

**PLANO DE ATIVIDADES
E ORÇAMENTO 2017**



Índice

Introdução.....	3
A ARCIL	4
Serviços a Prestar por Tipo de Beneficiário	5
Missão	6
Visão	6
Valores.....	6
Políticas	7
Política da Qualidade	7
Política de Orientação para o Cliente.....	7
Políticas de Gestão	8
Política da Liderança	8
Política das Parcerias.....	8
Política da Comunicação	8
Política de Ética	8
Política de Recursos Humanos	9
Posicionamento Estratégico.....	9
Grandes opções estratégicas	9
Objetivos Estratégicos.....	10
Mapa Estratégico	11
Objetivos, Atividades e Metas.....	12
Grandes Opções	12
CAO - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades.....	14
CATL - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades.....	16
CEP - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades.....	24
CR - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades	26
CRI - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades	30
FP - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades.....	32
LA - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades.....	37
LR - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades.....	40
SAD - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades	43
CLDS 3G - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades	45
GESTÃO - Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades	50
Monitorização e Avaliação	54

Orçamento Anual para 2017	56
Memória Descritiva e Justificativa – Orçamento 2017	58
1. Introdução	58
2. Orçamento de Exploração.....	59
Rendimentos	59
Gastos.....	62
Parecer do Conselho Fiscal.....	65

Introdução

Cumpra à Direção da ARCIL apresentar o Plano de Atividades e o Orçamento Previsional para o exercício de 2017.

Os objetivos, atividades e metas apresentados foram definidos tendo em conta a Missão e a Visão da ARCIL, os princípios estabelecidos pela Norma EQUASS e os resultados da monitorização e avaliação intermédia de 2016. Mantendo as principais opções expressas no plano estratégico em vigor, nomeadamente a qualidade dos serviços, a sustentabilidade e o trabalho em rede.

As linhas de ação para 2017 têm em conta critérios de eficiência, eficácia e qualidade, tendo em vista a existência de uma organização sustentável por via da sua ação operacional, com o objetivo de melhorar o desempenho da ARCIL.

A DIREÇÃO DA ARCIL

A ARCIL

Fundada em 1976, a sua área geográfica de intervenção abrange os concelhos da Lousã, Miranda do Corvo, Góis, Vila Nova de Poiares e Pampilhosa da Serra. É uma organização privada de solidariedade social (IPSS), sem fins lucrativos, reconhecida como entidade de utilidade pública (IUP). Em 2016, obteve a renovação da Certificação de Qualidade Nível 1 Assurance pelo Referencial **EQUASS** – *European Quality for Social Services*.

A ARCIL tem contribuído, desde a sua fundação, para a efetiva inclusão de pessoas com deficiência e outras necessidades especiais, promovendo uma mudança no olhar sobre a (in) capacidade e a diferença. Promove a valorização e inclusão social e profissional dos seus clientes, através de medidas específicas de intervenção, em articulação com serviços públicos e privados, numa postura de cooperação, abertura e complementaridade.

A ARCIL desenvolve as suas atividades com crianças, jovens e adultos com deficiência, nas áreas da (Re) Habilitação, Formação e Inclusão Social e Profissional, constituindo-se como:

- **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)** de alunos com NEECP nas estruturas regulares de ensino, abrangendo os Agrupamentos de Escolas da Lousã, Miranda do Corvo, Góis e Pampilhosa da Serra.
- **Centro de Recursos (CR)** para os Centros de Emprego da Lousã e Arganil, nas áreas de IAQQE – Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação e Emprego -, Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós Colocação.
- **Centro de Formação Profissional (FP)** para jovens e adultos em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho, promovendo ações de formação inicial com dupla certificação – escolar (equivalência ao 9º ano de escolaridade) e profissional.
- **Centro de Emprego Protegido (CEP)** – integra 55 colaboradores com deficiência ou incapacidade em postos de trabalho em múltiplas unidades da ARCIL e em prestação de serviços a empresas.
- **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)** - responde às necessidades e expectativas de pessoas com deficiência intelectual e multideficiência, com o objetivo de promover a sua qualidade de vida nas dimensões bem-estar, desenvolvimento pessoal e inclusão social.

Desenvolve ainda apoio residencial para crianças em **Lar de Apoio** e para jovens e adultos em **Lar Residencial**, promovendo **Serviços de Apoio Domiciliário** de forma a prevenir e retardar a institucionalização.

Assegura a prestação de serviços às famílias no **Centro de Atividades de Tempos Livres**, em estreita articulação com a Autarquia da Lousã, em 4 escolas do concelho.

Desde 2016 e até 2018, a ARCIL é Entidade Coordenadora do **CLDS 3G** – Contrato Local de Desenvolvimento Social, em parceria com a ACTIVAR, enquanto Entidade Executora.

Nas diferentes Unidades de Reabilitação em Contexto Produtivo (URCP) inclui-se a **ARCILSaúde** - Serviço de Medicina Física e Reabilitação, Medicina Dentária e outros serviços de Reabilitação -, as **Empresas de Inserção ARCILLav** (Limpeza e Lavandaria) e **ARCILVerde** (Jardinagem), o **Café/Bar Parque** e as unidades de produção **ARCILMadeiras** (Serviços de Carpintaria e Serração), **ARCILCerâmica** (Cerâmica Decorativa) e **ARCILAgro** (Agricultura Social).

Serviços a Prestar por Tipo de Beneficiário

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	
Apoio técnico na Inclusão Escolar	Apoio Residencial
Avaliação e Intervenção Psicológica	Apoio Domiciliário
Intervenção Social	Medicina Física e Reabilitação
Transição para a Vida Pós Escolar	Fisioterapia
Atividades Ocupacionais	Hidroterapia
Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego	Terapia da Fala
Formação Profissional	Terapia Ocupacional
Apoio à Colocação	Desporto e Atividade Física Adaptada
Acompanhamento Pós Colocação	Expressão Musical
Emprego Protegido	Dança
Prestação de Trabalho Ocupacional em Empresa	Teatro
	Produtos de Apoio
	Colónias de Férias
FAMÍLIAS E OUTROS SIGNIFICATIVOS	
Aconselhamento	Apoio no exercício dos direitos sociais
Intervenção social familiar	Apoio no acesso a serviços
Encaminhamento para serviços	
CIDADÃOS / COMUNIDADE	

Apoio à Família - Atividades de Tempos Livres	Medidas de Emprego/Ocupação
Medicina Física e Reabilitação	Trabalho a Favor da Comunidade
Medicina Dentária	Lavandaria e Tratamento de Roupa
Produtos de Apoio	Construção e Manutenção de Jardins
Psicologia Clínica	Produtos em Madeira
Terapia da Fala	Cerâmica – artesanato utilitário e decorativo
Terapia Ocupacional	Bar/Café

Previsão do número de clientes por Programa/Resposta Social

Programa	ATL	CAO	CEP	CR	CRI	FP	LA	LR	SAD	TOTAL
Nº	184	145	55	453	160	112	15	65	28	1217

Missão

Agir ativamente, de forma sustentável e empreendedora, na reabilitação e na promoção da cidadania e da qualidade de vida, acreditando no potencial humano da diferença.

Visão

Ser uma organização sustentável e de excelência que garanta o respeito pela diferença e a igualdade de oportunidades.

Valores

Os **VALORES** que definem o carácter da ARCIL, alicerçam a sua cultura organizacional, orientam a nossa conduta e fundamentam as nossas atitudes e decisões:

- **Afetividade** como base para a construção de relações e de estabilidade, permitindo o desenvolvimento de projetos de vida.
- **Dignidade** no estabelecimento de uma relação de respeito por cada pessoa, pela sua individualidade e pelo seu direito a uma intervenção promotora do seu desenvolvimento.
- **Empreendedorismo e inovação** na procura constante de soluções novas, dando resposta adequada às necessidades, sempre em mudança, dos clientes.
- **Ética** na defesa do respeito pelos direitos e pelas pessoas, da lealdade, da cooperação, da confidencialidade e do cumprimento dos compromissos.

- **Inclusão** como processo para a construção de um novo tipo de sociedade, através de transformações nos ambientes físicos e na mentalidade de todas as pessoas.
- **Respeito pela diferença** na aceitação das pessoas com deficiência ou incapacidade como parte da diversidade humana.
- **Responsabilidade social** como o compromisso com o cumprimento dos deveres e obrigações dos indivíduos e organizações para com a sociedade em geral.
- **Rigor e transparência** na plena abertura da ARCIL aos seus clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidade em geral.

Políticas

Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a Qualidade movendo a sua ação com base em seis pilares fundamentais:

1. Controlar os processos de trabalho,
2. Procurar a melhoria contínua do SGQ assente no modelo PDCA,
3. Promover a satisfação crescente dos clientes,
4. Procurar de forma permanente o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores,
5. Estimular o estabelecimento de parcerias estratégicas sólidas e
6. Incentivar a criação de uma cultura de Investigação e Inovação.

Política de Orientação para o Cliente

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à valorização do direito à diferença, ao princípio da igualdade e da inclusão, considerando que estes se constituem como pilares fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade mais igualitária, justa e democrática. A participação e a igualdade são materializadas através do trabalho com grupos/entidades representativos da defesa dos direitos, nos diferentes níveis: educação, formação, ocupação, emprego, acessibilidades, saúde, desporto, cultura, lazer, entre outros, bem como no fortalecimento dos mecanismos de autodeterminação e *empowerment* dos clientes. A inclusão é materializada no planeamento, organização e prestação dos serviços, no desenvolvimento de projetos e na sua avaliação, envolvendo clientes, colaboradores e outras partes interessadas, tendo presente o princípio da continuidade e da abrangência de forma a desenvolver o máximo das potencialidades.

Políticas de Gestão

Política da Liderança

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à liderança através da gestão integrada dos serviços, com base na gestão por processos, na cadeia de valor e na sustentabilidade. A integração do Sistema de Gestão é materializada no alinhamento entre missão-visão-políticas-estratégia-planeamento-prestação de serviços, na monitorização e avaliação sistemática e na orientação para resultados numa perspetiva de inovação e aprendizagem, promovendo uma sociedade mais aberta e inclusiva.

Política das Parcerias

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação, adotando o conceito de parceria que nos remete para a noção de ação conjunta, com vários protagonistas, coletivos ou individuais, que se aglutinam à volta de um objetivo partilhado, disponibilizam recursos para em conjunto definirem e negociarem estratégias e caminhos que viabilizam o referido objetivo, avaliando conjuntamente os seus resultados. Este conceito ao ser integrado na estratégia da organização visa criar uma metodologia de intervenção, que articula a comunidade local, nacional e internacional, as dimensões políticas, económicas e sociais e os sectores de (re) habilitação, educação, formação, emprego, habitação, urbanismo, entre outros, de modo a responder às expectativas dos clientes e das partes interessadas respeitando o princípio de abrangência.

Política da Comunicação

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à comunicação assegurando relações de confiança através duma comunicação transparente, não discriminatória, aberta, dialogante e interativa com todos os que fazem parte da sua esfera de relacionamentos desde os clientes, colaboradores, sócios, fornecedores, parceiros, financiadores até à comunidade.

Política de Ética

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à Ética através do Código de Ética, o qual reúne um conjunto de valores, princípios e normas que orientam a ação da própria organização, dos seus profissionais e voluntários e das



famílias para melhor defenderem os interesses e direitos das pessoas com deficiência e outras necessidades especiais, numa lógica de bem-estar, qualidade de vida e felicidade, assim como estabelece orientações nas relações com clientes externos e fornecedores.

Política de Recursos Humanos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativamente à gestão das pessoas, assegurando práticas de recrutamento e seleção transparentes e não discriminatórias, promovendo o desenvolvimento de competências dos colaboradores através de formação em áreas prioritárias, efetuando a gestão de desempenho equitativa e objetiva, assegurando o envolvimento dos colaboradores no planeamento e na avaliação de resultados e defendendo a proteção dos clientes relativamente à confidencialidade e à prevenção e intervenção em situação de abusos e maus tratos. A gestão de Recursos Humanos na ARCIL procura alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente, promovendo a satisfação dos seus colaboradores e voluntários e mantendo um quadro de pessoal com um elevado nível de competências pessoais e profissionais.

Posicionamento Estratégico

Grandes opções estratégicas

Qualidade dos Serviços

- A ARCIL ambiciona assumir-se como uma organização de excelência na área da Reabilitação, cuja qualidade dos serviços prestados seja reconhecida pelos seus clientes e demais partes interessadas.

Sustentabilidade

- O desenvolvimento da ARCIL baseia-se num modelo de financiamento e gestão sustentável, assente no rigor e na transparência, promovendo a otimização das suas competências na área da reabilitação bem como noutras estratégias de diversificação do financiamento, de modo a reduzir a dependência financeira do estado.

Trabalho em rede

- As grandes opções estratégicas centram as relações da ARCIL com os seus parceiros num modelo ecológico e sistémico, otimizando os benefícios do trabalho em rede e cooperação ativa.

Objetivos Estratégicos

Perspetiva CLIENTES

- OE1. Garantir a prestação de serviços de Qualidade.
- OE2. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica.
- OE3. Participar na conceção e aplicação de políticas públicas ligadas à Missão.

**Perspetiva FINANCEIRA/
PATRIMONIAL**

- OE4. Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento.
- OE5. Reforçar e diversificar as fontes de financiamento.

