



Plano de Actividades e Orçamento 2011

Índice

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Enquadramento | 5 |
| 2. | Princípios de Acção | 7 |
| 3. | Oferta de Serviços | 8 |
| 4. | Destaques | 10 |
| 5. | Operacionalização dos Objectivos Estratégicos | 12 |
| 6. | Objectivos Operacionais dos Departamentos/Serviços | 19 |
| 6.1. | Departamento Educativa/Centro de Recursos para a Inclusão | 19 |
| 6.2. | Centro de Actividades Ocupacionais | 20 |
| 6.3. | Formação e Emprego/Centro de Recursos | 21 |
| 6.4. | Residências | 21 |
| 6.5. | Apoio Domiciliário | 22 |
| 7. | Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua | 22 |
| 7.1. | Monitorização e Avaliação | 23 |
| 7.2. | Melhoria Contínua | 23 |
| 8. | Auto Representantes | 24 |
| 9. | Anexos | 25 |
| 9.1. | Caracterização da População Atendida | 25 |
| 9.2. | Cronograma de Reuniões | 27 |
| 9.3. | Plano de Meios | 28 |
| 9.3.1. | Recursos Humanos | 28 |
| 9.3.2. | Recursos Físicos | 29 |
| 9.4. | Cronograma de Funcionamento | 30 |
| 10. | Orçamento | 31 |
| 10.1. | Conta de Exploração Previsional | 31 |
| 10.2. | Orçamento de Investimentos | 34 |
| 11. | Parecer do Conselho Fiscal | 35 |
| 12. | Considerações Finais | 37 |

1. Enquadramento

A conjuntura política, económica e social e o clima de imprevisibilidade e de quebra de confiança que se vive no país, antecipa, para 2011, um cenário em que apenas será possível “gerir”, facto que irá prejudicar gravemente a execução dos planos de actividades das organizações. Ainda assim, a necessidade de continuar a investir na solidariedade, na modernidade e na competitividade, obriga a perseguir objectivos estratégicos ambiciosos, num enquadramento legal e financeiro claramente difícil.

Neste contexto, o Plano de Actividades e o Orçamento para 2011, mais não pretende ser do que um instrumento facilitador e uniformizador de propósitos, de molde a que, em tempo, se possam gerir oportunidades, recursos e prioridades, de forma o mais consensualizada e consolidada possível. Os projectos bem sucedidos são os que aprendem com o desenrolar dos acontecimentos e que efectuem mudanças nos momentos cruciais. Nessa medida, não pode, nem deve, limitar quer a forma quer a acção, uma vez que se pretende ir o mais longe possível na sua execução. E porque acreditamos que a chave de todos os processos de modernização das organizações está nas pessoas e são as pessoas que as constroem, todos os contributos serão bem-vindos e merecedores de discussão, desde que se enquadrem na missão que estatutariamente está cometida à CERCIAG e numa visão assente nos valores que são fundadores da sua realidade organizacional.

A actividade da CERCIAG em 2011 será caracterizada, fundamentalmente, pela consolidação de dinâmicas e estratégias que têm vindo já a ser desenvolvidas e que decorrem das novas orientações de política nacional para o sector em que se insere a sua actividade. Constituirão vectores determinantes da actividade para o próximo ano:

1. Formalizar um quadro de prestação de serviços, reajustando a oferta às necessidades do mercado e às condicionantes do sistema de financiamento numa lógica de Centro de Recursos.
2. Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação escolar e profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional
3. Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade
4. Aumentar, requalificar e melhorar as infra-estruturas e equipamentos, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamentos existentes, potenciando a sua optimização/rentabilização.
5. Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders.



Temos dito muitas vezes, e reafirmamo-lo uma vez mais, que devemos ser ambiciosos nos nossos objectivos, demonstrando uma permanente insatisfação com aquilo – e foi muito – que foi feito e conseguido. Só com uma procura permanente de mais serviço e de melhor serviço, conseguiremos atingir e estabilizar o nosso desempenho num nível de excelência. A preocupação maior não será, porventura, a de encontrar soluções imediatas para os problemas que nos preocupam, mas que, através da discussão e do diálogo, possamos contribuir para o aprofundamento do tal quadro cultural que inspire a busca de políticas e de soluções, numa lógica de gestores comprometidos e não de gestores perfeitos. O progresso das organizações beneficia muito se apostarmos numa concepção cultural comum, com base na dignidade institucional e nos desafios éticos que inspiram comportamentos e traçam um ideal de consolidação e crescimento.

