

# PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

# 2025



Aprovado em Reunião  
do Conselho de  
Administração a  
18 / 12 / 2024

Aprovado em Reunião  
da Assembleia Geral a  
18 / 12 / 2024

4  
[Handwritten signatures and initials]

## Apreciações Iniciais

Após estes últimos anos, extraordinariamente complexos por conta das consequências nefastas na economia mundial provocadas pela invasão da Ucrânia por parte da Rússia, que resultou num enorme aumento de preços, o ano de 2024 trouxe claramente uma estabilização a nível de preços, contudo, continuamos com muita incerteza para o futuro.

O Ano 2025 adivinha-se, pois, mais um ano de dificuldades que obrigarão, mais uma vez, a grande rigor e ponderação nos objetivos propostos e nas opções a tomar.

Para 2025, o Conselho de Administração terá como principal foco a renovação do parque automóvel da CERCIMARCO. Este é constituído por um total de 16 viaturas, em que 10 são de 9 lugares para transporte do nossos clientes e, entre estas, 3 são viaturas adaptadas para cadeiras de rodas.

A média de idades das viaturas de 9 lugares é de 16 anos (uma têm já 30 anos e duas outras têm mais de 20 anos), sendo que uma já se encontra inoperacional. Estas viaturas implicam risco de segurança e, com é óbvio, também maiores custos de manutenção.

A CERCIMARCO realiza o transporte diário de clientes (casa / resposta social / casa), oriundos de quase todos os pontos do Concelho do Marco de Canaveses.

Assim, torna-se clara a necessidade urgente de renovação da frota de viaturas de transporte de clientes da Instituição, propondo o Conselho de Administração adquirir, em 2025, três viaturas de 9 lugares, duas delas 100% elétricas, num investimento total previsto de 153.000,00€. Não tendo capacidade financeira própria para tal investimento, o Conselho de Administração da CERCIMARCO apresentou já candidaturas ao Fundo de Socorro Social e ao PRR – Mobilidade Verde Social.



## I. Apresentação Institucional

### 1. Enquadramento

A CERCIMARCO é uma Instituição Particular de solidariedade Social, constituída a 15 de Janeiro de 1987, cujos principais objetivos de trabalho da CERCIMARCO, contemplados nos seus Estatutos, são:

- a) Promover a prevenção da deficiência, recorrendo a todos os meios que lhe forem possíveis, designadamente informativos e de aconselhamento;
- b) Desenvolver ações de informação e sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e família;
- c) Promover a deteção precoce das perturbações no desenvolvimento da personalidade das crianças através de uma colaboração estreita com as infraestruturas de saúde, escolares, de apoio à infância e outras e intervir imediatamente no sentido de ajudar a resolvê-las, através de acompanhamento e apoio a prestar a essas crianças e às respetivas famílias;
- d) Promover o desenvolvimento das capacidades de crianças, jovens e adultos deficientes ou com graves problemas ao nível de inserção social e a aquisição de conhecimentos escolares e profissionais necessários à sua adequada integração na sociedade, ao exercício pleno dos direitos da cidadania e à realização, o mais harmoniosa e completa possível, das suas personalidades;
- e) Promover o desenvolvimento de atividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia, visando promover o seu bem-estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida;
- f) Pugnar pela erradicação de preconceitos e atitudes de incompreensão ou geradoras de situações de marginalização ou exclusão social que porventura se coloquem relativamente à pessoa com deficiência,

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

designadamente através da compreensão das causas e da adoção de atitudes adequadas às mesmas.

## 2. Missão, visão, valores e políticas institucionais

### 2.1 Missão

Desenvolver respostas ajustadas às necessidades das pessoas com deficiência ou com problemas de inserção socioprofissional, promovendo a qualidade de vida, a integração social e a autonomia dos indivíduos, em parceria com a comunidade local, tornando-a numa comunidade progressivamente mais inclusiva e integradora.

### 2.2 Visão

Ser uma IPSS de referência na comunidade, proporcionando respostas sociais inovadoras e diversificadas dirigidas às pessoas mais vulneráveis e prestar um serviço de excelência na área da deficiência, sensibilizando a comunidade para o respeito pelas diferenças individuais e para a igualdade de oportunidades.