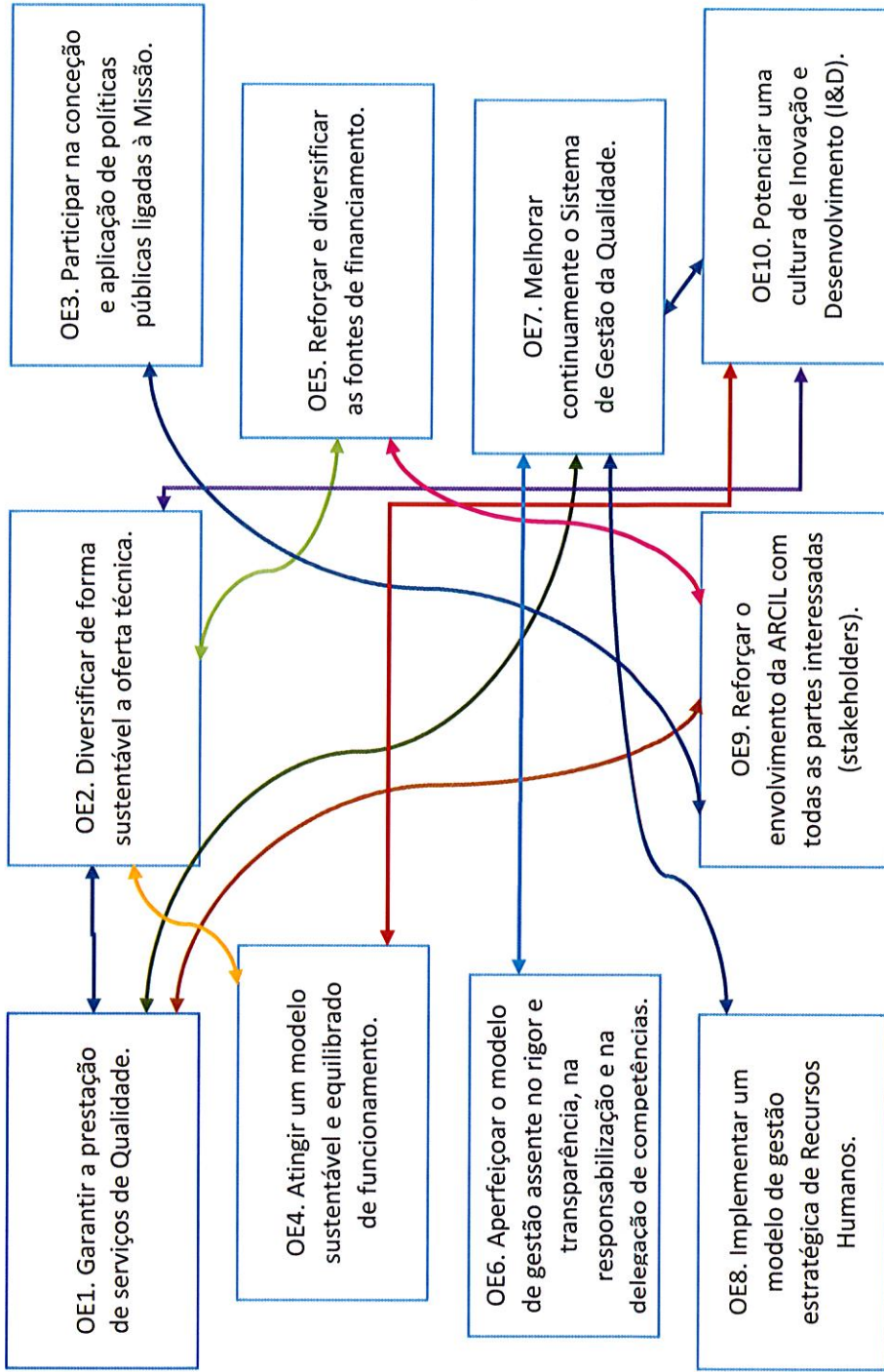
Perspetiva PROCESSOS

- OE6. Aperfeiçoar o modelo de gestão assente no rigor e transparência, na responsabilização e na delegação de competências.
- OE7. Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

**Perspetiva INOVAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO**

- OE8. Implementar um modelo de gestão estratégica de Recursos Humanos.
- OE9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders).
- OE10. Potenciar uma cultura de Inovação e Desenvolvimento (I&D).

Mapa Estratégico



Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos estabelecidos no Plano de Atividades 2017 decorrem de

- A. Objetivos e linhas de ação, definidos no Plano Estratégico, para o triénio 2014-2016.
- B. Diretrizes ao nível da prestação de serviços para corresponder às necessidades e expectativas dos clientes, famílias e outros *stakeholders*.
- C. Pontos críticos identificados no processo de Avaliação da Satisfação.
- D. Estimativas relativas à execução física e financeira de 2016.
- E. Resultados da monitorização e avaliação intermédia de 2016, relativa ao primeiro semestre.
- F. Ações de melhoria previstas no Plano Anual de Melhoria.
- G. Requisitos inerentes à Certificação de Qualidade EQUASS e à preparação da organização para outros Processos de Certificação – ISO 9001:2015.
- H. Projetos a dinamizar na ligação ativa aos Clientes e à Comunidade.

Grandes Opções

Qualidade dos Serviços

- Promover a manutenção/alargamento das respostas e serviços prestados aos seus clientes
- Assegurar, com os recursos disponíveis, a máxima satisfação dos Clientes
- Apoiar o reforço das competências de autodeterminação dos clientes, numa lógica de *empowerment*
- Assegurar o apoio técnico a pessoas com deficiência em situação de desemprego
- Promover a transição de clientes de CAO e CEP para mercado externo de trabalho
- Qualificar as instalações e os equipamentos
- Promover Inovação & Desenvolvimento
- Assegurar o desenvolvimento de competências e a satisfação dos colaboradores
- Cumprir com os requisitos legais e normativos de enquadramento, assegurando de forma transparente a divulgação das práticas e resultados junto de todas as partes interessadas

Sustentabilidade

- Assegurar a sustentabilidade das diferentes unidades funcionais
- Procurar oportunidades de financiamento no âmbito do Portugal 2020
- Apresentar projetos para financiamento de novas atividades / infraestruturas
- Promover a qualificação técnica e de gestão
- Implementar estratégias de valorização das pessoas e da organização.
- Desenvolver ações de angariação de fundos
- Criar condições que rentabilizem as competências técnicas no exterior, fomentando a visibilidade e o conhecimento
- Promover a rentabilização dos recursos físicos, respondendo a necessidades da comunidade
- Alargar as atuais respostas de intervenções terapêutica, prestando serviços privados de reabilitação de elevada qualidade
- Reforçar a dinâmica empresarial das URCP – Unidades de Reabilitação em Contexto Produtivo
- Aumentar os níveis de eficiência e de capacidade dos processos para reduzir desperdícios
- Qualificar o modelo de gestão, o controlo orçamental e de gestão
- Promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade

Trabalho em Rede

- Reforçar a captação e manutenção de Bolsa de Voluntários
- Implementar estratégias de comunicação externa
- Estabelecer novas parcerias estratégicas e operacionais, de médio e longo prazo
- Disseminar boas práticas
- Incentivar a corresponsabilização da comunidade na inclusão social da pessoa com deficiência, agindo em estruturas da rede social e comunitária
- Reforçar a presença em eventos, projetos e redes, a nível nacional e internacional

As atividades a desenvolver em cada um dos Programas de Reabilitação e no Departamento de Gestão constam dos respetivos Planos de Atividades – Matrizes de Planeamento e Avaliação, funcionando como instrumentos de programação operacional e de monitorização do desempenho organizacional

Programa Centro de Atividades Ocupacionais

Ano 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1. Melhorar a Qualidade de Vida dos clientes do CAO	% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida (Escala GENCAT)	25%	Anual	Avaliação da qualidade de vida percebida	DT + Psi														
		% de objetivos do PI atingidos	80%	Semestral	Elaboração, implementação, acompanhamento e avaliação dos Planos Individual	Gestores de Caso														
		% de execução do POAA	75%	Semestral	Diagnóstico de interesses dos clientes, planificação, organização e avaliação das ações	DT														
		Nº de novos clientes integrados em entidades externas (ASU)	2	Anual	Contacto com empresas para integração de clientes	DT+GC														
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.2. Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes.	Nº de projetos de inclusão	1	Anual	Projeto de inclusão com Agrupamento de Escolas da Louã	DT+Prof Música														
		% de clientes muito satisfeitos	40 %	Anual	Análise dos resultados de 2016 - Índices com menor grau de satisfação. Implementar ações de melhoria	DT														
		Nº de reclamações dos clientes	=< 3	Anual	Tratar reclamações dos clientes	DT+GQ														
		% de cumprimento de Plano de Promoção de intervenção centrada em Actividades em Clientes com Multideficiência	80 %	Semestral	Implementação do Plano	Gestores de Caso														
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.6 Promover a autodeterminação dos clientes	Nº de ações de disseminação sobre Auto Determinação	3	Semestral	Criar um plano de ações de disseminação sobre Auto Determinação pelo grupo de autodeterminação "Os Revolucionários"	Psicóloga														

Programa Centro de Atividades Ocupacionais

Ano 2017

PLANEAMENTO																						
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado															
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
2. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	2.1. Criar novas atividades de ocupação	Nº de novas atividades	2	Anual	Procurar novas parcerias com empresas para manufacturados Iniciar projeto Reciclagem	DT																
4. Atingir um modelo organizacional sustentável e equilibrado	4.1. Contribuir para a sustentabilidade da Instituição	Valor angariado em ações de angariação de fundos % de variação da receita das Comparticipações Familiares	2000 € 5%	Anual	Promover ações de angariação de fundos Atualização	DT DT + GC																
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1. Organizar e/ou participar na organização de actividades que promovam a inclusão social das pessoas com deficiência	Nº de actividades de inclusão	3	Anual	Organização da Descida da Serra da Lousã em cadeia de rodas e participação na organização das Marchas de S. João	DT+ET																
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.3. Promover a participação das famílias 9.4. Atualizar rede de parcerias da instituição	Nº de grupos focais Nº de novas parcerias	2 2	Anual	Discussão partilhada com grupos de famílias sobre Inclusão e Autonomia Formalizar novas parcerias	GC DT																
10. Potenciar uma cultura de inovação e desenvolvimento (I&D)	10.1. Desenvolver ações de investigação, inovação e desenvolvimento que promovam conhecimento	Nº de organizações envolvidas Nº de ações de disseminação	5 2	Semestral	Promover em grupo a discussão temática e partilha de resultados Disseminar a resposta Oportunamente junto de outros CAO	DT+ET DT + Eq. Oportunamente																



PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<p>1. Garantir a prestação de serviços de qualidade</p> <p>1.1 Promover o sentimento de segurança por parte das famílias com a resposta CATL</p>	% de encarregados de educação muito confiantes com o serviço de CATL	75%	Semestral	<p>Implementar com as famílias os procedimentos de diagnóstico de necessidades, planeamento, intervenção e avaliação, de acordo com o modelo de intervenção adotado;</p> <p>Analisar resultados da avaliação da confiança dos enc. educação, com o objetivo de definir acções corretivas e/ou de melhoria.</p>	Equipa CATL														
	% de participação dos encarregados de educação na Avaliação da Satisfação	60%	Semestral	<p>Sensibilização para a importância da participação na avaliação da satisfação: entrega de questionários nos CATL com registo de tomada de conhecimento e definição de prazo de devolução</p>															
	% de encarregados de educação muito satisfeitos com os horários de funcionamento do CATL	55%	Anual	<p>Disponibilizar horários flexíveis e alargados, de acordo com as necessidades das famílias;</p> <p>Analisar resultados da avaliação da satisfação dos enc. educação, com o objetivo de definir acções corretivas e/ou de melhoria.</p>	Equipa CATL														
	% de objetivos de PI atingidos	80%	Semestral	<p>Responder às necessidades e expectativas das crianças e respetivas famílias;</p> <p>Elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos PIs</p>	DT Equipa CATL														
	Nº de sugestões de melhoria recolhidas	10	Semestral	<p>Envolver os significativos no planeamento e avaliação dos serviços;</p> <p>Analisar resultados da avaliação dos serviços pelos enc. Educação, com o objetivo de definir acções corretivas e/ou de melhoria</p>	DT Equipa CATL														

Programa Centro de Atividades de Tempos Livres

Ano 2017

PLANEAMENTO																							
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X																
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade		Nº de reclamações	< / = 3	Semestral	Tratar as reclamações dos clientes	DQ Equipa CATL																	
	1.2. Promover a socialização e a participação em actividades comunitárias por parte das crianças	% de crianças com participação em actividades de base comunitária	88%	Trimestral	Promover a participação em actividades de base comunitária; Definição e monitorização da participação das crianças em actividades de socialização de base comunitária (Festa de Halloween; Magusto de S. Martinho; Festa de Natal dos CATL; Festa de Passagem de Ano dos CATL; Desfile e Baile de Carnaval; Festa de Primavera com Pais; Marcha de S. João; Actividade de encerramento de ano letivo)	Equipa CATL																	
		Nº de actividades de socialização promovidas	6	Trimestral	Implementar actividades promotoras da socialização, dentro e entre os grupos de crianças, nas interrupções letivas (Natal/Carnaval/Páscoa e Verão);	Equipa CATL																	
		Nº de convívios promovidos entre CATL's	10	Trimestral	Diagnóstico de interesses dos clientes, planificação, organização e avaliação das acções	Equipa CATL																	

Handwritten signature

Programa Centro de Atividades de Tempos Livres

Ano 2017

PLANEAMENTO							Calendarização - sombreado Execução - X												
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.2 Promover a socialização e a participação em actividades comunitárias por parte das crianças	% de execução do POAA	80%	Trimestral	<p>Assegurar o cumprimento de actividades para as crianças do 1.º ciclo (ATL) e para as crianças do 2.º e 3.º ciclos (Projeto TEMPLU):</p> <ul style="list-style-type: none"> . Identificação, planeamento e avaliação de actividades diversificadas e adaptadas às características de cada criança que frequenta o CATL, incluindo as que têm NEE's severas, em períodos letivos e nas interrupções letivas (Natal/Carnaval/Páscoa/Verão) . Identificação, planeamento e avaliação de actividades, através da criação de um espaço pedagógico onde as crianças possam realizar os seus trabalhos, melhorar as suas aprendizagens, consolidar os seus conhecimentos e desenvolver competências nas mais diversas áreas (jornalismo/saúde e bem estar/fotografia/culinária/ciência/informática/artes) 	DT Equipa CATL													
	1.3 Promover a autodeterminação dos clientes	% de crianças que participam no planeamento das actividades	60%	Trimestral	<p>Aumentar a participação das crianças no planeamento das actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Definição e monitorização da participação das crianças em actividades que evidenciem a sua capacidade de autodeterminação (testemunhos no questionário aplicado no final de cada período letivo sobre as actividades realizadas no CATL ; atas das Assembleias Mensais realizadas em cada CATL) 	Equipa CATL													

