.555
CUSTOS E PERDAS FINANCEIRAS		1.126															1.126
CUSTOS E PERDAS EXTRAORDINARIAS																	0
TOTAL DE CUSTOS	244.045	387.682	51.636	85.075	33.841	666.023	29.475	48.057	16.191	4.584	210.637	314.653	100.101	582.902	37.138	47.073	2.859.114
PROVEITOS E GANHOS																	
VENDAS	2.027	3.378	563			1.500						333.320		14.363			355.151
PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	29.683	42.945	5.155	4.581							166.637		69.492	51.740	43.463		413.697
SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO	199.150	335.138	39.099	77.150	14.128	663.557	29.475	48.057	16.191	4.584	57.873		26.382	453.130		43.901	2.007.816
OUTROS PROVEITOS E GANHOS OPERACIONAIS	89	313	52	156										835			1.445
OUTROS JUROS E PROVEITOS SIMILARES	3.672	6.120	918	3.060										16.524			30.294
PROVEITOS E GANHOS EXTRAORDINÁRIOS	3.298	7.788	2.323	329	2.793							6.000		52.219			74.750
TOTAL DE PROVEITOS	237.919	395.683	48.111	85.276	16.920	665.057	29.475	48.057	16.191	4.584	224.510	333.320	101.875	588.810	43.463	43.901	2.883.152
RESULTADO LIQUIDO DO EXERCICIO	(6.126)	8.001	(3.525)	201	(16.920)	(966)	0	0	0	0	13.873	18.667	1.774	5.908	6.325	(3.172)	24.038

Orçamento

CENTRO DE EDUCACAO ESPECIAL RAINHA D. LEONOR, CRL
 CONTA DE EXPLORACAO PREVISIONAL
 MEMORIA JUSTIFICATIVA

ANO DE 2011 (Euros)