A Direcção

2. Princípios de Acção

Missão

A missão da CERCIAG consiste em apoiar a participação e (re) integração na vida social e profissional de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

Visão

A CERCIAG pretende ser reconhecida como uma organização de referência nacional, inovadora nos mecanismos de gestão e funcionamento, prestadora de serviços de elevada qualidade aos seus clientes, promovendo o seu poder de decisão e de participação, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

Valores

Responsabilidade - Considerar o sentido da responsabilidade para com os Clientes da Organização como o seu dever central.

Profissionalismo - Assegurar um desempenho profissional competente.

Compromisso - Caminhar em direcção à excelência, numa lógica de parceria e co-responsabilidade.

Solidariedade - A essência da actividade que desenvolvemos. Orientação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.

Humanismo - As pessoas sempre primeiro, como referência da acção.

Confidencialidade - A confidencialidade vale por si própria. O sigilo é parte essencial da ética profissional.

Integridade - A coerência da acção que desenvolvemos na forma como os outros a vêem.

Independência e Imparcialidade - Defesa intransigente da Missão da Instituição.

Políticas

Política de Ética - A Política de Ética da CERCIAG inspira-se nos referenciais políticos que se constituem como marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Política da Qualidade - A Política da Qualidade estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas, Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros Stakeholders.

Aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da Organização.

Política de Recrutamento - A Política de Recrutamento baseia-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito total pela dignidade humana, de forma a impedir qualquer forma de discriminação e promover o mérito individual.

A estratégia da CERCIAG passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades através de um programa de desenvolvimento, essencial à actualização de conhecimentos e práticas.

A Política de Recrutamento é definida em relação directa com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam directamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

3. Oferta de Serviços

A CERCIAG disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

Actividades Ocupacionais

As Actividades Ocupacionais destinam-se a pessoas com deficiência grave, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma actividade produtiva, realizando-se no Centro ou no domicílio.

No Centro são disponibilizadas as áreas de Prestação de Serviços, Montagens, Tecelagem, Bem-Estar e Salas de Cuidados Básicos.

Formação e Emprego

O Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de Programas de Orientação Profissional, Formação Profissional e Emprego, especialmente destinados a pessoas com deficiência e incapacidades ou outros problemas no domínio da inserção socioprofissional, a partir dos 16 anos.

No Centro de Formação e Emprego são disponibilizados os cursos de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem.

Escola de Ensino Especial

Destina-se a alunos com Necessidades Educativas Especiais, dos 6 aos 18 anos e visa a promoção do desenvolvimento integral e harmonioso dos alunos e a sua integração social. Presta apoio individualizado e personalizado, de acordo com as suas capacidades e características específicas, proporcionando experiências diversificadas e enriquecedoras, abrangendo as seguintes áreas de desenvolvimento: Independência Pessoal, Comunicação, Motricidade, Socialização, Académica, Tempos Livres e lazer, Vocacional/Ocupacional.

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades educativas especiais dos alunos com limitações significativas ao nível da actividade e da participação num ou vários domínios da vida, decorrentes de alterações funcionais e estruturais, de carácter permanente. Destina-se, portanto, a alunos com Necessidades Educativas Especiais, cujas idades se situem entre os três e os dezoito anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha.

Residências

Acolhimento/Colocação temporário ou permanente e atendimento da pessoa com deficiência mental ou multideficiência, em situação de risco/exclusão social. Destina-se a portadores de deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, com ausência permanente ou temporária da rede de suporte (por morte, doença e/ou incapacidade dos progenitores, familiares ou outros).