Programa Centro de Atividades de Tempos Livres
 Ano 2017

PLANEAMENTO																		
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X											
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.3 Promover a autodeterminação dos clientes	Nº de acções promovidas	3	Anual	<p><u>Dinamizar acções que promovam o desenvolvimento da capacidade de autodeterminação das crianças:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Elaboração de artigos de opinião pelo grupo de jovens do projeto TEMPL para o Site da ARCIL, sobre o tema geral e os sub temas mensais abordados em todos os CATL, as actividades em destaque com enriquecimento fotográfico; 	Equipa CATL												
	1.4 Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes	Nº de sugestões de melhoria implementadas	4	Anual	<p><u>Contribuir para o aumento global da satisfação das crianças:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Análise dos resultados de 2016 com preocupação nas áreas de menor satisfação . Avaliação da resposta social CATL, através de questionário passado a todas as crianças, no final de cada período letivo 	DT Equipa CATL												
2. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	2.1 Projeitar e assegurar a diversificação de respostas e actividades a partir da análise das necessidades atuais e potenciais dos Clientes/Famílias e da Comunidade	% de crianças "Muito Satisfeitas"	68%	Trimestral	<p><u>Desenvolver o projeto OACP (Outras Actividades de Carácter Pontual - ausências de professores, greves, outras:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Definição e monitorização do desenvolvimento do projeto OACP 	DT Equipa CATL												
		% de resposta a solicitação do Agrupamento de Escolas da Lousã e necessidades evidenciadas pelas famílias	80%	Anual														



PLANO DE ATIVIDADES 2017



(Handwritten signature)

Programa Centro de Atividades de Tempos Livres

Ano 2017

PLANEAMENTO																					
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X														
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4. Atíngir um modelo organizacional sustentável e equilibrado	% de aumento de receita com actualização de participações familiares	5%	Anual	<p>Atualizar a tabela de participações familiares:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alteração e aprovação do Regulamento Interno de Funcionamento pela Direcção 	DT Equipa CATL																
	4.1 Contribuir para a sustentabilidade da Organização	Valor monetário alcançado com serviços privados	14 000,00 €	Anual	<p>Desenvolver projetos/serviços privados para resposta a necessidades das famílias ou cobertura de custos não financiados (TEMPLUA/TRTC/AMA):</p> <ul style="list-style-type: none"> Definição e monitorização dos projetos/serviços privados TEMPLUA - Tempo Lúdico ao almoço; TRTC - Tempo Para a Realização de Tarefas Para Casa; - AMA - Atividades em Meio Aquático 	DT Equipa CATL															

Programa Centro de Atividades de Tempos Livres
 Ano 2017

PLANEAMENTO							Calendarização - sombreado Execução - X											
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4. Atingir um modelo organizacional sustentável e equilibrado	4.1 Contribuir para a sustentabilidade da Organização	Valor financeiro alcançado com angariação de fundos	800,00 €	Anual	Promover acções de angariação de fundos para aquisição de equipamento IT computador para 1 CATL e para apoio à realização de actividades de exterior nas interrupções letivas (Natal/Páscoa/Verão): . Participação na Feira da Castanha e do Mel . Participação em feiras temáticas organizadas pela autarquia e concelhos vizinhos . Acções promovidas junto dos encarregados de educação em momentos específicos durante o ano letivo (Natal/Páscoa/Festa da Primavera)	Equipa CATL												
					Assegurar a lotação da capacidade dos CATL (cumprimento dos Acordos de Cooperação com o I.P.CDSS); . Atendimento, avaliação da admissibilidade, hierarquização, aprovação da candidatura, elaboração do contrato de Prestação de Serviços e acolhimento nos CATL		DT Equipa CATL											
		% de ocupação global dos CATL	100%	Anual														



Programa Centro de Atividades de Tempos Livres

Ano 2017

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
5. Reforçar e diversificar as fontes de financiamento	5.2 Desenvolver a prestação de serviços privados na área social	Nº de projetos apresentados	1	Anual	<p>Apresentação de projeto de <u>CATL ESPECIALIZADO</u>, para dar resposta, nas interrupções letivas, a crianças com NEE's, que não podem estar inscritas nos CATL, devido à sua faixa etária e às suas necessidades específicas (parceria CATL & CRI);</p> <ul style="list-style-type: none"> Levantamento de necessidades junto da comunidade Estabelecer parceria com o CRI (disponibilidade de técnicos) Apresentação de projeto à Direcção (espaços/recursos/custos) 	DT Equipa CATL														
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1 Atualizar rede de parcerias da Organização	Nº de novas parcerias	3	Anual	<p>Identificar potenciais parceiros e implementar acções para captação e reforço de parcerias com a resposta CATL;</p> <ul style="list-style-type: none"> Estabelecer contactos com entidades relacionadas com a dinamização de atividades para crianças, respetivamente com o CDL BASQUETEBOLO (para dinamização semanal de 1 dia na EBN1 e EBN2), com o grupo de teatro BARRACA PRETA (para formação de um grupo de teatro infantil) e com o IMVIA (para dinamização de workshop nas interrupções letivas nos CATL) 	DT Equipa CATL														

PLANO DE ATIVIDADES 2017



Programa Centro de Atividades de Tempos Livres
 Ano 2017

PLANEAMENTO																						
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X															
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
10, Potenciar uma cultura de Inovação e Desenvolvimento (I&D)	10.1 Desenvolver acções de investigação, inovação e desenvolvimento / Benchmarking	Nº de projetos realizados	1	Anual	Desenvolver um projeto de investigação-acção no âmbito da área do Empreendedorismo, com o grupo de crianças do 1º ciclo do CATL da EBN1 e da EBN2:	DT Equipa CATL																
					<ul style="list-style-type: none"> Elaboração de um plano financeiro (definição de objetivos / cronograma das acções / avaliação da execução / aplicação das receitas) 																	
		Nº de acções realizadas	1	Anual	Desenvolver acções de Benchmarking com outros CATL:	DT Equipa CATL																
					<ul style="list-style-type: none"> Identificação do CATL a visitar Realização da visita com alguns elementos da equipa de Monitores Realização de partilhas de experiência técnica com grupos específicos 																	

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																							
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X																
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
OE1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1 Melhorar a qualidade de vida dos clientes	% de clientes que evidência melhoria na qualidade de vida (Escala GENCAT)	25%	Anual	Selecção de instrumentos de avaliação Aplicação de instrumentos; Elaboração do relatório final	Coordenador TSS					X						X						
		% de objetivos do PI atingidos	80%	Semestral	Elaboração, implementação, monitorização e avaliação os PI	TSS						X								X			
	1.2 Aumentar a inclusão social dos clientes	N.º de ações específicas com participação de clientes	2	Semestral	Fazer levantamento das ações; tratar da burocratização da inscrição	TSS AAD						X								X			
		% de clientes com participação em atividades comunitárias	20%	Semestral	Definição e monitorização da participação de clientes em atividades da comunidade	TSS AAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	1.3 Capacitar os clientes do CEP para o acesso e manutenção do emprego	% de objetivos do PI atingidos (na dimensão inclusão)	85%	Semestral	Avaliar e monitorizar os PI's	Coordenador TSS												X				X	
		N.º de clientes integrados em entidades externas	2	Anual	Identificação e encaminhamento de clientes para prestação de serviços no exterior	Coordenador																X	
	1.4 Promover autodeterminação dos clientes	% de objetivos do PI atingidos (na dimensão autodeterminação)	85%	Anual	Implementação, monitorização e avaliação dos objetivos definidos na dimensão autodeterminação	Coordenador TSS										X						X	
		% de participação em reuniões do GAR (Grupo de Apoio Representantes) da ARCIL	80%	Anual	Participação regular de Representantes do CEP no GAR	Coordenador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		% de clientes com participação na Avaliação da Satisfação	85%	Anual	Aplicação de instrumento e tratamento dos dados	DQ Coordenador																	X



PLANO DE ATIVIDADES 2017



Programa Centro de Emprego Protegido

Ano 2017

PLANEAMENTO																					
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Períodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X														
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
OE1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.5 Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes	Nº de ações de melhoria implementadas	2	Semestral	Análise dos resultados de 2015; planificar ações de melhoria	DQ Coordenador														X	
		% de clientes muito satisfeitos	40%	Anual	Tratamento dos dados; elaboração de relatório final	DQ															X
		N.º de reclamações	3%	Semestral	Tratar as reclamações dos clientes	DQ DT						X									X
OE 4. Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento	4.3 Assegurar o cumprimento dos compromissos com as partes interessadas (stakeholders)	Nº de cessações de contrato de trabalhadores do CEP	1	Anual	Definir plano de acompanhamento de clientes que reuam condições para requererem a reforma por invalidez no âmbito da segurança social	Coordenador														X	
		Nº de publicações	1	Anual	Identificação da temática e contactos a efectuar	Coordenador															X
OE09. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1.Sensibilizar serviços e potenciais entidades empregadoras para a inclusão social da pessoa com deficiência Aumentar a representação e participação ativa da ARCIL nas organizações representativas do âmbito da sua missão	N.º de comunicações apresentadas	1	Anual	Participar na actividade de uma organização representativa do âmbito da missão da ARCIL, através da apresentação das boas práticas ao nível do emprego, por parte do CEP e CR	Coordenador CR														X	
		Nº de ações de benchmarking	1	Anual	Identificar potenciais parceiros para benchmarking; Estabelecer contactos e parcerias; Planear, realizar, avaliar e comunicar resultados sobre ações de benchmarking	Coordenador															X



PLANO DE ATIVIDADES 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

Programa Centro de Recursos
Ano 2017

PLANEAMENTO																			
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Atividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1 Melhorar a qualidade de vida dos clientes	% de clientes que evidência melhoria na Qualidade de Vida (Escala GENCAT)	25%	Semestral	Aplicar a Escala GENCAT de seis em seis meses a clientes apoiados na medida AC e APC.	Equipa													
		% de objetivos de PI atingidos	80%	Semestral	Elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos Planos Individuais de acordo com especificado no PC 5.	Equipa													
		% de processos de Produtos de Apoio concluídos	90%	Semestral	Proceder à receção do pedido, avaliar se o produto de apoio consta de lista homologada; preencher os dados requeridos na plataforma SAPA; Proceder à emissão da prescrição e entrega da mesma ao cliente.	Fisioterapeuta, TSS e Médico Fisiatra													
1.2 Capacitar os clientes do CR para a definição de um percurso de vida e para o exercício do direito ao acesso e manutenção de um emprego.		% de realização de Estágios de Orientação Vocacional (EOV)	80%	Semestral	Tendo por base as previsões em candidatura, envolver os clientes das medidas IAOQE, em atividades em contexto de trabalho, tendo em vista a tomada de decisões vocacionais adequadas e obtenção emprego.	Equipa													
		% de conclusão de medida de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE)	80%	Trimestral	Proceder de acordo com definido em processo e procedimento. Só se considera concluído o processo com Relatório de Intervenção.	Equipa													
		% de encaminhamentos para respostas formativas, ocupacionais ou profissionais	75%	Semestral	Realizar acompanhamento aos clientes e entidades, tendo como objetivo a definição de um percurso de vida com o cliente.	Equipa													
		% de realização de Avaliação de Competências em Contexto de Trabalho (ACCT)	80%	Semestral	Tendo por base as previsões em candidatura, envolver os clientes das medidas AC, em atividades em contexto de trabalho, tendo em vista a celebração de um contrato de trabalho.	Equipa													

Programa Centro de Recursos

Ano 2017

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.3 Aumentar gradualmente a taxa de inclusão dos Clientes em mercado de trabalho.	% de conclusão de medida de AC	20%	Semestral	Proceder de acordo com definido em processo e procedimento. Só se considera concluído o processo com Relatório de Intervenção.	Equipa														
		% colocação profissional pós conclusão da medida AC	30%	Semestral	Realizar acompanhamento aos clientes e entidades, tendo como objectivo a celebração de um contrato de trabalho.	Equipa														
		N.º de colocação na medida CEAM/A	10	Semestral	Proceder aos contactos e parcerias necessárias para a celebração de contratos de Emprego Apoiado em Entidade Empregadora.	Equipa														
	1.3.4 Reforçar o desenvolvimento de competências gerais de empregabilidade, tendo em vista a manutenção dos postos de trabalho	% manutenção de postos de trabalho	20%	Semestral	Apoiar as empresas e trabalhadores tendo em vista a criação de condições para a manutenção do posto de trabalho, considerando como manutenção do posto de trabalho, a continuidade em medida de emprego apoiado, ou a renovação e efetivação.	Equipa														
1.4 Promover o aumento gradual da Satisfação dos Clientes.		% de clientes com participação na avaliação da satisfação	80%	Anual	Medição do número de participantes na Avaliação da Satisfação por Programa face ao total dos clientes.	Equipa														
		% de clientes muito satisfeitos	40%	Anual	Analisar resultados da avaliação de satisfação do ano anterior com o objetivo de definir ações corretivas.	Equipa														
1.4.1 Envolver os clientes e significativos no planeamento e avaliação de serviços		N.º de reclamações dos clientes	=<3	Anual	Avallar e tratar as reclamações dos clientes.	Coordenação														
		N.º de representantes no grupo de auto-representação	2	Semestral	Promover a participação de dois clientes do CR no grupo de auto-representação, estimulando a apresentação de sugestões e a defesa de direitos e necessidades.	Coordenação														