CODIGO DA CONTA	DESCRICAO	SERVICO EDUCACIONAL	LAR RESIDENCIAL	RESIDENCIA AUTONOMA	SAUDE MENTAL			CENTRO REAB. PROFISIONAL				SERVICO DE EMPREGO			CENTRO APOIO À PESSOA C/ DEF.			VALORES			
					FÓRUM OCUP.	PROJ. PAR	FORM. PROF.	IA.O.P.	CENTRO RECURSOS	FORMACAO MODELAR	P. ARQUIMÉDES	ENCLAVE	FLORICULTURA	JARDINAGEM	CAO	C.REC.TERAP.	CAAAPD	PARCIAIS	TOTAIS		
61	CUSTO MERC.VEND/MAT.CONSUMIDAS																				
612	Mercadorias	0	1.932	322	966																
61611	Generos Alimentares/Alimentação	11.982	37.257	6.732	2.154																
61612	Especif. Activ. Oficiais	1.557						9.200													
62	FORNECIMENTOS SERVICOS EXTERNOS																				
621	Subcontratos																				
	Exploração de Refeitórios												0								
622	Fornecimentos e Servicos																				
62211	Electricidade	739	4.408	420	1.111			8.400					5.409	3.290	0	4.289	6.268	479		34.813	
62212	Combustiveis	3.352	4.975	361	446	1.400		9.600		1.133			812	684	5.291	7.617		82		35.754	
62213	Agua	286	1.398	192	286			840					774		1.896	1.664		0		7.336	
62214	Outros Fluidos	0	1.975	0	0			0					1.744	1.801	0	5.949	5.470	0		16.939	
62215	Ferramentas e utensilios	19	281	0	123			1.200					253	1.081	78	524	23	0		3.581	
62216	Livros e Doc. Tecnica	0	0	0	0			0					0	0	0	0	0	0		0	
62217	Material Escritorio	315	506	259	489	980		3.600	240		495	240	25	1.027	0	1.134	61	121		9.492	
62219	Rendas e Alugueres	878	8.868	87	681			6.826					0	0	0	4.655	187	450		22.627	
62222	Comunicacao	870	2.575	321	903			9.840	10		220		488	1.354	325	2.972	233	405		20.515	
62223	Seguros	1.267	3.373	192	783			3.676			0		792	775	1.382	3.370	200	80		15.890	
62225	Transporte de Mercadorias			9										22.298						22.307	
622271	Deslocacoes e Estadas-Pessoal	275	3.481	3	84	105		516	70		258	24		230		1.911		229		7.187	
622272	Deslocacoes e Estadas-Utentes	551	5.852	130	651			1.500								5.728				14.412	
62229	Honorarios	115.447	3.778	11	26.105	4.740		12.049	667			13.680	4.584	0	398	103	7.799	11.045		200.406	
62231	Notariado	39	584	736	75											281				1.715	
62232	Conservacao e Reparacao	1.191	31.534	13	1.500			21.935	150		230		7.500	8.246	4.935	9.509	1.078	213		88.035	
62233	Publicidade e Propaganda	45	75	2.415	38	11.897		692								201	0			15.363	
62234	Limpeza, Higiene e conforto	2.403	38.720	730	265								4.097	180	0	4.556	182			51.135	
62236	Trabalhos Especializados	4.474	3.446	281	1.341			11.426			667	408	827	388	0	14.275	6.544	38		44.115	
62238	Material Didactico	164	70	0	202	300		495	210		200	619				478		0		2.738	
62239	Jornais e Revistas	0	0	0	0			0								0				0	
62241	Vestuario e Calçado Utentes	0	373	165	0			0								488				1.027	
62242	Encargos saúde c/ utentes	825	5.635	120	504			0								2.946				10.031	
62298	Outros Fornecimentos Servicos	0	98	0	0			1.758	5		10	120		293	15.684	8.864	72	0	0	26.903	652.320
63	IMPOSTOS																				
631	Impostos Indirectos																				
6314	Imposto s/ transportes Rodov.	122	225	19	56											301				723	723
64	CUSTOS COM PESSOAL																				
6411	Remuneracoes Certas																				
64112	Quadros Superiores e Medios	35.132	21.888	2.668	13.533	6.736		139.048	7.698		21.240			0	15.558	0	108.981		32.543	405.029	
64113	Profissionais Qualificados	24.605	128.522	22.131	11.365			143.632			0			15.395	2.468	2.468	130.509		2.876	483.971	
64114	Profissionais Indiferenciados	5.026	0	1.963	5.026			6.861			0			79.800	26.789	52.143	22.916		0	200.523	
64121	Remuneracoes Adicionais	4.770	14.242	2.819	2.811	628		18.346	395		986			12.330	4.685	7.677	21.552		1.923	93.164	
6451	Encargos s/ remuneracoes	13.212	30.683	5.459	6.105	1.374		60.041	1.570		4.333			12.637	8.639	9.843	53.531		7.225	214.653	
646	Seguros Acidentes Trabalho	6.476	15.041	268	2.993	67		2.895	77		212			955	423	521	26.241		354	56.525	
648	Outros Custos com o Pessoal	146	496	97	80	28		522	0		0			379	147	231	585		55	2.766	1.456.630
65	BENEF.PROC./OUT.CTS.OPERACIONAIS																				
6522	Quotizacoes	112	132	0	1.384												349			1.977	
6525	Gratificacoes e Socializacao	266	1.953	6	1.805												9.599			13.629	
6581	Bolsas de Formacao							93.486			0									93.486	
6582	Alimentação Formandos							55.878	10.976		10.987	961								78.801	
6583/4/5	Outros Custos Operacionais							21.556	6.553		6.553									34.662	222.555
66	AMORTIZACOES																				
662	Imobilizacoes Corporeas	7.500	12.179	2.713	1.205	5.586		20.205	854		531	140		5.425	171	695	63.797	4.181	0	125.181	125.181
68	CUSTOS E PERDAS FINANCEIRAS																				
6811	Juros Empréstimos Bancário		1.126	0							0									1.126	1.126
	TOTAL DE CUSTOS	244.045	387.682	51.636	85.075	33.841		666.023	29.475		48.057	16.191	4.584	210.637	314.653	100.101	582.902	37.138	47.073	2.859.114	2.859.114