Apoio Domiciliário

Presta, ao domicílio, cuidados personalizados e individualizados a pessoas que, por motivos de doença, deficiência ou invalidez, temporária ou permanentemente, não possam por si só assegurar as suas necessidades básicas de vida. Destina-se a Pessoas idosas, adultos ou famílias que, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

Para além das actividades específicas de cada Unidade, são ainda disponibilizados um conjunto de serviços transversais, nomeadamente:

-Terapias – Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Actividade Física Adaptada

-Desenvolvimento Pessoal e Social/ Actividades Lúdico-Recreativas/ Participação – Sessões TIC; Saídas de Socialização; Despertar Sensações; Oficina de Malabares; Actividades em Parceria (Ballet, Arterapia, etc); Rancho Folclórico; Grupo de Auto-Representantes

-Projectos – Fanfarra Zabumbar; Projecto Átomo; NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família).

4. Destaques

Numa perspectiva de prossecução dos objectivos estratégicos definidos e tendo por referência os Princípios da Qualidade do Referencial EQUASS, é propósito da CERCIAG intervir nos seguintes domínios:

Princípio da Liderança - Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

- ▶ Promover estratégias de liderança nas Unidades, identificando e monitorizando os indicadores de desempenho.
- ▶ Aperfeiçoar e desenvolver sistemas de informação de apoio à gestão e à tomada de decisão.
- ▶ Avaliar e redefinir as ferramentas informáticas existentes.

Princípio dos Direitos - Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.

- ▶ Dinamizar a participação dos clientes na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos.
- ▶ Aumentar os níveis de informação prestados aos clientes.

Princípio da Ética - Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando competências profissionais, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.

- ▶ Definir e implementar estratégias que promovam a interdisciplinaridade e o espírito colaborativo.
- ▶ Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores da organização.

Princípio da Parcerias - Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços. As parcerias na prestação de serviços devem contribuir para um maior valor acrescentado em termos de resultados.

- ▶ Identificar oportunidades do mercado de trabalho, reforçando a cooperação com Entidades Empregadoras.
- ▶ Potenciar o conhecimento interno e externo dos serviços da organização.
- ▶ Desenvolver actividades de benchmarking de processos e serviços.

Princípio da Participação - Remete para a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Em colaboração com outras entidades, envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção da igualdade de oportunidades.

- ▶ Reforçar o recurso a actividades na comunidade nas intervenções com os clientes.
- ▶ Promover activamente a participação dos clientes a todos os níveis da vida da organização.
- ▶ Gerir as sugestões e reclamações dos clientes e outras partes interessadas.

Princípio da Abrangência - Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços aos clientes, a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria.

- ▶ Promover a identificação de barreiras no acesso e disponibilidade dos serviços.
- ▶ Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

Princípio da Orientação para o Cliente - Remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades dos clientes, actuais e potenciais, com o objectivo de promover a sua qualidade de vida.

- ▶ Implementar de forma abrangente o modelo da qualidade de vida (Modelo QOL).
- ▶ Integrar o resultado da avaliação das necessidades dos clientes, na estruturação e organização dos serviços.

Princípio da Orientação para os Resultados - Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objectivos de trabalho percepcionáveis e mensuráveis em termos de execução, significando benefícios efectivos para os clientes e restantes partes interessadas.

- ▶ Conceber e implementar a estratégia, metodologia e plano de auditoria interna.
- ▶ Analisar e avaliar de forma contínua os resultados da actividade.

Princípio da Melhoria Contínua - Relaciona-se com a necessidade de actuar em permanência sobre os factores susceptíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e todas as partes interessadas.

- ▶ Reflectir a melhoria contínua em todos os serviços da organização.
- ▶ Incluir nos planos de melhoria anuais as recomendações resultantes das auditorias internas realizadas.

Resultados Esperados

- Aumento da eficácia e eficiência na utilização dos recursos.
- Aumento do volume dos serviços prestados.
- Aumento do nível da qualidade dos serviços prestados.
- Aumento do nível de satisfação dos clientes.

5. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

1. Objectivo Estratégico: Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente.

Atendendo a que o “Levantamento de Necessidades “ foi executado no final de 2010, fornecendo informação actual, este objectivo não será operacionalizado em 2011.

2. Objectivo Estratégico: Formalizar um quadro de prestação de serviços, reajustando a oferta às necessidades do mercado e às condicionantes do sistema de financiamento numa lógica de Centro de Recursos.