Programa Centro de Recursos

Ano 2017

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1. Aumentar a representação e participação ativa da ARCIL nas organizações representativas do âmbito da sua missão.	N.º de Comunicações Apresentadas	1	Anual	Participar na actividade de uma organização representativa do âmbito da missão da ARCIL, através da apresentação das boas práticas ao nível do emprego, por parte do CEP e CR.	Equipa								X					
		N.º de contactos estabelecidos com instituições congéneres	3	Anual	Proceder ao levantamento de entidades europeias com intervenção relevante no domínio do emprego protegido e em mercado aberto e estabelecer contactos visando parcerias futuras.	Coordenação													
		% de encaminhamentos do CEEPPIN-SE Arganil	75%	Semestral	Sensibilizar os diferentes agentes locais para a sinalização e encaminhamento de pessoas com deficiência e incapacidade para o CR, através do CEEPPIN-SE Arganil e cde acordo com previsão em candidatura.	Coordenação													
	9.2. Aumentar a presença na área de abrangência do CEEPPIN-SE Arganil.	% de Autarquias envolvidas.	80%	Semestral	Proceder ao levantamento das entidades ligadas à administração local e proceder à marcação e realização de reuniões.	Coordenação													
		Nº de novas parcerias	4	Semestral	Proceder ao levantamento das IPSS, associações, serviços locais como NUS, CLAS, CLDS, SAAS, SAAS, RUS, Entidades Formadoras, proceder a contactos e avaliar quais as potenciais parcerias estratégicas. Assinar acordos de parcerias com entidades com intervenção local relevante.	Coordenação													
	9.3. Sensibilizar serviços e potenciais entidades empregadoras da área de abrangência do CEEPPIN-SE de Lousã, para a inclusão social e profissional da pessoa com deficiência.	N.º de ações de sensibilização	2	Anual	Proceder à realização das atividades com a AESL- Associação de Empresários Serra da Lousã e CLDS 3G da Lousã, com envolvimento do IEFPP, para apresentação do CR e das medidas de emprego e Marca Entidade Empregadora Inclusiva. Efetuar sessões de esclarecimento para empresários e Entidades sem fins lucrativos.	Coordenação													

Programa Centro de Recursos

Ano 2017

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
OE10 . Potenciar uma cultura de inovação e desenvolvimento	10.1.2 Realizar benchmarking junto de outras entidades que tenham intervenção com CR	N.º de Ações de Benchmarking	2	Anual	Identificar potenciais parceiros para benchmarking; Estabelecer contactos e parcerias; Planear, realizar, avaliar e comunicar resultados sobre ações de benchmarking.	Coordenação													



Programa Centro de Recursos para a Inclusão

Ano 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	
1. Garantir a prestação de serviços de Qualidade	1.1 Melhorar a Qualidade de Vida dos clientes	% de clientes com evolução terapéutica	76%	Anual	Levantamento de necessidades e expectativas; Implementação apoios de Fisioterapia, Psicologia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional; Elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos PI	Equipa CRI													
		% de objectivos do PI atingidos	80%	Anual															
	1.2 Promover a cooperação multidisciplinar e a aprendizagem entre profissionais	Nº de diferentes tipos de ateliers terapéuticos	3	Anual	Planear, implementar e avaliar a dinamização de ateliers terapéuticos nas escolas Ebnº1 e Ebnº2 da Louçã	Marta Melo Tânia Fonseca													
		Nº de ateliers terapéuticos dinamizados/tipo	25	Anual															
	1.3 Aumentar a inclusão familiar, escolar/profissional e social dos clientes	Nº de espectáculos	2	Anual	Planear, implementar e avaliar o Projecto <i>Todos Juntos Podemos Ler</i> ; Disseminar resultados do projeto	Tiago Rodrigues													
		Nº de participantes	30 alunos 8 docentes	Anual															
	1.4 Capacitar famílias de alunos com NEE no processo de inclusão através de grupos de apoio	Nº encontros do Grupo de Pais	5	Semestral	Planear, implementar e avaliar a criação de um grupo de pais; Articular com outros projectos idênticos; Disseminar resultados do projeto	Cláudia Moreira Joana Cortês													
		Nº médio de participantes/sessão	8	Anual															
	1.5 Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes	% de clientes muito satisfeitos	50%	Anual	Analisar resultados da avaliação de satisfação do ano anterior com o objetivo de definir ações corretivas e/ou de melhoria	Equipa CRI													
		% de clientes que participam na Avaliação da Satisfação	75%	Anual															
	4. Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento	4.1 Contribuir para a sustentabilidade da organização	% de apoio dos clientes sinalizados	80%	Anual	Execução do Plano de Acção com os AE, rentabilizando os recursos aprovados pelo Ministério da Educação (DEGEST)	Cláudia Moreira												
			Valor financeiro gerado com serviços privados	500 €	Semestral	Planeamento, implementação e avaliação de uma ação sobre Leitura & Escrita; Planeamento, implementação e avaliação de uma ação noutra tema de interesse da comunidade escolar		Tânia Fonseca João Canossa Dias											
			Valor financeiro angariado com ações de angariação de fundos	1 000 €	Semestral	Organização de atividades que possam contribuir para colmatar despesas não financiadas pelo Estado			Equipa CRI										

Programa Centro de Recursos para a Inclusão

Ano 2017

PLANEAMENTO																						
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado															
							S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A				
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1 Sensibilizar a sociedade para a inclusão social da pessoa com deficiência	Nº de ações de sensibilização e informação	2	Semestral	Realização de ação sobre alimentação e transferências; Realização de atividades relacionadas com o "Dia Internacional da Pessoa com Deficiência"; Realizar diagnóstico de necessidades de informação; Identificar áreas prioritárias; Realizar e avaliar iniciativas de sensibilização e informação.	Verónica Pedro Marina Antunes Sara Rego																
	9.2 Atualizar rede de parcerias da instituição	Nº de novas parcerias	2	Anual	Implementar ações para identificar e captar novos parceiros, formalizando parcerias com a organização	Cláudia Moreira																
10. Potenciar uma cultura de inovação e desenvolvimento (I&D)	10.1 Desenvolver ações de investigação, inovação e desenvolvimento que promovam conhecimento	Nº projetos de investigação	2	Anual	Desenvolvimento de atividades de investigação e inovação, através da realização de estágios académicos; Elaboração, implementação e avaliação de planos de estágio; Estabelecimento e manutenção de contacto com docentes orientadores das instituições do Ensino Superior	Coordenadores de diferentes Estágios no CRI																
			Nº de ações de benchmarking	2	Semestral	Desenvolvimento de ações de benchmarking com instituições com CRI; Definição das entidades a visitar e calendarização das mesmas; Definição das informações a recolher; Implementação de boas práticas que melhorem a qualidade da intervenção do CRI.	Equipa CRI															



Programa Formação Profissional

Ano 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																								
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado																	
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1 Melhorar a Qualidade de Vida dos formandos da FP	% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida (Escala WHOQOL - BREF)	25%	Anual	Aplicação da escala. Análise e avaliação dos resultados. Elaboração de relatório.	Psicóloga e Assistente Social																		
		% de objetivos do PI atingidos	80%	Semestral	Elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos PI's.	Psicóloga																		
		% de formandos que participaram em atividades de base comunitária	40%	Semestral	Identificação de atividades organizadas na comunidade. Organização da logística necessária. Monitorização da participação dos formandos.	Equipa Técnica																		
		% de execução do POAA	80%	Semestral	Levantamento de interesses dos formandos. Levantamento das atividades propostas pelos formadores e equipa técnica. Planificação e organização das atividades.	Gestora da Formação																		
		N.º de reuniões de curso	6	Semestral	Agendamento da reunião em que participa equipa técnica, formadores e formandos. Realização da reunião. Registo da reunião no dossier de registo de ocorrências.	Equipa Técnica																		
		% de formandos que participaram na avaliação da satisfação	80%	Anual	Contabilização do n.º de formandos que participaram na avaliação da satisfação	Gestora da Formação																		
		% de objetivos do PI definidos na dimensão de autodeterminação	25%	Semestral	Definição de objetivos em função das necessidades do formando	Psicóloga																		
		% de objetivos atingidos na dimensão autodeterminação	75%	Semestral	Implementação, monitorização e avaliação dos objetivos definidos na dimensão autodeterminação	Psicóloga																		

Programa Formação Profissional

Ano 2017

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade		Nº de reuniões do grupo de autorepresentação da FP	10	Semestral	Realização de reuniões, Elaboração da ata da reunião.	Psicóloga													
		% de formandos que participam na reunião de GAR da FP	80%	Semestral	Eleição do formando representante pela turma. Participação na reunião. Preenchimento do registo de presenças na reunião.	Psicóloga													
	1.3 Aumentar competências profissionais dos formandos com vista à integração em mercado de trabalho	% de formandos que concluíram a FP com dupla certificação	50%	Semestral	Monitorização da avaliação das UFCD's e da assiduidade dos formandos.	Coordenadora Pedagógica													
		% de formandos que concluíram com aproveitamento UFCD's que correspondem a pelo menos 25% da carga horária total	75%	Semestral	Monitorização da avaliação das UFCD's e da assiduidade dos formandos.	Coordenadora Pedagógica													
		% de formandos integrados na FCT em entidades externas	90%	Semestral	Realização de reunião com formandos, formadores e equipa técnica. Prospeção, integração, acompanhamento e avaliação da FCT. Elaboração da documentação necessária.	Técnicas de Acompanhamento de Formação em Empresa													
		% de formandos com colocação profissional após término da FP	15%	Anual	Contacto com empresas/ organizações onde decorreu a FCT. Encaminhamento para IEFP, Centro de Recursos da ARCIL para apoio à colocação.	Equipa Técnica													
		% de formandos muito satisfeitos em relação aos serviços da ARCIL	40%	Anual	Aplicação do questionário, tratamento dos dados e disseminação dos resultados.	DCI-Gestora da Formação													



Programa Formação Profissional

Ano 2017

PLANEAMENTO

Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X																			
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.4 Promover o aumento gradual da satisfação dos formandos	N.º de ações de melhoria implementadas	3	Anual	Recolha de sugestões resultantes da Av. Satisfação, reuniões de curso e do GAR. Informação do DQ. Realização de diligências para implementação de ações de melhoria.	DQ+Gestora da Formação																				
		% de respostas no nível "sim" no questionário de av. dos formadores	85%	Anual	Aplicação do questionário, tratamento dos dados e disseminação dos resultados.	Coordenadora Pedagógica e Gestora da Formação																				
		% de clientes satisfeitos em relação às atividades complementares	75%	Anual	Análise do resultado obtido no item 3.6. As atividades socioculturais que faço são importantes para mim e 3.7. O número de atividades socioculturais que faço é suficiente.	DQ+Gestora da Formação																				
2. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	2.1 Projetar a diversificação de respostas e atividades a partir da análise previsual das necessidades dos formandos e da comunidade	Nº de reclamações dos formandos	=/<3	Anual	Avaliar e tratar as reclamações dos formandos	DQ+Gestora da Formação																				
		N.º de estudos previsionais (levantamento de necessidades formativas)	1	Anual	Recolha e análise de dados provenientes dos pedidos de admissão à FP, do Centro de Recursos e de outras entidades locais (Seg. Social, Câmara Municipal, Escolas e IEFP).	Gestora da Formação																				
4. Atingir um modelo	4.3 Assegurar o financiamento para execução de ações formativas na	% de execução física do projeto	78%	Semestral	Monitorização das horas formativas realizadas face às previstas para o período de tempo em análise.	Gestora da Formação																				
		% de formandos admitidos	100%	Semestral	Monitorização dos formandos admitidos face ao previsto.	Gestora da Formação																				

Programa Formação Profissional
 Ano 2017

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
organizacional sustentável e equilibrado	Tipologia de Operação 3.01 Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade	% de pedidos de reembolso realizados no prazo	100%	Semestral	Preparação de dados para registo de reembolso bimensais.	Gestora da Formação													
		% de formadores com desempenho adequado e relevante	100%	Anual	Definição de objetivos a avaliar. Auto-avaliação. Avaliação da chefia. Reunião para comunicação dos resultados.	Coordenadora Pedagógica e Gestora da Formação													
8. Implementar um modelo de gestão estratégica de recursos humanos	8.2 Criar e implementar um plano de desenvolvimento profissional dos colaboradores	% de colaboradores da equipa técnica com desempenho adequado e relevante	100%	Anual	Definição de objetivos a avaliar. Auto-avaliação. Avaliação da chefia. Reunião para comunicação dos resultados.	Gestora da Formação													
		Nº de ações de divulgação dos cursos	1	Anual	Divulgação dos cursos junto de entidades da comunidade (Ag. Escolas, Centro de Emprego, Seg. Social, Autarquias). Participação em eventos.	Gestora da Formação													
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1 Divulgar a oferta formativa	N.º de novas parcerias	2	Anual	Identificação de parceiros para realização de formação tecnológica em contexto real. Formalização da parceria. Avaliação da parceria.	Coordenadora Pedagógica e Gestora da Formação													
		9.2 Atualizar a rede de parcerias																	

PLANO DE ATIVIDADES 2017



Programa Formação Profissional
 Ano 2017

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
10. Potenciar uma cultura de inovação e desenvolvimento	10.1 Desenvolver ações de inovação e desenvolvimento que promovam a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Programa FP	N.º de ações benchmarking	1	Anual	Contacto com a organização. Realização e análise da visita.	Gestora da Formação														
	10.3 Reforçar a presença da ARCIL em eventos e redes nacionais e internacionais	Projeto desenvolvido/(realização de seminário, tertúlia, ...)	1	Anual	Planeamento e organização de projeto (realização de contactos, logística,...)	Equipa Técnica														