### 2.3 Valores

A Missão da CERCIMARCO está suportada nos seguintes **Valores**:

- Solidariedade
- Centrada na pessoa
- Responsabilidade social
- Igualdade de oportunidade
- Qualidade
- Inovação e competência

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the letters 'am f'.*

## **2.4 Políticas**

### **- Política para os Colaboradores**

A CERCIMARCO considera os seus colaboradores como um vetor decisivo para o cumprimento da sua Missão e das suas Metas, adotando métodos e critérios de seleção expressos na Política de recrutamento.

Assegura a participação, a qualificação e a motivação de todos, valorizando o seu contributo individual e o seu desempenho, de forma a gerar o maior valor acrescentado para a satisfação dos clientes e dos próprios colaboradores.

Promove um ambiente seguro, protegendo os colaboradores de eventuais riscos profissionais.

### **- Política da Melhoria Contínua**

A CERCIMARCO está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais da Instituição e para a satisfação dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando dos seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes.

### **- Política de Orientação para os Resultados**

A CERCIMARCO tem vontade e compromisso em alcançar e superar as metas definidas, utilizar de forma eficiente os recursos e gerar valor para os seus clientes e partes interessadas. Utiliza mecanismos quantitativos para o acompanhamento do desempenho da instituição nas suas vertentes interna e externa (qualidade dos serviços prestados, impacto na vida dos clientes, desempenho de colaboradores e resultados financeiros, parcerias), como parte integrante do processo da melhoria contínua.

### **- Política da Abrangência**

A CERCIMARCO considera, na prestação de serviços, o cliente como um todo, identificando e respeitando todos os aspetos da sua vida.

A CERCIMARCO procura responder, a cada momento, a todas estas necessidades, assegurando um contínuo na prestação de serviços, procurando

as respostas/ soluções junto das suas partes interessadas (parceiros, comunidade, família).

#### **- Política Orientação para o Cliente**

A CERCIMARCO considera o Cliente como fulcral na sua estratégia, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nos seus sonhos, necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão.

#### **- Política da Participação**

A CERCIMARCO promove ativamente a participação e o envolvimento dos seus clientes na vida da Instituição, mobilizando todos os colaboradores para o reforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos.

A CERCIMARCO fomenta os princípios da sociedade aberta e inclusiva com todas as partes interessadas.

#### **- Política das Parcerias**

A CERCIMARCO atua e procura constantemente desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Instituição, promover a inovação e um contínuo de serviços aos clientes (atuais e futuros)

A CERCIMARCO acredita que as parcerias são essenciais para a promoção da inclusão social através da participação dos clientes em diferentes contextos e para o desenvolvimento de uma imagem positiva das pessoas com deficiência.

O trabalho em parceria contribui para uma gestão mais aberta, participativa e transparente.

#### **- Política da Ética**

A Ética da CERCIMARCO resulta, antes de mais, da ética dos seus colaboradores, que devem seguir um conjunto de normas e princípios de conduta, consubstanciando um padrão de comportamento irrepreensível, quer internamente, quer no seu relacionamento com os clientes, parceiros, comunidade e entidades financiadoras.

O Código de Ética é o instrumento que expressa o seu compromisso com os padrões éticos, em linha com a cultura e a boa imagem da Instituição.

#### **- Política dos Direitos**

A CERCIMARCO compromete-se a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, adotando a Convenção dos direitos das Pessoas com deficiência.

Pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando igualdade de oportunidades e a não discriminação, respeito pela privacidade e confidencialidade.

Os serviços prestados aos nossos clientes são estabelecidos em função dos sonhos e necessidades de cada um através da sua participação ativa e escolha informada.

#### **- Política da Liderança**

A CERCIMARCO apresenta uma orientação clara para o cumprimento da missão, envolvendo toda a organização, através de uma comunicação eficaz, na promoção da Instituição como referência na comunidade;

Procura realizar a sua Visão, através da procura, com todas as partes interessadas, de projetos inovadores e diversificados para responder às necessidades e expectativas existentes, de forma sustentável.

Está orientada para a melhoria contínua dos serviços prestados, com a aposta na qualificação dos recursos humanos, beneficiação das infraestruturas e equipamentos, desenvolvimento de parcerias e envolvimento na comunidade



### 3. Serviços, Protocolos e Respostas sociais

#### 3.1. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

A CERCIMARCO dispõe de dois Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (que, após duas prorrogações de 1 ano cada do respetivo prazo para conversão, deverá suceder e substituir os Centros de Atividades Ocupacionais até final de março de 2025) um localizado na sede da Instituição, em Avessadas e Rosém e outro, acoplado ao Lar Residencial, localizado no Complexo CERCIMARCO na freguesia de Alpendorada, Várzea e Torrão.