A. Unidade de Gestão de Clientes

Até Julho de 2011, desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, que permita a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Alargar os serviços existentes, através da renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|----------------------------------|--------------|----------|------|
| CAO (Centro) - Nº de clientes | 60 | 10 | 70 |
| CAO (Domicilio) - Nº de clientes | 12 | ---- | 12 |
| Residências - Nº clientes | 15 | 6 | 21 |
| AD - Nº de dias de atendimento | 5 | 2 | 7 |

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de acções que visem:

- Aumento do número de associados.
- Angariação de donativos.
- Aumento do volume de vendas de pirilampos.
- Aumento dos serviços prestados ao exterior.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|-----------|
| Volume de receitas próprias (excepto comparticipação de clientes) | 200.000 € | 8.000 € | 208.000 € |

3. Objectivo Estratégico: Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.

A. Direcção

Definir objectivos individuais de desempenho para os Grupos Funcionais da Gestão e Coordenação, com base nos resultados de desempenho organizacional medidos a Setembro de 2011 e no Plano Anual de Actividades para 2012.

Até Julho de 2011, rever o Manual de Competências e Avaliação de Desempenho, considerando a introdução de objectivos individuais, bem como eventuais melhorias decorrentes da aplicação do Sistema.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Departamento de Formação de Activos

- Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA)
- Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--|--------------|----------|------|
| Grau de concretização do PFA | 85,71% | 4,29% | 90% |
| Nº de colaboradores | 78 | -38 | 40 |
| Nº médio de horas formação por colaborador | 35,064 | -0,064 | 35 |

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Gestão de Recursos Humanos

- Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Taxa de colaboradores com mais de 22 dias de férias | 44% | 6% | 50% |
| Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro | 82% | 2% | 84% |
| Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM | 20% | 5% | 25% |
| Grau de execução das consultas de Medicina no Trabalho | 100% | 0 | 100% |

4. Objectivo Estratégico: Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade

A. Direcção

Garantir as condições e recursos necessários à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS Assurance.

Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores.

| Indicador (organizacional) | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------------|
| Certificação EQUASS Assurance | -- | -- | 15.02.2011 |
| Grau médio de satisfação de colaboradores | 68% | 12% | ≥80% |

B Unidade de Gestão de Clientes

Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.

- Aplicação de avaliações de satisfação a significativos, clientes e outras partes interessadas (Stakeholders).
- Garantir condições para auto-representação.
- Cumprir com o estipulado no PP04 (indicadores a demonstrar nos Planos dos Departamentos).
- Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.

Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias – formais/ informais, na prestação de serviços e/ou no desenvolvimento de eventos.

Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT.

- Rever os “instrumentos formativos” de acordo com as novas exigências legais do Centro de Formação e Emprego.
- Reestruturar o processo organizativo da formação profissional inicial.

| Indicador (organizacional) | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Nº de clientes (***) | 329 | -7 | 322 |
| Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCPPI) | ----- | ----- | 80% |
| Grau de execução das acções do PI | ----- | ----- | 80% |
| Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPPI ≥ 80%) | ----- | ----- | 80% |
| Nº de clientes com continuidade interna | 257 | -27 | 230 |
| Nº de clientes encaminhados para a comunidade | ----- | ----- | (**) |
| Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (*) (Inclui listas de espera) | ----- | ----- | (**) |
| Nº de clientes envolvidos na revisão dos serviços | 157 | 7 | ≥164 |
| Taxa de resposta às solicitações/necessidades de reuniões formais com clientes/significativos | ---- | 268 | 100% |
| Média do Grau de satisfação de Clientes | 87,41% | ---- | ≥90% |
| Taxa de Clientes satisfeitos | --- | --- | >60% |
| Média do Grau de satisfação de Famílias | 95,94% | ---- | ≥90% |
| Média do Grau de satisfação de Stakeholders | 94% | ---- | ≥90% |
| Nº de Parceiros | 72 | 8 | 80 |
| Nº de Eventos | 7 | 3 | 10 |
| Nº de Clientes inseridos na Comunidade | 73 | ---- | ≥80 |
| N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar | 26 | - 7 | 19 |
| Nº de Reclamações | --- | ---- | --- |
| Nº de sessões de auto-representantes | 22 | --- | 22 |