Programa Lar de Apoio
 Ano 2017

Matriz de Planejamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																								
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Atividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X																	
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1 Melhorar a qualidade de vida dos clientes	% de objetivos do PI atingidos	80%	Semestral	Proceder ao levantamento de necessidades e expectativas; Elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos Planos Individuais	Gestor de Caso																		
		% de clientes que evidencia melhorias na Qualidade de Vida (KidScreen)	25%	Anual	Aplicação da Escala KidScreen; Elaboração de relatório final	Psicóloga																		
	1.2 Promover a capacidade de autodeterminação dos clientes	% de participação no Grupo de Auto Representação da ARCIL	80%	Semestral	Acompanhamento e promoção da participação dos residentes no GAR	DT																		
		% de objetivos do PI atingidos na dimensão de autodeterminação	60%	Semestral	Implementação, monitorização e avaliação dos objetivos definidos na dimensão autodeterminação	Gestor de Caso																		
	1.3 Melhorar a estabilidade emocional dos clientes	% de objetivos do PI atingidos na dimensão bem-estar emocional	60%	Semestral	Elaboração, implementação, monitorização e avaliação dos Planos Individuais	Gestor de Caso																		
	1.4 Promover a participação dos clientes em atividades comunitárias	% de clientes com participação em atividades comunitárias	100%	Trimestral	Definição de Atividades; Monitorização da participação das crianças e jovens nas atividades comunitárias	DT																		
		% de execução do POAA	80%	Trimestral	Realização do diagnóstico dos interesses das crianças/jovens; Planificação, organização/execução e avaliação das ações.	DT																		
	1.5 Promover a participação dos clientes em atividades extracurriculares de natureza desportiva e/ou artística	% de clientes com participação em atividades extracurriculares - desportivas e/ou artísticas	50%	Semestral	Identificar interesses das crianças e jovens; Efetuar a inscrição nas atividades	Colaborador de Referência																		

Programa Lar de Apoio

Ano 2017

PLANEAMENTO																						
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X															
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade		% de clientes muito satisfeitos com a participação em actividades extracurriculares	60%	Anual	Aplicação de Questionário de satisfação.	Gestor de Caso																
		% de clientes que participam na Avaliação da Satisfação	80%	Anual	Acompanhamento e promoção da participação dos residentes na Avaliação da Satisfação	DT																
		% de clientes muito satisfeitos	40%	Anual	Questionário de satisfação global com os serviços prestados pela ARCIL;	DQ																
	1.6 Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes		N.º de reuniões gerais da DT com os clientes	4	Semestral	Realização de reuniões trimestrais da DT com os clientes	DT															
			N.º de ações de melhoria implementadas	3	Anual	Identificar ações de melhoria; Registrar no Plano de Melhoria.	DT															
			N.º de Reclamações	< ou = a 3	Semestral	Tratar as reclamações dos clientes	DQ DT															
			Nº de entrevistas ou relatos (entrevistas a directores de turma e/ou professores responsáveis que relatam evoluções positivas)	8	Anual	Reunir com os Directores de Turma e/ou professores responsáveis trimestralmente Efetuar Relatório final no terminus do ano letivo	Gestor de Caso															

Programa Lar de Apoio

Ano 2017

PLANEAMENTO																					
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X														
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
4. Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento	4.1 Contribuir para a sustentabilidade da organização	% de variação da receita (Comparticipações Familiares)	5%	Anual	Efetuar estudo sócioeconómico dos clientes; Atribuir Escalão de Participação.	DT															
		Valor financeiro resultante de angariação de fundos	150,00€	Anual	Realização de trabalhos manuais alusivos a épocas festivas	DT															
10. Potenciar uma cultura de Inovação e Desenvolvimento (I&D)	10.1. Articular com organizações com boas práticas de inovação e atuação ao nível das problemáticas da infância e juventude	N.º de ações de benchmarking	1	Anual	Pesquisa de organizações; Realização de ação de benchmarking junto de organizações com boas práticas de inovação	DT															
		Nº de projetos realizados	1	Anual	Dinâmicas de Grupo; Sessões de Atendimento Individual; Atividades Team building; Dinamização de Workshops	Psicóloga															
		N.º de Ações	1	Anual	Levantamento de necessidades/temas a abordar; Realização de uma ação de formação na área com um formador especializado	DT															



Programa Lar Residencial
 Ano 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1. Melhorar a Qualidade de Vida dos clientes	% dos clientes que evidenciam melhorias na Qualidade de Vida	25%	Anual	Avaliação da Qualidade de Vida Percebida, através da passagem da escala GENCAT	DT													
		% de objectivos de PI atingidos	80%	Semestral	Definição dos objectivos em função das necessidades dos clientes, acompanhamento e avaliação dos PI.	GC+DT													
	% de execução do Plano Operacional Anual de Atividades (POAA)	100%	Semestral	Definição de actividades sócio-culturais de acordo com as características e interesses dos grupos de clientes	DT+EQ														
	1.2. Promover a funcionalidade e a autonomia dos residentes.	% de clientes que evidência melhorias na Autonomia (escala CAO ARCIL)	75%	Semestral	Promover condições favoráveis (equipamento e instalações) à condição dos clientes, acompanhamento e avaliação das escalas	DT+GC+EQ													
1.3. Aumentar a inclusão social dos clientes	1.3. Aumentar a inclusão social dos clientes	% de clientes encaminhados para frequência de actividades regulares no exterior.	20%	Semestral	Diagnostico de interesses dos clientes, planificação, organização e avaliação das ações	DT+GC+EQ													
		Nº de clientes que participam em intercâmbio com outro LR	8	Anual	Identificar a entidade parceira, planeamento, avaliação da acção	DT													
1.4. Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes	1.4. Promover o aumento gradual da satisfação dos clientes	% de clientes muito satisfeitos	40%	Anual	Aplicação de questionários aos clientes, tratamento de dados	DT+DQ													

Programa Lar Residencial

Ano 2017

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
		Nº de ações de melhoria implementadas	3	Anual	Introduzir em Plano de Melhoria. Criação do Procedimento de Cuidados de Saúde	DT+DQ														
	1.5.Promover a autodeterminação dos clientes	% de objectivos do PI atingidos na dimensão auto-determinação	75%	Anual	Elaboração, implementação, Acompanhamento e Avaliação dos PI	DT+GC														
	2.1.Proporcionar a diversificação de actividades a partir das necessidades e potencialidades dos clientes, famílias e comunidade	% de resposta aos encaminhamentos para a Terapia Ocupacional (parceria com o CAO)	90%	Anual	Identificação das necessidades e interesses, definição e planificação das actividades seleccionadas	DT+GC+EQ														
		Nº de candidaturas apresentadas para estágio-profissional - Animação Socio Cultural	1	Semestral	Apresentação da documentação necessária, cumprimento das diligências intrinsecas ao processo	DT+DRH														
		Nº de candidaturas a financiamentos complementares	1	Semestral	Identificação de eventuais apoios/fundos, apresentação de candidatura	DT+DR														
	4.1Contribuir a sustentabilidade da organização	Nº de novas vagas em Acordo Casa do Pátio	1	Semestral	Apresentação da documentação necessária, cumprimento das diligências intrinsecas ao processo	DT+DR+D														
4.Atingir um modelo organizacional sustentável e equilibrado		% de variação da receita (Comparticipações Familiares)	5%	Anual	Atualização da tabela de acordo com o SMN em vigor, revisão de RPC	DT+GC														

Programa Lar Residencial

Ano 2017

PLANEAMENTO

Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X															
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
5. Reforçar e diversificar as fontes de financiamento	5.2. Desenvolver a prestação de serviços privados na área social	Nº de admissões em regime privado	1	Anual	Acompanhamento da Lista de Espera, valorização da prestação de serviços	DT+DR+D																
9. Reforçar o envolvimento da ARCIL com todas as partes interessadas (stakeholders)	9.1. Atualizar rede de Parcerias da Organização	Nº de novas parcerias	1	Anual	Identificação de parceiros, Formalização da Parceria, Avaliação	DT+DR+D																
10. Potenciar uma cultura de inovação e desenvolvimento	10.1.1. Desenvolver ações de investigação, inovação e desenvolvimento (I&D)	Nº de ações de Benchmarking com AAD	1	Anual	Apresentar propostas de visita, preparar e realizar a ação, disseminação da experiência	DT+EQ																

Programa Serviço de Apoio Domiciliário

Ano 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

PLANEAMENTO																										
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X																			
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D								
1. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.1. Melhorar a Qualidade de Vida dos clientes	% de clientes que evidenciam melhoria da Qualidade de Vida (escala GENCAT)	25%	Anual	Seleção de instrumentos de avaliação, aplicação de instrumento, elaboração do relatório final	DT					X															
		% de objectivos do PI atingidos	80%	Semestral	Definição dos objectivos em função das necessidades dos clientes	DT								X												
		% de execução do POAA	90%	Semestral	Diagnóstico de interesses dos clientes, planificação, organização e avaliação das acções	DT													X							
1.2. Promover igualdade de oportunidades aos clientes SAD	1.2. Promover igualdade de oportunidades aos clientes SAD	% de objectivos definidos em PI na dimensão bem-estar material	90%	Semestral	Prestação de apoio na procura, manutenção da habitação, no planeamento e pagamento de despesas domésticas fixas, prestação de AVD'S	DT															X					
		Nº de actividades comunitárias em que participaram	4	Anual	Levantamento das ações e organização da participação por parte dos clientes	DT AAD								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		% de clientes com participação em actividades comunitárias	25%	Anual		DT AAD																				X
1.3. Promover auto-determinação dos clientes	1.3. Promover auto-determinação dos clientes	% de clientes com participação no processo de Avaliação da Satisfação	90%	Anual	Aplicação do instrumento	DT DQ																				X

Programa CLDS 3G
 Ano 2017

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

* Em análise para retificação por solicitação do POISE e ISS para aprovação do CLAS.

PLANEAMENTO																					
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado														
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
02. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	1.1 Capacitar cidadãos em situação de desemprego no desenvolvimento de atitudes de procura ativa de emprego	% de participantes integrados em emprego/medidas ativas de emprego/formação profissional	70%	Semestral	1.1.1 Implementar procedimentos de entrevista inicial, diagnóstico de necessidades e acompanhamento personalizado dos/as participantes	Sofia Almeida															
		N.º de ações de capacitação realizadas	2	Anual	1.1.2 Realizar ações de capacitação, em grupo, para os/as participantes na promoção de redes de contacto	Sofia Almeida															
		Nº de visitas na Página do CLDS 3G Facebook	10.000	Semestral	1.1.3 Colocar um link no Facebook do projeto onde estejam acessíveis as formações do IIEFP e as ofertas de emprego*	Sofia Almeida															
		N.º de participantes nas ações	20	Semestral	1.2.1 Realizar ações de informação de medidas ativas de emprego para IPSS e Empresas	Sofia Almeida															
		N.º de participantes	40	Semestral	1.2.2 Realizar visitas em empresas e instituições locais	Sofia Almeida															
			% de participantes satisfeitos com as visitas	70%	Semestral																
			N.º de participantes	40	Semestral	1.2.3 Realizar ações de sensibilização para empresários para a inserção profissional através das IMAE	Sofia Almeida														
			N.º de ações realizadas	4	Semestral																

Programa CLDS 3G

Ano 2017

* Em análise para retificação por solicitação do POISE e ISS para aprovação do CLAS.

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado												
							Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
02. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	1.3 Apoiar o auto-emprego e o empreendedorismo	N.º de participantes	20	Anual	1.3.1 Realizar workshops para empreendedores	Sofia Almeida													
		% de participantes satisfeitos com os workshops	60%	Anual															
	1.4 Acompanhar candidatos integrados em medidas ativas de emprego ou em formação profissional	N.º de candidatos acompanhados	10	Semestral	1.4.1 Realizar ações de acompanhamento a candidatos integrados em medidas de ativas emprego ou em formação profissional	Sofia Almeida													
		N.º de novos participantes no espaço de co-working	2	Anual			1.5.1 Reunir os meios para a dinamização de um co-working	Sofia Almeida											
	1.6 Reforçar a competência pessoal e social de alunos que frequentem o sistema educativo	N.º alunos	32	Semestral	1.6.1 Desenvolver treino de competências pessoais e socioprofissionais	Sofia Almeida													
		% alunos satisfeitos com as sessões	60%	Semestral															
	1.6.2 Divulgar oportunidades de acesso ao ensino superior aos alunos do 12.º ano de escolaridade	N.º alunos	40	Anual	1.6.2 Divulgar oportunidades de acesso ao ensino superior aos alunos do 12.º ano de escolaridade	Sofia Almeida													
% alunos satisfeitos com as sessões/visitas		60%	Anual																

Programa CLDS 3G

Ano 2017

* Em análise para retificação por solicitação do POISE e ISS para aprovação do CLAS.

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
02. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	1.7 Promover a criação de circuitos de produção, divulgação e comercialização de produtos locais ou regionais de modo a potenciar o território e a empregabilidade	N.º de produtores envolvidos	5	Anual	1.7.1 Potenciar os circuitos de comercialização dos produtos locais desdobrar	Sofia Almeida														
	1.8 Capacitar famílias em situação de vulnerabilidade social em termos de competências pessoais, sociais e parentais	N.º de Famílias	10	Anual	1.8.1 Realizar sessões de promoção de competências pessoais, sociais e/ou parentais em gabinete e/ou meio natural de vida.	Marco Inácio/ Filipa Marques														
		% de objetivos alcançados nos planos individuais.	60%	Anual		Marco Inácio/ Filipa Marques														
	01. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.9 Melhorar o bem-estar psicológico dos/as beneficiários/as em acompanhamento.	% de objetivos alcançados nos planos individuais. % de beneficiários/as que evidencia melhoria nas questões pelas quais foi encaminhado.	60%	Anual	1.9.1 Realizar sessões de acompanhamento psicológico.	Marco Inácio/ Filipa Marques													
1.10 Desenvolver competências para a autonomia, segurança e bem-estar de vítimas de violência doméstica direta e indireta.		% de objetivos alcançados nos planos individuais. % de beneficiários/as que evidencia melhoria nas questões pelas quais foi encaminhado.	60%	Anual	Marco Inácio/ Filipa Marques															
																				47



Programa CLDS 3G

Ano 2017

* Em análise para retificação por solicitação do POISE e ISS para aprovação do CLAS.