O CACI tem como destinatárias as pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma atividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

Este equipamento destina-se ao desenvolvimento de atividades ocupacionais para pessoas com deficiência e que se constituam como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respetivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade.

O CACI assegura a prestação dos seguintes serviços e atividades:

- Atividades ocupacionais;
- Atividades Socialmente úteis;
- Atividades terapêuticas (atividades aquáticas/hidroterapia, estimulação sensorial, relaxamento, Snoezelen, promoção cognitiva, ativação motora, etc.)
- Atividades de interação com o meio;
- Atividades de qualificação para a inclusão social e profissional;
- Alimentação e cuidados pessoais;
- Transporte;
- Apoio terapêutico;

- Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
- Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

Embora a lotação máxima para o CACI de Avedasadas, estabelecida em Acordo de Cooperação com a Segurança Social, seja de 25 clientes e estando totalmente ocupado, o Conselho de Administração, preocupado com o significativo número de pessoas em lista de espera, tem empreendido esforços para seja possível o aumento da capacidade deste equipamento. Com esse objetivo, o Conselho de Administração da CERCIMARCO aguarda a abertura de avisos no âmbito do PRR ou no âmbito do Programa PARES para poder apresentar uma candidatura para ampliação das suas instalações para permitir não só o alargamento do CACI para mais 24 clientes, mas também para criar uma nova resposta social de Lar Residencial, também para 24 clientes.

Já o CACI de Alpendorada é uma resposta social integrada no “Complexo CERCIMARCO de Alpendorada”, funcionando, inclusivamente, como resposta completiva ao Lar Residencial, de forma a garantir a continuidade e abrangência dos serviços necessários à melhoria da qualidade de vida dos seus clientes.

O CACI de Alpendorada tem uma capacidade máxima para 30 clientes e tem em Acordo de Cooperação com a Segurança Social, para 28 clientes. Esta Resposta Social tem, atualmente, uma ocupação de 29 clientes, restando apenas a guardar-se a finalização do processo de admissão de um cliente, ficando, assim, totalmente ocupada.

### **3.2. Lar Residencial**

O Lar Residencial do Complexo de Alpendorada promove o apoio social e residencial para as famílias de jovens e adultos com deficiência que se encontrem impossibilitadas de lhes prestar os cuidados básicos.

Está integrado com as outras respostas da CERCIMARCO de modo a garantir abrangência dos serviços e acompanhamentos prestados, nomeadamente, com o CACI.

Tem como objetivos disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário, promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos residentes, promover estratégias de reforço da autoestima e da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurar condições de estabilidade aos destinatários, reforçando a sua capacidade autonómica para a organização das atividades da vida diária, prestar apoio na integração escolar, em centros de atividades ocupacionais, na formação profissional, no emprego protegido ou no acesso ao mercado normal de trabalho e privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social.

Presta os seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
- Apoio nos cuidados pessoais e de saúde (cuidados de higiene e imagem, cuidados de saúde em situações de emergência e administração terapêutica);
- Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana (Acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e serviços e tratamento de roupa);
- Atividades de inclusão (atividades diversificadas que podem ser realizadas no Lar, noutros espaço

O Lar Residencial funciona 24 horas por dia, 365 (6) dias por ano.

Tendo capacidade máxima para 16 clientes, estando totalmente ocupado. O Lar Residencial tem Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 15 clientes.

### **3.3. Serviço de Apoio Domiciliário para Pessoas com deficiência/incapacidade**

O Serviço de Apoio Domiciliário do Complexo de Alpendorada é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados

no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Tem como objetivos: proporcionar apoio personalizado às pessoas com deficiência e/ou suas famílias no seu domicílio, por forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social; prevenir internamentos desnecessários; prevenir crises e a deterioração grave da situação pessoal ou familiar; promover as capacidades do utente estimulando-o para a autonomia possível; intervir na promoção de atividades de sensibilização à população (vizinhança, família alargada) que facilitem a plena integração do cidadão com deficiência.

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c) Tratamento de roupas
- d) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio
- e) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos
- f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde
- g) Encaminhamento de situações / Articulação interserviços
- h) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades do cliente.
- i) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico
- j) Realização de atividades ocupacionais no domicílio.