(*) – Barreiras à continuidade dos serviços/ apoios: Serviços dependentes de aprovação das tutelas; ausência de financiamento para alargamento de respostas

(**) – Valores dependentes das solicitações/inscrições

(***) – Os 15 clientes que beneficiam dos serviços de actividades ocupacionais e residência apenas são contabilizados uma vez

C. Unidade Administrativo-Financeira

Gestão Orçamental

- Sistematizar e implementar procedimentos de aquisição de produtos/ serviços.
- Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade.
- Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--|--------------|----------|------|
| Liquidez Geral | 1,23 | ---- | ≥1 |
| Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido | 0,12 | ---- | ≥0,1 |
| Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício | --- | --- | 2% |

Gestão Administrativa de Recursos Humanos

- Rever o procedimento adoptado na vertente de penalizações salariais por faltas dos colaboradores.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--------------------|--------------|----------|------|
| Taxa de absentismo | --- | ---- | - 5% |

Pagamentos

- Renegociar prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--------------------------|--------------|----------|---------|
| Prazo médio de pagamento | --- | ---- | 60 dias |

Compras

- Sistematizar e implementar procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100) | 17,87% | ---- | 17% |
| Taxa de crescimento dos Fornecimentos e Serviços Externos ((FSE ano N - FSE ano N-1)/FSE ano N-1 X 100) | -1,94% | ---- | -5% |

Transportes

- Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Taxa de crescimento dos custos com combustíveis | --- | ---- | 0% |

Alimentação

- Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Taxa de crescimento dos custos com refeições executadas | --- | ---- | -2% |

5. Objectivo Estratégico: Aumentar, requalificar e melhorar as infra-estruturas e equipamentos, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamentos existentes, potenciando a sua optimização/rentabilização

A. Direcção

Conclusão da obra de UR de Travassô:

- Dinamizar fontes alternativas de financiamento, via entidades publico e/ou privadas.

Requalificação da Quinta do Brejo:

- Articulação com a Igreja de Aveiro para formalização da cedência de espaço.
- Estabelecimento de parceria de financiamento.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular, para funcionamento na Quinta do Brejo.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|----------------------------------|--------------|----------|------|
| Quinta do Brejo – N° de clientes | ---- | ---- | 150 |

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Manutenção de infra-estruturas, equipamentos e viaturas

- Implementar o Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de Gestão de infra-estruturas.
- Melhorar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--|--------------|----------|------|
| Peso dos Custos de Conservação e Reparação nos FSE | 17,78% | 0,17% | 17% |
| Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas ((Custos ano N - Custos ano N-1) / Custos ano N-1 X 100) | -11,33% | 6,33% | -5% |
| Grau de cumprimento do plano de manutenção | --- | --- | 100% |

Transportes

- Avaliar/ incrementar a eficiência dos transportes

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| N.º de viaturas com necessidade de substituição | --- | --- | 2 |

6. Objectivo Estratégico: Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders.

A. Direcção

Criar condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão, nomeadamente:

- Dados de clientes.
- Desempenho organizacional – dados da prestação de serviços.
- Monitorização e controlo de gestão.

Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Pagamentos

- Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---------------------------|--------------|----------|---------|
| Prazo médio de pagamentos | --- | ---- | 60 dias |

Contabilidade

- Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders.

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|------------------------------|--------------|----------|--------------|
| Certificação Legal de Contas | Sem reservas | ---- | Sem reservas |

6. Objectivos Operacionais dos Departamentos/ Serviços

- Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

6.1 – Departamento Educativo /Centro de Recursos para a Inclusão

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|-------|
| Nº de Alunos (U.E) | 4 | ---- | 4 |
| Nº de Alunos (CRI) | 70 | 0 | 70 |
| Grau de Implementação do PEI (EEE) | 100% | 0 | 100% |
| Grau de Implementação do Plano de Acção de 2010 /2011 (CRI) | 100% | 0 | 100% |
| Grau de execução das acções do PI | ----- | ----- | 80% |
| Grau médio de cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual do PEI (GMCPI) | 90% | 0 | 90% |
| Taxa de clientes que atingem os objectivos do PDI (GMCPI ≥ 80%) | ---- | ----- | 80% |
| Grau médio de cumprimento do PIT (EEE) | 100% | 0 | 100% |
| Grau médio de cumprimento do PIT (CRI) | 90% | 0 | 90% |
| Taxa de concretização das Actividades Lectivas | 90% | 0 | 90% |
| Nº de clientes com continuidade interna (**) | 74 | 0 | 74 |
| Nº de clientes encaminhados para a comunidade | ----- | ----- | (***) |
| Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (*) | ----- | ----- | (***) |