Orçamento

CENTRO DE EDUCACAO ESPECIAL RAINHA D. LEONOR, CRL.																		ANO DE 2011 (Euros)	
CONTA DE EXPLORACAO PREVISIONAL																			
MEMORIA JUSTIFICATIVA																			
CODIGO DA CONTA	DESCRICAO	SERVICO EDUCACIONAL	LAR RESIDENCIAL	RESIDENCIA AUTONOMA	SAUDEMENTAL			CENTRO REAB. PROFISSIONAL				SERVICO DE EMPREGO			CENTRO APOIO A PESSOA C/DEF.			VALORES	
					FORUM OCUP.	PROJ. PAR	FORM. PROF.	I.A.O.P.	CENTRO RECURSOS	FORMACAO MODELAR	P. ARQUIMÉDES	ENCLAVE	FLORICULTURA	JARDINAGEM	CAO	C.REC.TERAP.	CAAPD	PARCIAIS	TOTAIS
71	VENDAS																		
711	Mercadorias	2.027	3.378	563										9.008				14.976	
712	Produtos Acabados e Intermedios						1.500						333.320	5.355				340.175	
																		355.151	
72	PRESTACOES DE SERVICOS																		
721	Matriculas Mensalidades Utentes																		
7211	Infancia e Juventude																		
72117	Est.p/Crianças/Jovens c/defic.	27.513																27.513	
7213	Invalidez e Reabilitacao																		
72133	Centros Apoio Ocupacional													46.165				46.165	
72134	Lares		38.843	0														38.843	
72135	Fórum Sócio-Ocupacional			0	4.125													4.125	
7222	Comp. Colónia Férias	36	2.510	5.155	5									1.264				8.970	
727	Servicos Sociais	2.134	1.591	0	451													4.176	
728	Outros Serviços											166.637		69.492	4.311	43.463		283.904	
																		413.697	
74	COMPARTICIPACOES/SUB.EXPLORACAO																		
741	Do Sector Pub.Administrativo																		
7411	Centro Regional Seg.Social																		
74113	Invalidez e Reabilitacao																		
7411313	Centros Apoio Ocupacional													453.130				453.130	
7411314	Lares		335.138	39.099														374.238	
7411315	Fórum Sócio-Ocupacional				77.150													77.150	
741136	Centro Atend./Acomp./Animação Pessoa Def.															43.901		43.901	
7413	Ministério Educação - DREL	199.150																199.150	
7415	Autarquias																	0	
7416	Governo Civil Leiria																	0	
7418	Outros						14.128	663.557	29.475	48.057	16.191	4.584	57.873	0	26.382			860.247	
743	De Empresas Privadas																	2.007.816	
76	OUTROS PROVEITOS OPERACIONAIS																		
762	Quotizacoes	89	313	52	156									835				1.445	
																		1.445	
78	PROVEITOS E GANHOS FINANCEIROS																		
781	Juros Obtidos	3.672	6.120	918	3.060									16.524				30.294	
																		30.294	
79	PROVEITOS GANHOS EXTRAORDINARIOS																		
798	Outros Prov./ganhos Extraord.																		
7983	Subsidios para Investimento	949	1.044	1.826		2.793							0	41.774		0		48.385	
7984	Donativos	2.349	6.744	497	329								6.000	10.445				26.365	
																		74.750	
	TOTAL DE PROVEITOS	237.919	395.683	48.111	85.276	16.920	665.057	29.475	48.057	16.191	4.584	224.510	333.320	101.875	588.810	43.463	43.901	2.883.152	
	RESULTADOS PREVISIONAIS	(6.126)	8.001	(3.525)	201	(16.920)	(966)	0	0	0	0	13.873	18.667	1.774	5.908	6.325	(3.172)	24.038	

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Prezados cooperantes

O Conselho Fiscal do Centro de Educação Especial Rainha D. Leonor CRL, vem no cumprimento das disposições legais e estatutárias e do mandato que V. Exas nos conferiram, dar o seu parecer sobre o Plano de Actividades e Orçamento, apresentado pela Direcção para o ano de 2011.

O Plano de Actividades ora apresentado reflecte uma perspectiva clara de orientação para o cliente, evidencia estratégia de liderança e planeamento estratégico numa dinâmica de eficiente utilização dos recursos e melhoria continua, no alcance de qualidade dos serviços prestados.

O orçamento reflecte de forma adequada a situação previsional que se antecipa face as novas perspectivas de enquadramento do co-financiamento das actividades institucionais e demonstra a possibilidade da sua exequibilidade, atentos às metas que se propõe atingir e recursos afectos.

Este conselho Fiscal congratula-se com a forma inovadora minuciosa, clara e transparente como a Direcção apresentou este plano de Actividades e Orçamento.

Em face do exposto e como resultado das informações recebidas e da análise dos documentos elaborados, somos do parecer que deve ser aprovado o Plano de Actividades e Orçamento para 2011 proposto pela Direcção.

Caldas da Rainha, 09 de Novembro de 10



Leonor António