O SAD para pessoas com deficiência/incapacidade destina-se a prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias,

que não possam assegurar, temporariamente, ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

O SAD tem capacidade máxima para 30 clientes, dando apoio, atualmente, a 14 clientes. Com a revisão assinada a 3 de dezembro de 2024, com retroativos a 1 de setembro de 2024, o Acordo de Cooperação com a Segurança Social passou a abranger 13 clientes, mais três que o Acordo de Cooperação anterior. Esta revisão resulta do pedido de reafecção de verbas solicitado aquando do encerramento da Resposta Social do CATL de Vila Boa de Quires.

O Conselho de Administração da CERCIMARCO, como no tem feito no passado, continuará atento à abertura de novas candidaturas ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP) para novo alargamento deste Acordo de Cooperação.

#### **3.4. *Equipa Local de Intervenção Precoce na Infância (ELI Marco/Baião)***

A ELI Marco/Baião enquadra-se no Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) que, através da atuação coordenada dos Ministérios da Solidariedade e da Segurança Social, da Educação e da Saúde, conjuntamente com o envolvimento das famílias e da comunidade, procura garantir condições de desenvolvimento das crianças com funções ou estruturas do corpo que limitam o crescimento pessoal, social e a sua participação nas atividades típicas para a idade, bem como das crianças com risco grave de atraso no desenvolvimento, através de um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e família, incluindo ações, de natureza preventiva e reabilitativa, no campo da educação, da saúde e da ação social.

A equipa funciona em modelo transdisciplinar que, em conjunto com as famílias e outros agentes educativos, implementa estratégias que visam promover o desenvolvimento adequado da criança, atuando no contexto natural da criança (domicílio, creche, jardim de infância, ama, IPSS).

É constituída por diversos profissionais das áreas de:

- Educação



- Saúde
- Psicologia
- Terapia da Fala
- Terapia Ocupacional

Sendo que estes últimos três técnicos foram integrados pela CERCIMARCO no âmbito de um Acordo de Cooperação Com a Segurança Social.

A ELI tem como objetivos:

- Identificar as crianças e famílias imediatamente elegíveis para o SNIPI;
- Assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não imediatamente elegíveis, requeiram avaliação periódica, devido à natureza dos seus fatores de risco e probabilidade de evolução;
- Encaminhar crianças e famílias não elegíveis, mas carenciadas de apoio social;
- Elaborar e executar o PIIP em função do diagnóstico da situação;
- Identificar necessidades e recursos das comunidades da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social.

A ELI Marco/Baião tem como objetivo o apoio a cerca de 60 crianças dos 0 aos 6 anos, residentes ou integradas em creche, ama, rede pré-escolar (pública, privada, IPSS, Municipal) nos concelhos de Marco de Canaveses e de Baião, com:

- Atraso de Desenvolvimento sem etiologia conhecida, numa ou mais áreas: Motora, Física, Cognitiva, Linguagem e Comunicação, Emocional, Social e Adaptativa.
- Atraso de Desenvolvimento por condições específicas: Anomalia Cromossómica, Perturbação Neurológica, Malformações Congénitas, Doença Metabólica, Défice Sensorial, Doença Crónica Grave, Perturbações do Espetro do Autismo, da Vinculação, Emocionais ou relacionadas com Infecções Severas Congénitas ou Exposição Pré-Natal a agentes teratogénicos.
- Risco grave de Atraso de Desenvolvimento, por exposição a fatores de risco biológico e fatores de risco ambiental (risco parental e contextual).

O Conselho de Administração da CERCIMARCO, como no tem feito no passado, continuará atento à abertura de novas candidaturas ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP) para revisão do Acordo de Cooperação para Tipologia II e o conseqüente alargamento da equipa técnica afeta ao projeto, de forma a permitir o apoio a até 80 crianças.

### **3.5. Acordo de Cooperação SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**

Com o cessação, a 30 de setembro de 2022, do Protocolo de Cooperação com a Segurança Social no âmbito da medida de RSI – Rendimento Social de Inserção e no âmbito da transferência de competências para as Autarquias Locais em matéria de Ação Social, a Câmara Municipal de Marco de Canaveses e a CERCIMARCO estabeleceram um Acordo de Cooperação para assegurar do serviço de atendimento e acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como, no acompanhamento da componente de inserção aos beneficiários de RSI, das freguesias de Avessadas e Rosém, Paredes de Viadores e Manhuncelos, e Marco (Freixo, Tuías e Rio de galinhas).