PLANEAMENTO																			
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X												
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
01. Garantir a prestação de serviços de qualidade	1.11 Desenvolver, nos/as alunos/as, competências pessoais e sociais.	Nº de alunos/as abrangidos/as.	18	Ano letivo	1.11.1. Programas de promoção de competências pessoais e sociais dirigidos a alunos/as.	Marco Inácio/ Filipa Marques													
		% de alunos/as satisfeitos/as (verde).	80%	Ano letivo															
		% de professores satisfeitos	80%	Ano letivo															
	1.12 Sensibilizar para a adoção de estilos de vida saudável ao nível da alimentação.	Nº de participantes	27	Anual	1.12.1. Dinamizar ações de sensibilização, de carácter preventivo universal.	Marco Inácio/ Filipa Marques													
		Nº de atividades dinamizadas	2	Anual															
	1.13 Motivar a criação de um grupo de trabalho multidisciplinar de intervenção promotora de estilos de vida saudáveis de combate à obesidade infantil.	Nº de reuniões realizadas.	5	Anual	1.13.1. Dinamização da atividade do grupo de trabalho.	Marco Inácio/ Filipa Marques													
		Nº de entidades envolvidas	5	Anual															
	1.14. Promover a cidadania e a participação social ativa em crianças e jovens	Nº de alunos que participam (segmentar nº com e sem deficiência)	100	Semestral	1.14.1 Encaminhar alunos (1º ciclo) para atividades na Quinta do Caimão	Rita Dias													
		% de alunos e professores satisfeitos	80%	Semestral															

Programa CLDS 3G

Ano 2017

* Em análise para retificação por solicitação do POISE e ISS para aprovação do CLAS.

PLANEAMENTO																				
Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Actividades	Responsáveis	Calendarização - sombreado Execução - X													
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
02. Diversificar de forma sustentável a oferta técnica	1.15 Promover a participação dos cidadãos em iniciativas sócio-comunitárias	Nº de pessoas inscritas	8	Semestral	1.15.1 Encaminhar famílias e integrar beneficiários de RSI para o cultivo de terra	Rita Dias														
		% de pessoas satisfeitas por participarem na atividade	80%	Semestral																
	% de voluntários integrados nas organizações promotoras de voluntariado	20	Semestral	1.15.2 Envolver cidadãos em projetos de voluntariado, através do Banco de Voluntariado da Lousã	Rita Dias															
		% de voluntários integrados, satisfeitos em participar em projetos/ações de voluntariado	80%	Semestral																
0E9. Reforçar o envolvimento da Arcil com todas as partes interessadas (stakeholders)	1.16 Capacitar instituições locais para a otimização de recursos	Nº de técnicos/ dirigentes nas ações de formação	15	Semestral	1.16.1 Dinamizar formação para entidades locais	Rita Dias														
		% de técnicos e dirigentes satisfeitos com a formação	80%	Semestral																

Matriz de Planeamento e Avaliação de Atividades

Programa: Gestão
Ano: 2017

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividades	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Atividades específicas	Calendarização												Responsável
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
4. Attingir um modelo organizacional sustentável e equilibrado	4.1. Promover ações de angariação de fundos	4.1.1. Desenvolver unidade de Angariação de Fundos e Construção de Parcerias Estratégicas, estruturada e profissionalizada	Plano estruturado; Parcerias Formalizadas	Sim 6	Trimestral	Constituir Equipa; Definir Objetivos e Metas; Dar recursos Monitorizar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEG, DER, Gestor de Projeto
		4.1.2. Realizar atividades - venda de produtos, eventos, campanhas	Montante angariado	38 218 €	Trimestral	Definir agenda com objetivos específicos e dados; Identificar, submeter a aprovação e dinamizar ações e campanhas;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEG, DER, Gestor de Equipa
		4.1.3. Desenvolver ações de angariação de bens junto de organizações que apoiem o 3º setor	Valor de bens e produtos doados	6 000 €	Trimestral	Estabelecer contactos institucionais junto de empresas com programas de apoio ao 3º setor, e outras; Organizar o processo logístico;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEG, Gestor de Logística
		4.2.1. Monitorizar o Plano de Manutenção de Equipamentos (PME) por URCP / Setor / Programa	Taxa de execução do PME por URCP	95%	Semestral	Cumprir o PME por URCP / Setor / Programa; Garantir a adequabilidade e atualização do PME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEG, Gestor de Logística, Gestor de Equipa
		4.2.2. Implementar Plano de Qualificação de Instalações (PQI) por URCP / Setor / Programa - Estabelecimento do OPEX	Taxa de execução do PQI por URCP	95%	Semestral	Cumprir o PQI por URCP / Setor / Programa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEG, Gestor de Logística, Gestor de Equipa
		4.2.3. Implementação de um sistema de controlo de assiduidade	Sistema implementado para 110 colaboradores - 1ª fase - Sede	Sim	Anual	Aquisição e implementação do sistema; Integração no ERP Primavera - Salários; Formação aos utilizadores; Comunicação aos colaboradores	X												DEG, DAF
	4.2. Rentabilizar os recursos da instituição	4.2.4. Centralização da Coordenação da Limpeza para todas as unidades/programas;	Um único responsável por toda a atividade de limpeza da ARCIL	Sim	Trimestral	Definição e uniformização de procedimentos de limpeza; Planeamento anual da intervenção nas unidades; Planeamento anual do controlo, inspeção e acompanhamento;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Gestor de Logística, Gestor de Equipa
		4.2.5. Modernização de equipamento e ferramentas de trabalho da equipa de limpeza;	Aquisição de Equipamentos programados em Plano de Investimentos	Sim	Trim	Consulta de mercado e contratação da aquisição de equipamentos	X	X											Gestor de Logística, Gestor de Equipa
		4.2.6. Substituição de PCs obsoletos para maior rapidez na execução das tarefas de gestão/administrativas	Nr de PCs substituídos	30	Anual	Aquisição e instalação de PCs					X								
		4.2.7. Implementação do Software Primavera via aquisição de Licenças para Requisições e Vendas	Nr de Unidades com acesso a Licença Primavera	7 - Compras 2 - Vendas 1 - Stock	Anual	Aquisição e implementação do sistema; Formação aos utilizadores; Comunicação aos colaboradores					X								
		4.2.8. Implementar a integração de dados Primavera para alimentação de Sistema de Controlo Orçamental de Tesouraria	Taxa de Execução	100%	1º trim	Classificação de Resouraria em todos os fluxos realizados; Desenvolvimento de mapas de controlo para exportação de dados do Primavera; Alimentação dos sistema de controlo de													
		4.2.9. Elaboração dos Planos de Atividades como fundamento para o Orçamento de 2018	Plano Elaborado	Sim	3º Trim	Atividade de execução e planeamento; Discussão das Atividades a Desenvolver; Elaboração dos Plano de Atividades para 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030.											X	X	

Programa Gestão 2017

Ano 2017

Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Atividades	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Atividades específicas	Calendarização												Responsável			
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
4. Attingir um modelo organizacional sustentável e equilibrado	4.3. Desenvolver projetos para resposta a novas necessidades ou cobertura de custos não financiados	4.3.1. Elaborar Projetos de Arquitectura e de Investimento para novas estruturas de Lar e Arcil Saúde	Projetos Elaborados	3	Anual	Consignar o Projetos de Arquitectura dos Novos Lares residencial e Profundos, e ARCIL Saúde; Realizar estudos de viabilidade económica para as estruturas; Candidatar projetos a financiamento, caso se	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG	
		4.4.1. Consolidar o Procedimento de Compras em todas UIRCPs / Setores / Programas	Confirmação de encomendas na data acordada com o cliente interno; Entrega de encomendas de stock	< 48h < 8 dias	Mensal	Criação de sistema de registo para avaliação do nível de serviço prestado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, Gestor de Logístico	
	4.4.2. Criação de parâmetros e monitorização de stock dos produtos em "gestão de inventário"	Nr de reclamações por atraso na entrega Vendas - Procedimento de Serviço das unidades:	< 12 / ano	Mensal	Análise da rotação dos bens; Parametrização dos produtos no Primavera; Monitorização semanal de stocks; Reuniões de avaliação mensais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, Gestor de Logística	
	4.4.3. Dinamização comercial/marketing para aumento da notoriedade e presença no mercado	ARCIL MAD; ARCIL CER; ARCIL VERDE; ARCIL LAR	+ 5% do que em 2016	Mensal	Realizar ações de acompanhamento de clientes; Realizar prospeção de mercado; Desenvolver parcerias; Ouvir a Voz do Cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, Comercial, Gestor UIRCP
	4.4.4. Aumento da Eficiência das Compras	Realização de Procedimentos de Contratação Pública para todas aquisições de valores superiores a 5000€/Ano	Sim	Trimestral	Efetuar Planeamento das Compras; Consulta informal ao Mercado; Elaboração das Pegas Procedimentais; Análise de Mercado; Contratação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Gestor de Logística
4.5. Revisão do plano de investimentos	4.4.5. Contratação da instalação de Tanque de Superfície para abastecimento de gasóleo a Granel	Valor do combustível	0.15€ de desconto/L t	Trim	Construção de bacía de retenção; Aplicação de tanque e bomba; Instalação de sistema de abastecimento por cartão; Controlo estatístico de consumo por viatura/colaborador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	4.5.1. Identificar investimentos necessários e definir CAPEX	Mapa de investimentos	1	Semestral	Efetuar relatório de necessidades de investimentos necessário para 2018	X																DEG

PLANO DE ATIVIDADES 2017



Programa Gestão

Ano 2017

Objectivo Estratégico	Objectivo Operacional	Atividades	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Atividades específicas	Calendarização												Responsável	
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
4. Attingir um modelo organizacional sustentável e equilibrado	4.6. Aumentar os resultados das Unidades de Reabilitação em Contexto Produtivo	4.8.1. Cumprimento dos Planos de Ação individualizados das URCPs	EBITDA	> 5% (vs 2016)	Mensal	Desenvolver planos comerciais para todas as URCPs; Integrar produtos e serviços das unidades no novo SITE/Loja Online da ARCIL; Melhorar o Packaging dos produtos fabricados pelas URCPs, para maior atratividade; Executar ações de Marketing e Vendas que potenciem os resultados económicos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, Gestor Comercial
		5.1.1. Desenvolvimento de Plano de Negócio - Prestação de Serviços, em áreas indiferenciadas e para entidades externas, e de produção a peça, nas instalações da ARCIL	Plano Elaborado	Sim	1T	Construção de Equipar, elaboração de Plano de Negócio e identificação das Potencialidades; Desenvolvimento de comercialização nacional.	X	X												DEG, Gestor Projeto
5. Reforçar e diversificar as fontes de financiamento	5.1. Dinamizar novas atividades	5.1.2. Estabelecimento de parcerias estratégicas com entidades/cliente para Prestação de Serviços	Conquista de Mercado	6 novos Clientes	Mensal	Estabelecer contactos, visitar organizações, entregar informação, dinamizar o site e Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, DER
		5.1.3. Desenvolvimento do conceito de negócio do Turismo Acessível, Hipoterapia e Quinta pedagógica, na Quinta do Calvão	Plano Elaborado	Sim	3T	Legalização de Propriedade; Elaboração do Plano de Negócio		X	X	X	X	X								
6. Aperfeiçoar o modelo de gestão assente no rigor e transparência, na responsabilização e na delegação de competências	6.1. Implementar um sistema de controlo orçamental e de gestão	6.1.1. Manter e melhorar a prática implementada de controlo orçamental	Desvio da execução orçamental	< 0,5%	mensal	Executar o controlo orçamental de forma regular e sistemática.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, DAF
		6.1.2. Realizar imputação de Custos Comuns às estruturas para melhor controlo orçamental	Custos não imputados mensalmente	< 5%	mensal	Imputação de custos comuns mensalmente via chaves de imputação; Acompanhamento orçamental.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6.2. Melhorar o sistema de controlo interno	6.2.1. Manter sistema de monitorização de contas correntes de clientes	6.1.3. Elaboração do Orçamento de Tesouraria	Desvio de Tesouraria	5%	Mensal	Elaborar o orçamento Anual de Tesouraria; Efectuar o acompanhamento semanal dos fluxos financeiros de forma a antever desvios e situações de rutura;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DEG, DAF
		6.2.2. Criar Sistema de Cobrança de Quotas de Associados	Prazo Médio de Recebimentos (PMR)	< 40 dias	Semanal	Realizar Plano de Recebimentos Mensal e assegurar o seu cumprimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7. Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade	7.1. Procedimentar URCPs	6.2.3. Controlar conformidade de preços de custo de bens e serviços	Falhas detetadas no processo de controlo interno	1ª Sem do ano	Semestral	Contratar Cobrador para realizar cobrança de Quotas de Associados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DAF
		6.2.4. Controlar conformidade de quantidades de mercadoria recebidas e assinatura de responsáveis	Falhas detetadas no processo de controlo interno e recepção de	0	Mensal	Conferir condições debitadas por fornecedores em fatura, conforme contratos, Conferir quantidades debitadas em função de quantidades fornecidas e	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7.1.1. Elaborar Mapa de Processos e Matriz de Processos das URCPs - MAD, SAÚDE, LAV, VERDE	7.1.1. Procedimentar URCPs	7.1.1. Elaborar Mapa de Processos e Matriz de Processos das URCPs - MAD, SAÚDE, LAV, VERDE	Mapa e Matrizes de Processo Elaboradas	Sim	Mensal	Analisar unidades e definir os processos Chave, de Gestão e de Suporte. Desenhar o Sistema		X	X	X										DD, DEG, Gestor URCPs e Responsável de Unidade
		7.1.2. Elaborar Procedimentos Internos e Instruções de Trabalho das URCPs - MAD, SAÚDE, LAV, VERDE	Procedimentos e Instruções Elaboradas	Sim	3ª Trim	Mapar as Unidades e definir forma de funcionamento para melhoria contínua e satisfação das expectativas dos clientes						X	X	X						

Programa _____ Gestão 2017
 Ano _____

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividades	Indicador	Meta	Periodicidade de Monitorização	Atividades específicas	Calendarização												Responsável	
							J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
7. Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade	7.2. Avaliar a satisfação dos Clientes das URCP's	7.2.1. Avallar o nível de satisfação dos clientes das URCP's	Grau de Satisfação dos Clientes - Nível Muito satisfeito	70%	Anual	Apolar a avaliação de satisfação dos Clientes de bens e serviços das URCP's											X	X	X	Gestor URCP
10. Potenciar uma cultura de Inovação e Desenvolvimento (I&D)	10.1. Desenvolver ações de investigação, inovação e desenvolvimento que promovam	10.1.1. Acolhimento de estágios curriculares nas áreas de GESTÃO, MARKETING, DESIGN e COMUNICAÇÃO	N.º de estágios	3	Anual	Proposta, elaboração do plano de estágio, acompanhamento, aprovação do relatório - para estágios a desenvolver nas URCP's / DG e DAF	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEG/DAF

Monitorização e Avaliação

A monitorização e avaliação sistemáticas funcionam como mecanismos de revisão do sistema e de introdução de melhorias no planeamento das atividades tal como previsto nos Processos de Gestão.