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--|--------------|----------|------|
| Fisioterapia (nº de sessões) (EEE) | 131 | 0 | 131 |
| Fisioterapia (nº de sessões) (CRI) | 558 | 0 | 558 |
| Psicologia (nº de sessões) (CRI) | 813 | 0 | 813 |
| Terapia da Fala (nº de sessões) (EEE) | 44 | 0 | 44 |
| Terapia da Fala (nº de sessões) (CRI) | 524 | 0 | 524 |
| Terapia Ocupacional (nº de sessões) UE | 70 | 0 | 70 |
| Serviço Social (CRI) | 356 | 0 | 356 |
| Nº de Apoios ao PIT (CRI) | 657 | 0 | 657 |

(*) – Serão identificadas barreiras à continuidade dos serviços / apoios nos Relatórios

(**) – Alunos do CRI dependentes de aprovação do Plano de Acção 2011/2012

(***) – Valores dependentes das solicitações/inscrições

6.2 – Centro de Actividades Ocupacionais

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Nº de Clientes | 72 | 10 | 82 |
| Grau de execução das acções do PI | ----- | ----- | 80% |
| Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCPI) | 83,5% | 1,5% | 85% |
| Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPI ≥ 80%) | ----- | ----- | 80% |
| Taxa de clientes que concretiza o sonho | ----- | ----- | 80% |
| Nº de clientes com continuidade interna | 72 | 0 | 72 |
| Nº de clientes encaminhados para a comunidade | ----- | ----- | (**) |
| Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (*) (Inclui listas de espera) | 47 | ----- | (**) |
| Taxa de realização das actividades ocupacionais | ----- | ----- | 90% |
| Taxa de realização dos cuidados técnicos de reabilitação | ----- | ----- | 90% |
| Taxa de realização das actividades transversais de inclusão | ----- | ----- | 80% |
| Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior | 22 | 3 | 25 |

(*) – Serão identificadas barreiras à continuidade dos serviços / apoios nos Relatórios

(**) – Valores dependentes das solicitações/inscrições

6.3 – Formação e Emprego /Centro de Recursos

- Rever os “instrumentos formativos” de acordo com as novas exigências legais
- Reestruturar o processo organizativo da formação profissional inicial

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--|--------------|----------|------------|
| Nº de Clientes | 71(*) | 33 | 77 |
| Volume de Horas Formação | 69343.16 | ---- | 111 650,00 |
| Nº de PCT's | 23 | ---- | 44 |
| Grau de execução das acções do PI | ----- | ----- | 80% |
| Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCPI) | ---- | ---- | 80% |
| Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPI ≥ 80%) | ---- | ---- | 80% |
| Nº de clientes com continuidade interna | 71 | -27 | 44 |
| Nº de clientes encaminhados para a comunidade | ---- | ---- | (***) |
| Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (**) | ---- | ---- | (***) |
| Nº de clientes IAOP | 15 | ---- | 15 |
| Nº de Experiências de orientação vocacional | 30 | ---- | 60 |
| Taxa de Integração (valor médio) | 60% | 0% | ≥60% |
| Taxa de Manutenção | 100% | -20% | 80% |

(*) - Saída de 27 Formandos em Dezembro de 2010

(**) – Serão identificadas barreiras à continuidade dos serviços / apoios nos Relatórios

(***) – Valores dependentes das solicitações/inscrições

6.4 – Residências

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|--|--------------|----------|------|
| Nº de Clientes | 14+1 | 6 | 21 |
| Grau de execução das acções do PI | ----- | ----- | 80% |
| Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCPI) | ---- | ---- | 80% |
| Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPI ≥ 80%) | ---- | ---- | 80% |
| Nº de clientes com continuidade interna | 15 | 0 | 15 |
| Nº de clientes encaminhados para a comunidade | ---- | ---- | (**) |
| Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (*) (Inclui listas de espera) | 96 | ---- | (**) |