Os recursos humanos afetos ao Acordo de Cooperação de SAAS são: 1 Psicóloga, 1 Assistente Social, 1 Técnica Superior de Educação Social e 1 Ajudante de Ação Direta.

Este Acordo de Cooperação teve início a 1 de outubro de 2022 com vigência de 2 anos, renovável, tendo acontecido a sua primeira renovação a 1 de outubro de 2024.

### **3.6. Gabinete de Atendimento ao Cliente e Famílias** Este gabinete tem por objetivo a informação o aconselhamento e encaminhamento dos casos que a ele recorrem.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*



**3.7. Outras Atividades a realizar em 2025:**

- a. A colaboração com a Rede Social de Marco de Canaveses;
- b. A colaboração com o Núcleo Local da Garantia para a Infância (NLGPI), formalizado em novembro de 2023;
- c. A colaboração com Fórum Municipal das Pessoas com Deficiência, criado em dezembro de 2023.
- d. **Projeto “Cuidar Marcuense”**, em fase de candidatura no âmbito do aviso NORTE2030-2024-6 - Planos de Ação Intermunicipais para a Inclusão Ativa de Grupos Vulneráveis, a CERCIMARCO entrará como entidade parceira, em conjunto com mais 3 Instituições do nosso concelho, a convite da Câmara Municipal de Marco de Canaveses, entidade promotora. Este projeto, que terá a duração de 4 anos, pretende criar uma rede de apoio aos Cuidadores Informais e tem como principal objetivo promover a saúde psicológica, o bem-estar e a inclusão social dos Cuidadores Informais. As Instituições parceiras entrarão no projeto com a cedência de uma Ajudante de Ação Direta cada, que apoiarão os Cuidadores Informais de forma a proporcionar-lhes, entre outras coisas, o devido descanso. Toda a equipa será coordenada por um técnico a designar pelo Município.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

## II. ESTRATÉGIA

### 1. Eixos Estratégicos/ Planos de Estratégia

#### 1.1. *Qualidade e inovação*

A aposta na qualidade, no caso da CERCIMARCO, não é apenas mais um lugar-comum de procura pela excelência. Considerando que estamos perante serviços dirigidos a pessoas com necessidades especiais, a qualidade dos serviços repercute-se na qualidade e vida dos clientes. A qualidade na prestação dos serviços está assim associada à constante procura de novas respostas para as necessidades individuais dos clientes. Criar novas formas de participação e envolvimento dos clientes, parceiros, entidades financiadoras e comunidade é um caminho que a CERCIMARCO aposta para a melhoria contínua na prestação dos serviços, nos resultados de inclusão desejáveis e na melhoria de qualidade de vida dos clientes.

A procura da melhoria contínua é claramente o motor da Instituição e observa-se, não só na melhoria dos serviços prestados aos atuais clientes, mas também no desenvolvimento de respostas inovadoras dirigidas à população com deficiência ou com problemas de inserção socioprofissional.

#### 1.2. *Comunicação e Imagem*

Procura-se melhorar a comunicação interna e externa, aumentar a visibilidade da CERCIMARCO e dos serviços por si prestados, bem como o reconhecimento da qualidade dos mesmos pelas partes interessadas. Para este efeito a Instituição recorre a todos os meios de marketing social disponíveis, procurando inovar constantemente a imagem da Instituição e atrair novos parceiros e novas fontes de financiamento.

#### 1.3. *Estruturas e Equipamentos*

A Instituição aposta no desenvolvimento de novas infraestruturas para alargamento das Respostas Sociais à comunidade e na melhoria das instalações existentes. Aposta na melhoria das condições de segurança e conforto dos clientes e colaboradores.

#### **1.4. Sustentabilidade**

A CERCIMARCO tem consciência que para ser sustentável precisa de ser economicamente viável, procurando obter receitas “próprias” de forma regular (contribuições de sócios e de rede de amigos, prestação de serviços remunerados, venda de produtos, etc.), aumentar as suas fontes de financiamento e gerir adequadamente os recursos institucionais.

#### **1.5. Relação com a comunidade**

A CERCIMARCO procura interagir continuamente com a comunidade, mobilizando recursos, estabelecendo parcerias e desenvolvendo projetos, não descurando o seu contributo para uma sociedade mais justa e inclusiva e a proteção do meio ambiente.