A ARCIL entende como fundamental para a sua gestão que todos os objetivos operacionais sejam estabelecidos de forma SMART, de modo a que a sua realização e medição sejam efetivas. Entende, ainda que, apenas deste modo, garante a disponibilização racional dos recursos necessários à concretização dos objetivos anuais e, efetivamente, compromete os colaboradores responsáveis pelos mesmos.

O Plano Anual e o Orçamento identificam claramente os objetivos e metas, indicadores, atividades e o público-alvo, relativos ao âmbito geral de gestão bem como para cada Departamento, projetos conexos, serviços complementares e atividades transversais.

São domínios fundamentais de incidência das ações de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- A eficácia dos serviços prestados
- A eficiência dos recursos envolvidos
- O impacto dos programas e serviços na sociedade
- A continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade
- A eficácia do sistema de gestão na perspetiva da Intervenção, Infra - estruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

Mecanismo	Responsável	Participantes	Periodicidade
Reunião de Direção	Presidente da Direção	Membros da Direção e Diretores Executivos	Semanal
Reunião de Conselho de Gestão	Presidente da Direção	Presidente e Vice-Presidente, Diretores Executivos, Diretor Técnico de Reabilitação	Semanal
Reunião de Departamentos	Diretores Executivos	Diretores Técnicos Coordenadores de Programa Responsáveis de URCP Diretor Administrativo e Financeiro Equipa de Gestão da Qualidade Equipa de Marketing e Comunicação	Mensal
Reunião de Departamento de Reabilitação	Diretor Técnico de Reabilitação	Diretores Técnicos Coordenadores de Programa Equipa de Gestão da Qualidade	Quinzenal

203

Mecanismo	Responsável	Participantes	Periodicidade
Reunião de Equipas Técnicas	Diretor Técnico e Coordenador de Programa	Equipas Técnicas	Semanal/ Quinzenal/ Mensal
Matriz de Monitorização de Processos	Diretores Executivos	Diretores Técnicos, Coordenadores de Programa e Responsáveis de Processos Equipa de Gestão da Qualidade	Trimestral
BSC – Balanced Score Card	Direção	Diretores Executivos Diretores Técnicos Coordenadores de Programa Responsáveis de URCP Diretor Administrativo e Financeiro	Semestral
Plano de Atividades	Direção	Diretores Executivos, Diretores Técnicos Coordenadores de Programa Responsáveis de URCP Diretor Administrativo e Financeiro Equipa de Gestão da Qualidade	Anual
Plano de Melhoria	Direção	Equipa de Gestão da Qualidade	Trimestral
Relatório Intermédio	Direção	Diretores Executivos, Diretores Técnicos Coordenadores de Programa Responsáveis de URCP Diretor Administrativo e Financeiro Equipa de Gestão da Qualidade	Semestral
Relatório de Atividades	Direção	Diretores Executivos, Diretores Técnicos Coordenadores de Programa Responsáveis de URCP Diretor Administrativo e Financeiro Equipa de Gestão da Qualidade	Anual

Orçamento Anual para 2017

Moeda: Euros

DESCRIÇÃO	Executado 2015	Orçamento 2016	Acumulado AGO/2016 *	Orçamento 2017	Varição Orç.2017 - Orç.2016	Varição Orç.2017 - Exec. 2015
RENDIMENTOS						
Vendas	378 680 €	420 027 €	263 615 €	416 222 €	-0,9%	9,91%
Variação nos Inventários	- 1 712 €					
Prestação de serviços	792 695 €	844 337 €	578 432 €	860 519 €	1,9%	8,56%
Quotas Utilizadores (Mensalidades) / Outros Serviços	782 894 €	833 837 €	568 738 €	850 519 €	2,0%	8,64%
Quotas Associados	9 802 €	10 500 €	9 694 €	10 000 €	-4,8%	2,03%
Subsídios à exploração	3 466 998 €	3 783 661 €	2 313 976 €	3 752 407 €	-0,8%	8,23%
ISS, IP - Centros Distritais	2 026 595 €	2 186 023 €	1 437 803 €	2 171 441 €	-0,7%	7,15%
IEFP/POPH e outros	1 199 641 €	1 401 189 €	763 541 €	1 392 253 €	-0,6%	16,06%
Ministério da Educação	119 291 €	109 101 €	70 390 €	109 101 €	0,0%	-8,54%
Autarquias	24 950 €	24 000 €	17 833 €	25 585 €	6,6%	2,55%
INR	9 206 €	5 446 €	2 693 €	8 409 €	54,4%	-8,65%
Ministério da Agricultura	1 492 €	2 000 €	555 €	1 400 €	-30,0%	-6,15%
Doações	85 824 €	55 903 €	21 160 €	44 218 €	-20,9%	-48,48%
Rendimentos Suplementares	14 094 €	9 894 €	16 886 €	23 216 €	134,7%	64,72%
Rendimentos Financeiros	3 160 €	- €	598 €	850 €		-73,10%
Outros Rendimentos e Ganhos	35 890 €	- €	9 709 €	21 000 €		-41,49%
Imputação de Subsídios/Doações, ao Investimento	93 913 €	86 642 €	60 887 €	83 912 €	-3,2%	-10,65%
Reversões	10 977 €	9 525 €	0 €	5 339 €	-43,9%	-51,36%
Total de Rendimentos (1)	4 794 696 €	5 154 086 €	3 244 103 €	5 163 465 €	0,2%	7,7%
Rendimentos para "EBITDA"	4 686 646 €	5 057 919 €	3 182 618 €	5 073 363 €	0,3%	8,3%
GASTOS						
CMVMC	285 414 €	289 842 €	215 116 €	311 291 €	7,4%	9,07%
FSE	1 373 393 €	1 398 886 €	849 350,80 €	1 397 700 €	-0,1%	1,77%
Subcontratos	3 603 €	0 €	1 859 €	0 €		-100,00%
Serviços Especializados	705 972 €	722 771 €	406 761 €	696 614 €	-3,6%	-1,33%
Materiais	41 652 €	48 327 €	25 634 €	58 467 €	21,0%	40,37%
Energia e Flúidos	185 609 €	187 143 €	119 310 €	189 881 €	1,5%	2,30%
Deslocações, estadas e transportes	17 424 €	23 159 €	10 077 €	22 191 €	-4,2%	27,36%
Rendas e alugueres	128 585 €	126 880 €	83 194 €	128 459 €	1,2%	-0,10%
Comunicações	24 160 €	19 500 €	15 325 €	21 084 €	8,1%	-12,73%
Seguros	27 299 €	26 610 €	17 566 €	25 173 €	-5,4%	-7,79%
Contencioso e notariado	1 165 €	3 000 €	2 370 €	7 170 €	139,0%	515,39%
Limpeza, higiene e conforto	37 468 €	38 123 €	26 062 €	37 971 €	-0,4%	1,34%
Outros	200 455 €	203 373 €	141 192 €	210 690 €	3,6%	5,11%

JPZ

DESCRIÇÃO	Executado 2015	Orçamento 2016	Acumulado AGO/2016 *	Orçamento 2017	Varição Orç.2017 - Orç.2016	Varição Orç.2017 - Exec. 2015
Gastos com Pessoal	2 629 725 €	2 746 651 €	1 755 632 €	2 768 207 €	0,8%	5,27%
<i>Remunerações do Pessoal</i>	2 152 165 €	2 257 026 €	1 436 240 €	2 273 986 €	0,8%	5,66%
<i>Indemnizações</i>	5 955 €	3 424 €	2 067 €	2 315 €	-32,4%	-61,12%
<i>Encargos sobre Remunerações</i>	417 151 €	439 481 €	280 101 €	448 109 €	2,0%	7,42%
<i>Seguros</i>	14 727 €	16 464 €	11 138 €	15 799 €	-4,0%	7,27%
<i>Gastos de Ação social</i>	0 €	0 €	0 €	0 €		
<i>Outros Gastos com Pessoal</i>	39 727 €	30 255 €	26 086 €	27 998 €	-7,5%	-29,52%
Outros gastos e perdas (IMI, Bolsas CAO, FP, CEI ...)	432 017 €	525 198 €	316 921 €	477 325 €	-9,1%	10,49%
<i>Impostos</i>	7 434 €	1 900 €	4 778 €	5 588 €	194,1%	-24,83%
<i>Descontos de PP concedidos</i>	1 904 €	6 000 €	3 682 €	6 000 €	0,0%	215,06%
<i>Ganhos e Perdas em Subsídios Processados</i>	59 150 €	59 388 €	39 946 €	0 €	-100,0%	-100,00%
<i>Outros Gastos e Perdas</i>	363 529 €	457 910 €	268 515 €	465 737 €	1,7%	28,12%
Depreciações e Amortizações	152 728 €	140 481 €	98 159 €	148 022 €	5,4%	-3,08%
Gastos de Financiamento	44 195 €	40 000 €	22 680 €	43 190 €	8,0%	-2,27%
Imparidades	10 914 €	11 222 €	0 €	9 798 €	-12,7%	-10,23%
Total de Gastos(2)	4 928 387 €	5 152 279 €	3 257 859 €	5 155 533 €	0,1%	4,6%
Gastos para "EBITDA"	4 713 115 €	4 958 676 €	3 132 241 €	4 948 935 €	-0,2%	5,0%
3 - Resultado Bruto (1)-(2)	- 133 691 €	1 807 €	-13 755,45 €	7 932,05 €	339,1%	-105,9%
EBITDA em valor	- 26 469 €	99 242 €	50 377 €	124 429 €	25,4%	-570,1%
EBITDA em %	-0,6%	2,0%	1,6%	2,5%		

*O acumulado da rubrica de gastos com pessoal, não inclui proporcionalmente os subsídios de natal/férias e duodécimos.

Memória Descritiva e Justificativa – Orçamento 2017

1. Introdução

O presente Orçamento foi baseado nos dados contabilísticos de 2015, na estimativa de execução em 2016, e numa evolução operacional da ARCIL que permita, de forma sustentada e equilibrada, continuar o desenvolvimento do seu modelo de gestão organizacional.

Por outro lado, também reflete os objetivos de equilíbrio financeiro expressos no plano de atividades, procurando assegurar a missão da ARCIL, devidamente enquadrada no contexto económico e social do País e em particular da área geográfica onde opera.

Se o orçamento é uma peça fundamental na gestão da ARCIL, não menos o é o seu acompanhamento e controlo, que permitirá o cumprimento das metas e a preconização de planos de contingência, sempre que se apliquem, procurando manter a organização no plano da sustentabilidade económico-financeira, servindo de garante ao cumprimento da Missão.

Para assegurar o cumprimento deste orçamento, e a obtenção dos resultados nele expressos, é imprescindível manter uma orientação interdepartamental objetiva, tendo como denominador comum a redução de gastos de funcionamento, através da rentabilização eficiente dos recursos existentes e do assegurar da aquisição de produtos e serviços, fundamentais ao funcionamento de cada programa/unidade, com a melhor relação preço/qualidade, tudo isto baseado em processos de total transparência de relações pessoais e institucionais, internos e externos à instituição.

É compromisso da Direção da ARCIL, associado a este Orçamento, incrementar as ações de controlo orçamental rigoroso e regular, isto é, com monitorização mensal, comunicação do seu acompanhamento e resultados ao Conselho Fiscal, trimestralmente, e a parceiros estratégicos, assim como ordinariamente a todos os associados, em Assembleia Geral, ou extraordinariamente se existirem alterações significativas, com impacto no atual orçamento, que o justifiquem.

Os objetivos identificados no Plano de Atividades para 2017, ou outros que sejam identificados no decorrer do referido ano, serão desenvolvidos com base no orçamento apresentado ou com alteração do presente, desde que esteja garantido o EBITDA superior ao apurado no presente orçamento ($\Rightarrow 2,5\%$).

O desafio será:

- Melhorar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados a todos os clientes, internos e externos;

- Reforçar a sustentabilidade da ARCIL realizando as reestruturações que se imponham como forma de conseguir o equilíbrio financeiro que permita a solvabilidade da organização e o aumento da sua capacidade de investimento;
- Acompanhar, de forma rigorosa, a evolução do presente orçamento;
- Tomar medidas para corrigir eventuais desvios;

2. Orçamento de Exploração

Este instrumento foi construído a partir do levantamento dos gastos e rendimentos evidenciados pelas contas dos exercícios anteriores, complementado com elementos geradores de outros rendimentos e gastos, e dos meios de financiamento atualmente assumidos e a assumir no âmbito dos projetos já acordados e em candidaturas a submeter, para algumas atividades em curso.

Para este Orçamento, por comparação com os resultados de 2015, pretende-se consolidar a atividade da instituição, estimando-se uma margem EBITDA de 2,5%, em alta relativamente ao confirmado em 2015 (-0,6%).

De seguida apresentam-se os critérios usados para a estimativa realizada em cada uma das contas integrantes desta peça contabilística:

Rendimentos:

VENDAS: Na previsão de **vendas** considerou-se um aumento de 10%, relativamente ao ano de 2015.

PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS: No capítulo de **Outros Serviços**, a evolução estimada para 2017, relativamente ao verificado em 2015, é de 8.5%,

Ambas as variações acima comentadas são suportadas pelo seguinte:

- (1) Incremento da atividade comercial;
- (2) Correção das tabelas de preços;
- (3) Investimento em atividade promocional;
- (4) Revisão/renovação de gamas de produtos e serviços.

Estes quatro pressupostos são a base da criação de objetivos orçamentais para 2017, sendo transversais a todas as URCP's.

Ainda na rúbrica **Prestações de Serviços**, espera-se um aumento de 2% face a 2016, resultante da atualização de 5% na componente de Quotas de Utilizadores (Matrículas/Mensalidades), resultante do recalculo das comparticipações de familiares de Clientes, por via das alterações das diretivas do Instituto da Segurança Social.