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------------|
| Taxa de clientes apoiados por serviços complementares | 100% | ----- | 100% |
| Nº de participações em actividades de inclusão | 12 (1/mês) | ----- | 12 (1/mês) |

(*) – Serão identificadas barreiras à continuidade dos serviços / apoios nos Relatórios

(**) – Valores dependentes das solicitações/inscrições

6.5 – Apoio Domiciliário

| Indicador | Valor actual | Evolução | Meta |
|---|--------------|----------|------|
| Nº de Clientes | 25 | ---- | 25 |
| Fisioterapia (nº de sessões) | 222 | 108 | 330 |
| Grau de execução das acções do PI | ----- | ----- | 80% |
| Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCPPI) | ---- | ---- | 80% |
| Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPPI ≥ 80%) | ---- | ---- | 80% |
| Nº de clientes com continuidade interna | 25 | 0 | 25 |
| Nº de clientes encaminhados para a comunidade | ---- | ---- | (**) |
| Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (*) (Inclui listas de espera) | 2 | ---- | (**) |
| Média de serviços obrigatórios (5) prestados | 2,4 | 0,6 | 3 |
| Taxa de revisão dos PI (alteração aos serviços prestados) | 23% | 27% | 50% |

(*) – Serão identificadas barreiras à continuidade dos serviços / apoios nos Relatórios

(**) – Valores dependentes das solicitações/inscrições

7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

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

- A eficácia dos serviços prestados;
- A eficiência dos recursos envolvidos;
- A eficácia do sistema de gestão na perspectiva da intervenção, Infra-estruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

Os instrumentos de medida a utilizar são o Tableau de Bord, o Quadro de Indicadores e o Plano Anual de Melhoria Contínua, bem como todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos

Clientes. Acresce a recolha e análise da satisfação geral (aplicadas em Outubro), que é compilada e apresentada no Relatório de Actividades e Contas.

7.1 Monitorização e Avaliação

| Dinâmica | Responsável | Periodicidade | Execução | Fonte |
|--|------------------|---------------|---|---|
| Tableau de Bord (Indicadores Operacionais) | Equipa de Gestão | Trimestral | Recolha de dados Elaboração Tableau de bord Avaliação (Reunião Direcção) | Directores Técnicos Coordenadores Serviços Administrativos e Financeiros |
| Quadro de Indicadores de Desempenho Organizacional | Equipa de Gestão | Semestral | Recolha de dados Elaboração Quadro Avaliação (Reunião Direcção) | Coordenadores I&D |
| Relatório de Actividades | Equipa de Gestão | Anual | Recolha de dados Elaboração Quadro Avaliação (Reunião Direcção) | Coordenadores Serviços Administrativos e Financeiros |
| Reunião Trimestral da Equipa de Gestão | ---- | Trimestral | ---- | ---- |

A informação que provém do sistema de monitorização e avaliação irá servir de input à construção do Relatório de Actividades e do Plano Anual de Melhoria.

7.2 Melhoria Contínua

| Dinâmica | Objectivo | Periodicidade | Meta |
|----------------------------------|---|---|--|
| Reuniões de Gestão e Coordenação | Identificação das áreas de melhoria Planeamento da execução | Fevereiro Maio Setembro | Elaborar no início do ano: Relatório síntese sobre a análise dos <i>Inputs</i> externos e internos Planos de Melhoria e acções a implementar |
| Situações informais | Acompanhamento Validação de informações Supervisão e/ou correcção | Pontuais (a comunicar oportunamente aos participantes) | Ao longo do ano: Efectuar a Monitorização do Plano Envolver os colaboradores da organização Organizar as informações para a tomada de decisão |
| Reuniões de sistematização | Sistematizar e organizar as acções de melhoria Definir responsabilidades e | Trimestrais | Obter no final de cada ano: Resultados das melhorias implementadas |

| Dinâmica | Objectivo | Periodicidade | Meta |
|----------|--|---------------|---------------------|
| | indicadores Planear o acompanhamento das acções Avaliar resultados | | Impactos observados |