*Handwritten notes and signatures in blue ink, including the word 'com' and several illegible signatures.*

## 2. Objetivos Estratégicos por Perspetiva

<b>CLIENTES</b>	<p><b>OE1 - Promover a qualidade e a diversidade da prestação de serviços</b></p> <p>Com este objetivo a CERCIMARCO procura centrar a sua atuação na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, através da promoção de uma cultura organizacional de orientação para o cliente, centrada na satisfação das suas necessidades e incremento da sua QV, do reforço da motivação e desempenho dos colaboradores, de uma orientação clara para os resultados.</p>
<b>PROCESSOS</b>	<p><b>OE3 - Promover meios e ações de informação, comunicação e divulgação eficazes.</b></p> <p>Pretende-se com este objetivo projetar a CERCIMARCO na comunidade, fomentando uma imagem positiva da Instituição e das pessoas com deficiência</p> <p><b>OE 6 - Promover uma interação contínua e recíproca com a comunidade.</b></p> <p>Este objetivo pressupõe o reforço das parcerias, a sensibilização da comunidade para a deficiência e a promoção de ações de responsabilidade social.</p>
<b>APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO</b>	<p><b>OE2 - Desenvolver projetos inovadores na prestação de serviços aos clientes.</b></p> <p>Pretende-se criar e desenvolver novos serviços, atividades e metodologias inovadores, que possam responder às necessidades em constante mutação dos clientes e restantes partes interessadas, otimizando os recursos disponíveis.</p> <p><b>OE4 - Desenvolver as estruturas físicas com investimento</b></p> <p>Este objetivo tem como finalidade melhorar as condições de trabalho, conforto, higiene e segurança das respostas sociais existentes, bem como procurar aumentar a sua capacidade através do alargamento das instalações.</p>

FINANCEIRO

**OE5 - Melhorar a sustentabilidade financeira da Instituição.**

Pretende-se promover a sustentabilidade da organização, quer pela via da diversificação das fontes de financiamento, quer através da racionalização dos custos de funcionamento e otimização da utilização dos recursos disponíveis.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



### **3. Dinâmicas de Liderança e Gestão**

#### **3.1 Inovação e Sustentabilidade**

Sendo a inovação um dos pilares estratégicos da CERCIMARCO, a Instituição continua a apostar na diversificação das atividades e melhoria dos métodos de trabalho, através de formação, pesquisa, meios de comunicação e divulgação eficazes, assim como incentivo à criação de ideias inovadoras e participação ativas dos colaboradores e todas as partes interessadas à instituição.

Como a inovação sem sustentabilidade não é possível, esta questão adverte-nos para a definição de prioridades e rigor nas ações a tomar, criando e desenvolvendo medidas de salvaguarda da sustentabilidade e auto financiamento, previstas neste plano de atividades.