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO: O valor de Subsídios à Exploração, orçamentado para 2017 com um total de 3.752.407€, foi apurado tendo por base os acordos/protocolos conforme se discrimina:

- O Instituto da Segurança Social, I.P. no âmbito de:
 - ⇒ Valências para Centro de Atividades Ocupacionais, Lares Residenciais, Lar de Deficientes Profundos, ATL, Apoio Domiciliário e Lar de Apoio.

Nos acordos com o ISS, o valor estimado para 2017, de 2.055.247€, aumentou 7% em relação a 2015. O Valor foi apurado tendo por base a situação atual dos acordos estabelecidos, acrescido de um aumento de 1%. O aumento tem em conta o histórico e ao acréscimo da TSU sobre os salários dos profissionais das IPSS, que passará de 22% para 22,3%, sendo que, à luz do que se verificou em 2016, é expectável a correspondente majoração nos valores dos acordos (Protocolo de Colaboração existente entre o MSSS e a CNIS).

 - ⇒ O ISS,IP inclui ainda o Contrato Local de Desenvolvimento Social (CLDS 3G), cujo valor orçamentado para 2017 face à execução estimada é de 116.194€, comparativamente ao valor executado em 2015 que foi de 48.555€.
 - ⇒ Salienta-se que não está previsto o valor do acordo para Apoio Domiciliário das Fontainhas, considerando que este irá ser assumido pela Associação Recreativa Cultural e Social das Gândaras em 2017. O subsídio executado em 2015 foi de 59.150€.
-
- O Instituto do Emprego e Formação Profissional, no âmbito de:
 - ⇒ Formação Profissional - Programa POISE/IEFP;
 - ⇒ Centro de Recursos;
 - ⇒ CEPARCIL - Centro de Emprego Protegido, vencimentos e manutenção;
 - ⇒ Outras medidas de Emprego e Formação.

O valor orçamentado para 2017, 1.392.253€ aumenta 16% em relação ao executado em 2015, por reforço das candidaturas da Formação e do Centro de Recursos, bem como da alteração da base de cálculo do financiamento do subsídio a trabalhadores de Emprego Protegido, que deixou de ser o IAS e passou a ser a própria remuneração do trabalhador, em resultado da alteração da legislação que regulamenta este apoio, bem como do aumento previsto para o Salário Mínimo Nacional.

- O Ministério da Educação, para o Projeto Centro de Recursos para a Inclusão, cujo Plano de Ação tem em orçamento o valor de 109.100€, valor igual ao orçamentado para 2016.
- A Câmara Municipal da Lousã, para apoio às estruturas de Ensino Diferenciado/Estruturado do Agrupamento de Escolas, e outras atividades, no valor de 25.585€ para 2017, aumentando 2.5% em relação ao executado no ano de 2015, considerando o apoio às atividades das marchas, rancho e festival nacional da canção para pessoas com deficiência.
- O Instituto Nacional para a Reabilitação, com o valor de 8.409€ para colónias, desporto e recreação no âmbito do Programa apoio técnico - financeiro a projetos/atividades de cultura e lazer;
- O Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, IP, com o valor de 1.400€, no âmbito das atividades agrícolas desenvolvidas na Quinta do Caimão.

DOAÇÕES E HERANÇAS: o valor orçamentado para 2017, de 44.218€, tem como base a expectativa da consignação de IRS e IVA (17.570€), donativos em espécie e em numerário (6.000€), angariações diversas no âmbito de atividades tais como marchas e festival (20.528€).

REVERSÕES DE PERDAS POR IMPARIDADE: O valor inscrito resulta da expectativa de recuperação de dívidas de Clientes resultantes de provisões já reconhecidas em exercícios anteriores, no valor de 5.339€, 51% inferior ao executado em 2015.

RENDIMENTOS SUPLEMENTARES: Os rendimentos suplementares orçamentados para 2017, no valor de 23.216€, serão consequência das atividades de venda de árvores, venda de

energia elétrica fotovoltaica e aluguer de salas de formação, 64% de aumento em relação a 2015.

OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS:

Imputação de Subsídios/Doações, ao Investimento:

Esta rubrica é orçamentada, para 2017, em 83.912€, 11% inferior ao executado em 2015 (93.913€). Esta variação negativa está associada ao fim do período de depreciação dos bens objeto de financiamento.

Outros:

São orçamentados para 2017, 21.000€, correspondente a alienação de património doado, sito na Pampilhosa da Serra (19.000€), venda de sucata (1.000€) e outros não especificados (1.000€). Em relação ao ano de 2015 (35.890€), verifica-se uma diminuição de 41%, relacionada principalmente com rendimentos de consignação de IRS/IVA de períodos anteriores (20.561€).

Gastos:

CUSTO DAS EXISTÊNCIAS VENDIDAS E DAS MATÉRIAS CONSUMIDAS (CMVMC): O orçamento para esta rubrica tem por base o valor histórico de 2015/2016, da relação dos CMVMC de preços e condições, assim como da centralização e revisão do processo relativamente às vendas, e do coeficiente de ganho esperado em função da negociação de compras, resultando num valor estimado de 311,291€, mais 9% do que o executado em 2015.

FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS: O valor orçamentado para fornecimentos e serviços externos (1,397,700€), foi apurado utilizando os resultados históricos (2015), a expectativa de execução para 2016, já considerando as renegociações contratuais realizadas e perspetivando as que ainda se virão a realizar. Em relação ao executado em 2015, prevê um aumento de 1,8%.

As variações mais significativas e que devem ser consideradas particularmente, prendem-se com as seguintes rubricas:

Serviços especializados, onde se incluem os Honorários, com o valor de 591.716€, menos 3.7%% do que a execução registada em 2015. Esta redução contempla a integração no

quadro de quatro prestadores de serviços para as funções de Ajudantes de Ação Direta nos Lares, e de um no Café/Restaurante pedagógico do Parque.

Aquisição de Materiais, orçamentados no valor de 58.467€, mais 21% que o previsto no orçamento para 2016 e 40% se comparado com a execução registada em 2015. Este valor está relacionado, nomeadamente com:

- Aquisição de ferramentas e utensílios e materiais didáticos para as várias atividades, com destaque para os cursos de formação profissional
- Aquisição de vestuário e roupa para os Lares.

GASTOS COM O PESSOAL: A rubrica de gastos com pessoal terá um orçamento de 2,768,207€, resultando num aumento de 5.39% em relação a 2015. Esta variação suporta-se, essencialmente, no seguinte:

- Previsão de atualização do salário mínimo nacional, de 530€ para 557€, e respetivo ajustamento salarial de todos os colaboradores a auferir valor inferior a este;
- Previsão de 2% de atualização dos salários enquadrados na Tabela Salarial da CNIS.
- A saída de trabalhadores durante o ano de 2016, principalmente em virtude do encerramento das Medidas de apoio do IEFP, no âmbito das Empresas de Inserção;
- As Contratações realizadas no decorrer de 2016 e as previstas para o ano de 2017, com a integração dos prestadores de serviços, nomeadamente para as funções de Ajudantes de Ação Direta, no sentido de cumprir o compromisso de regularização de vínculos laborais.

Atendendo à necessidade de contenção de custos, foi procedimento o seguinte:

- Estarão sujeitas a análise cuidadosa todas as renovações de contrato a termo ou efetivações que, num caso e no outro, só serão exceção se indispensáveis à qualidade do serviço prestado pela ARCIL, ou derem resposta a responsabilidades assumidas em contratos ou acordos de prestação de serviços com o Estado.
- Não foram previstas quaisquer revisões salariais para além das obrigatórias e de correções pontuais de enquadramento funcional, nem tão pouco progressões de carreira ou outras promoções.

OUTROS GASTOS E PERDAS: Referem-se às previsões de gastos com:

- Impostos



- Valores a pagar aos utentes como gratificações e estímulo ou para treino social
- Bolsas a pagar a formandos e a beneficiários das medidas de Emprego do IEFP.

O orçamento elaborado prevê um valor de 477,325€, verificando-se um aumento de 10.5% em relação a 2015, devido em grande parte ao aumento de despesas com bolsas a pagar a formandos, no âmbito de programas POISE/IEFP, e a apoios no âmbito de medidas de emprego.

DEPRECIACÕES E AMORTIZAÇÕES: Estima-se para 2017 um valor de depreciações e amortizações de 148.022€, o que representa uma redução de 3% relativamente a 2015. Esta deriva, por um lado, do fim do período de depreciação de vários investimentos e, por outro, pelo baixo volume de investimentos. Faz-se aqui exceção para os investimentos estritamente necessários ao âmbito da formação profissional, assim como outros, considerados críticos para o funcionamento regular da ARCIL em condições de normalidade operacional e aumento essencial de eficiência operacional.

GASTOS DE FINANCIAMENTO: É apresentado em orçamento para 2017, o valor de 43.190€, menos cerca de 2% que o executado no ano de 2015, embora mais 8% do que o orçamentado para 2016. Tal resulta da necessidade esperada de utilização de financiamentos de curto prazo para fazer face a possíveis atrasos de pagamento dos apoios, à luz do que têm vindo a ocorrer. Não está prevista a contratualização de novas linhas de financiamento para 2017, ou aumento dos plafonds atualmente contratados.

Contudo, prevê-se a possibilidade de eventuais alterações de modalidades de financiamento existente, por alternativas economicamente mais vantajosas, assim como a contratação de operações Leasing, (ou equivalente), para financiamento de investimentos em equipamento.

PERDAS POR IMPARIDADE: É apresentado para 2017 um valor de 9.798€, menos 10% que as registadas em 2015, refletindo uma análise das dívidas de clientes atuais e que estão em incumprimento, podendo incorrer em risco de cobranças duvidosas.

O RESULTADO LIQUIDO ESPERADO DO PERÍODO DE EXPLORAÇÃO DE 2017 é de 7.932,05€

Lousã, 15 de Novembro de 2016

----- PARECER DO CONSELHO FISCAL -----

No cumprimento da alínea c) do art.º 33º dos Estatutos da ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã, o Conselho Fiscal reuniu aos vinte e oito dias do mês de novembro do ano de dois mil e dezasseis, na Sede da Associação pelas dezoito horas, para a apreciação do Orçamento Previsional e Plano de Atividades para o ano de dois mil e dezassete.-----

O Conselho Fiscal teve a presença de todos os seus membros, a Sra. Dra. Isabel Fonseca, o Sr. Prof. António Bandeira e o Sr. Prof. Amílcar Castelo Branco. A Direção teve a presença de todos os seus membros, excepto o seu presidente, o Sr. Dr. Rui Ramos. O Departamento Administrativo e Financeiro foi representado pela Sra. Dra. Anabela Cardoso. Estiveram igualmente presentes os Diretores Executivos, a Dra. Cristina Silva e o Dr. Luís Lopes. -----

Segundo a análise efetuada ao Orçamento Anual para 2017, o Conselho Fiscal constata que o Resultado Bruto do exercício é positivo e corresponde a um valor de sete mil e novecentos e trinta e dois euros. O Orçamento para o ano de dois mil e dezassete prevê um Total de Rendimentos no valor de 5.163.465€ (cinco milhões e cento e sessenta e três mil e quatrocentos e sessenta e cinco euros) e um Total de Gastos de 5.155.533€ (cinco milhões e cento e cinquenta e cinco mil e quinhentos e trinta e três euros). Segundo a Memória Descritiva e Justificativa do Orçamento para o ano de dois mil e dezassete, o Orçamento foi calculado com base nos dados contabilísticos de 2015, na estimativa de execução em 2016 e numa evolução operacional da ARCIL que permita, de forma sustentada e equilibrada, continuar o desenvolvimento do seu modelo de gestão organizacional. Por outro lado, reflete os objetivos de equilíbrio financeiro expressos no Plano de Atividades, procurando assegurar a Missão da ARCIL, devidamente enquadrada no contexto económico e social do País e em particular da área geográfica onde opera. É compromisso da Direção da ARCIL, associado a este Orçamento, incrementar as ações de controlo orçamental rigoroso e regular, isto é, com monitorização mensal, comunicação do seu acompanhamento e resultados ao Conselho Fiscal, trimestralmente, e a parceiros estratégicos, assim como ordinariamente a todos os associados, em Assembleia Geral, ou extraordinariamente se existirem alterações significativas, com impacto no atual orçamento, que o justifiquem. -----

Os objetivos estabelecidos no Plano de Atividades decorrem de objetivos e linhas de ação definidos no Plano Estratégico, pelo que se mantêm as principais opções expressas nesse plano, nomeadamente **a qualidade dos serviços** assegurando, por exemplo, com os recursos disponíveis, a máxima satisfação dos Clientes; **a sustentabilidade**, procurando, por exemplo, oportunidades de financiamento no âmbito do Portugal 2020; e **o trabalho em rede**

estabelecendo, por exemplo, novas parcerias estratégicas e operacionais, de médio e longo prazo. As atividades a desenvolver em cada um dos Programas de Reabilitação e no Departamento de Gestão constam dos respetivos Planos de Atividades – Matrizes de Planeamento e Avaliação, funcionando como instrumentos de programação operacional e de monitorização do desempenho organizacional. A monitorização e avaliação sistemáticas funcionam como mecanismos de revisão do sistema e de introdução de melhorias no planeamento das atividades tal como previsto nos Processos de Gestão. O Plano Anual e o Orçamento identificam claramente os objetivos e metas, indicadores, atividades e o público-alvo, relativos ao âmbito geral de gestão bem como para cada departamento, projetos conexos, serviços complementares e atividades transversais. -----

Face ao exposto, o Conselho Fiscal dá o seu parecer favorável à aprovação do Orçamento Previsional e Plano de Atividades para o ano de dois mil e dezassete, que vão ser presentes à Assembleia Geral da Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã a realizar na próxima quarta-feira, dia trinta de novembro de dois mil e dezasseis.-----

Lousã, 28 de novembro de 2016.

O Conselho Fiscal


Isabel Fonseca


António Bandeira


Amílcar Castelo Branco