#### **3.2 Parceiros**

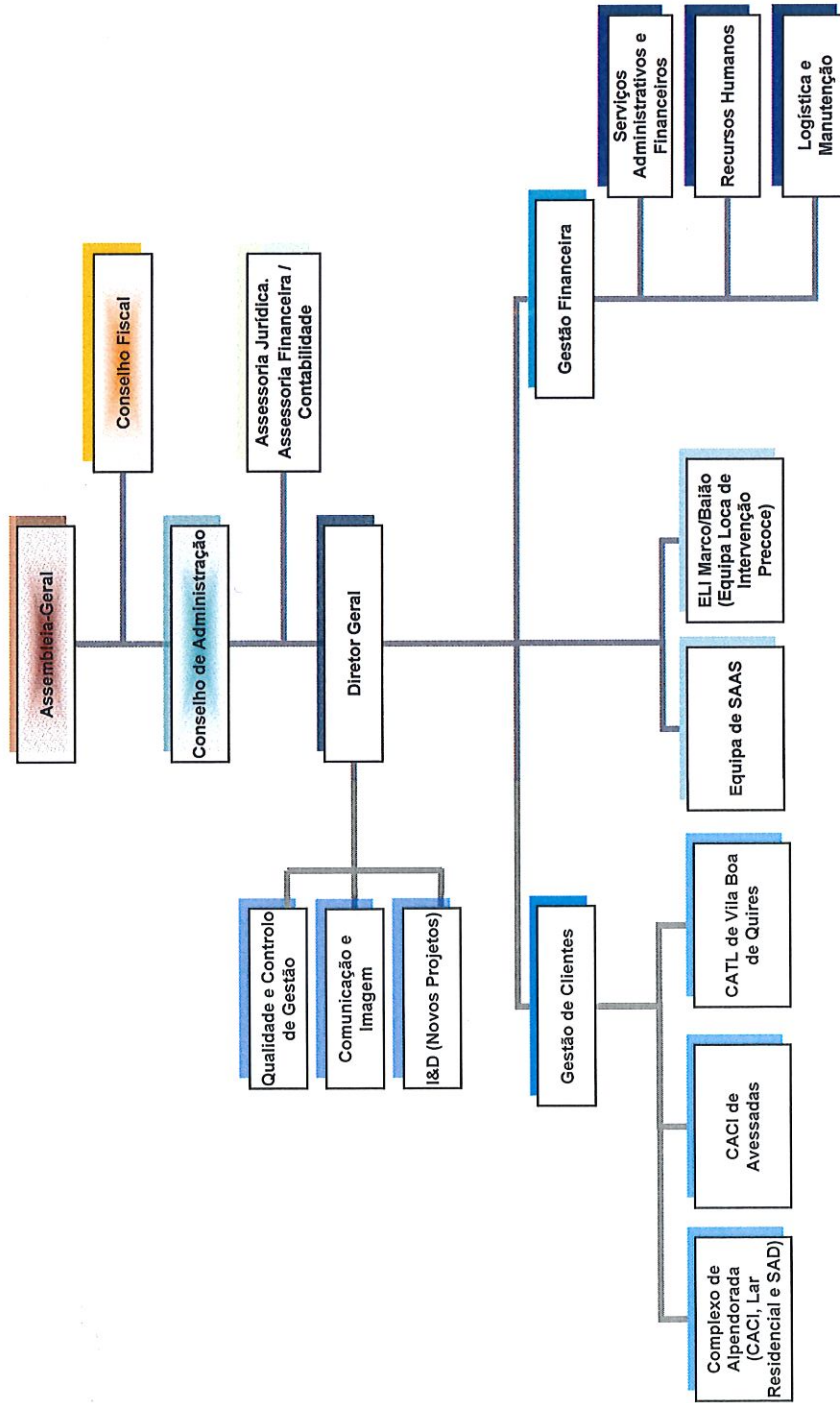
Tal como definido na Política de parcerias, a CERCIMARCO atua e procura constantemente desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Instituição, promover a inovação e um contínuo de serviços aos clientes.

Como tal, as parcerias constituem uma estratégia fundamental da ação organizacional, pelo que estão definidos objetivos no sentido de desenvolver novas parcerias, gerar um maior envolvimento com os parceiros operacionais e aprofundar a relação com os parceiros estratégicos e de investimento.

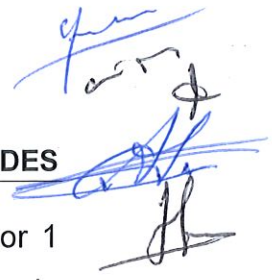
### 3.3 Recursos

#### 3.3.1. Caracterização dos Recursos Humanos

A CERCIMARCO organiza-se de acordo com a seguinte estrutura:



*[Handwritten signature]*  
20



O número total de colaboradores do quadro atuais é de 52, composto por 1 diretor de serviços, 14 técnicos (dos quais 3 acumulam a Direção Técnica de Respostas Sociais), 5 monitores de CACI; 17 ajudantes de ação direta, 3 administrativos, 2 motoristas, 2 cozinheiras, 2 ajudantes de cozinha, 5 auxiliares de serviços gerais e 1 encarregado de sector (serviços gerais). Adicionalmente, a CERCIMARCO acolhe, sempre que possível, voluntários e Estágios Profissionais e Contratos Emprego-Inserção+ do IEFP (atualmente, acolhe 6 ajudantes familiares no âmbito da Medida de Contratos Emprego-Inserção+).

A CERCIMARCO conta com a vasta experiência e qualificação dos seus colaboradores para assegurar a qualidade dos serviços prestados.

A Instituição conta, ainda, com o trabalho de colaboradores externos através da prestação de serviços de assessoria jurídica, da contabilidade, da terapia assistida com animais e do desporto/ginástica.

### **3.3.2. Caracterização dos Recursos Materiais**

A CERCIMARCO possui 2 Equipamentos Sociais: um Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) localizado na Sede da Instituição, em Avessadas e Rosém; e o Complexo CERCIMARCO de Alpendorada, localizado na freguesia de Alpendorada, Várzea e Torrão, que integra as Respostas Sociais de Lar Residencial, de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão e de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) para pessoas com deficiência e/ou incapacidade.

A Equipa do Acordo de SAAS ocupa a sala polivalente no edifício da Sede, em Avessadas e Rosém.

A ELI Marco/Baião tem a sua sede nas instalações no Centro de Saúde de Baião, contando, ainda, com uma sala de apoio nas instalações da Sede da Instituição.

A CERCIMARCO, para assegurar a qualidade na prestação dos serviços e indo ao encontro das necessidades dos seus clientes, recorre também com frequência a espaços cedidos por outras entidades, geralmente através de



## PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

protocolos de parceria. São exemplo: o Pavilhão Gimnodesportivo Municipal e as Piscinas Municipais do Marco e de Alpendorada e o Ginásio BodySation.

A CERCIMARCO dispõe, ainda, de uma frota de 16 viaturas ligeiras, nomeadamente, 10 carrinhas de nove lugares, três delas adaptadas, 2 carros de cinco lugares, 1 carro de dois lugares (oferecido em 2024 por um particular) e três viaturas destinadas ao Serviço de Apoio Domiciliário (uma delas 100% elétrica).

*Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'C. Pina'.*

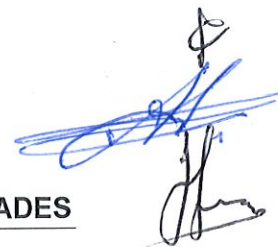
#### 4. Investimentos

Em 2025, pretendendo materializar o objetivo prioritário da renovação da frota automóvel, o Conselho de Administração da CERCIMARCO prevê um investimento no valor de 153.000,00€ na aquisição de 3 viaturas para o transporte de clientes dos CACI, nomeadamente, uma viatura de 9 lugares 100% elétrica, no valor de 50.000,00€ (a aquisição desta viatura dependerá da aprovação do pedido de apoio financeiro que foi apresentado no âmbito do Fundo de Socorro Social), uma viatura de 9 lugares, adaptada para 2 cadeiras de rodas, 100% elétrica, no valor de 65.000,00€ (a aquisição desta viatura dependerá da aprovação da candidatura apresentada ao PRR – Mobilidade Verde Social) e uma outra viatura de 9 lugares, a gasóleo, no valor de 38.000,00€, a adquirir com capitais próprios da Instituição.

No entanto, continuaremos extremamente cuidadosos quanto ao funcionamento adequado dos Equipamentos Sociais da Instituição, quer a nível do seu conforto bem como à sua total segurança, nomeadamente, promovendo as manutenções regulares das instalações e a aquisição de novos equipamentos que se mostrarem necessários.

O Conselho de Administração continuará a estar atento às oportunidades de investimento em infraestruturas no âmbito de candidaturas a programas públicos, quer com o objetivo de alargar a resposta ao nível dos Equipamentos Sociais, quer ao nível da melhoria das condições das Respostas Sociais existentes.





## Considerações finais

À semelhança do que já se fez nas instalações do Complexo CERCIMARCO de Alpendorada, com o objetivo de reduzir os custos associados ao consumo de energia elétrica, e não o tendo conseguido concretizar durante o ano de 2024, a CERCIMARCO pretende, em 2025, estabelecer uma nova parceria com uma empresa para implementação e desenvolvimento de um Programa de Eficiência Energética nas Instalações do Edifício Sede, em Avesadas, mais concretamente, com a instalação de uma Unidade de Produção para Autoconsumo (UPAC).

Por fim, o Conselho de Administração pretende continuar a reforçar as competências e a motivação dos seus colaboradores, necessárias à boa prestação do serviço aos clientes, nomeadamente, através da concretização de um Plano Anual de Formação para 2025 e de momentos de convívio e partilha entre os seus colaboradores. A concretização deste objetivo tem por base o princípio de que os encargos com a formação não constituem um custo, mas sim um investimento nas pessoas, com proveitos para a Instituição.

**Marco de Canaveses, 18 de dezembro de 2024**

### O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:


O Presidente:

  
Rui José Barros da Costa Brandão

O Vice-presidente:

  
Paulo Jorge Silva Couto

O Tesoureiro:

  
César Baltazar Pereira Fernandes



O 1.º Secretário: *Manuel Horácio Soares de Sousa*

Manuel Horácio Soares de Sousa

O 2.º Secretário: *António Fernandes Monteiro Neves*

António Fernandes Monteiro Neves