A avaliação do Plano de Actividades prevê a elaboração de um Relatório de Desempenho, contendo:

- Actividades e acções planeadas e implementadas e respectiva justificação de eventuais actividades planeadas e não implementadas
- Actividades e acções implementadas não planeadas
- Resultados das actividades e acções desenvolvidas
- Grau de concretização da intervenção planeada
- Conclusões, evidenciando se as acções geraram os resultados pretendidos e sugerindo recomendações para o Plano seguinte.

Após aprovação pela Assembleia Geral, a sua divulgação será efectuada por diferentes meios, digitais ou em suporte tradicional, comunicando os resultados: aos Órgãos Sociais da CERCIAG; aos colaboradores da organização; às Entidades Financiadoras e Reguladoras; aos Parceiros ou outras partes interessadas e à Comunidade.

8. Auto representantes

| Objectivo Especifico | Actividade | Indicador | Meta Anual | Planeado | | | | Total |
|---|--|-----------------|------------|----------|----|----|----|-------|
| | | | | 1T | 2T | 3T | 4T | |
| Desenvolver a capacidade de auto-observação e auto-avaliação Proporcionar um espaço de partilha e de debate Fomentar expressões de conteúdos pessoais e a capacidade de auto-determinação | Reuniões do grupo de auto representantes | Nº de reuniões | 22 | 6 | 6 | 4 | 6 | 22 |
| | Desenvolvimento de Projectos | Nº Projectos | ≥ 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | Intercâmbios com outras instituições | Nº Intercâmbios | ≥ 2 | | 1 | | 1 | |

9. Anexos

9.1. Caracterização da População Atendida

9.1.1. – Por grupo etário

| Unidades | | CFE* | CR* | IAOP** | E.E.E. | CRI | CAO | SAD | UR | TOTAL |
|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 3 - 10 | H | -- | -- | -- | 1 | 8 | -- | -- | -- | 9 |
| | M | -- | -- | -- | -- | 10 | -- | -- | -- | 10 |
| 11 - 15 | H | -- | -- | -- | -- | 27 | -- | -- | -- | 27 |
| | M | -- | -- | -- | 1 | 13 | -- | -- | 1 | 15 |
| 16 - 19 | H | 16 | 5 | -- | -- | 6 | -- | -- | -- | 27 |
| | M | 11 | 2 | -- | 2 | 6 | -- | -- | -- | 21 |
| 20 - 24 | H | 2 | 2 | -- | -- | -- | 5 | -- | -- | 9 |
| | M | 1 | -- | -- | -- | -- | 3 | -- | -- | 4 |
| 25 - 34 | H | 7 | 1 | -- | -- | -- | 16 | -- | 3 | 27 |
| | M | 4 | -- | -- | -- | -- | 8 | -- | -- | 12 |
| 35 - 49 | H | 2 | -- | -- | -- | -- | 19 | 1 | 5 | 27 |
| | M | 1 | -- | -- | -- | -- | 15 | -- | 3 | 19 |
| 50 - 59 | H | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | 1 | 1 | 5 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | 1 | 2 | 6 |
| 60 - 64 | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 |
| 65 - 69 | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | -- | 3 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 |
| 70 - 74 | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 2 | -- | 2 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 |
| 75 - 79 | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 2 | -- | 2 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | -- | 3 |
| 80 - 84 | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 |
| ≥ 85 | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | -- | 3 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 6 | -- | 6 |
| Não Definido | ----- | 33 | 48 | 15 | -- | -- | -- | -- | -- | 96 |
| | H | 27 | 8 | -- | 1 | 41 | 43 | 13 | 9 | 142 |
| TOTAL | M | 17 | 3 | -- | 3 | 29 | 29 | 12 | 6 | 99 |
| | Total | 77 | 59 | 15 | 4 | 70 | 72 | 25 | 15 | 337 |

* Encontram-se caracterizados no CFE e CR apenas os clientes que transitam para o ano de 2011

** Os 15 clientes de IAOP para 2011 apenas serão identificados e caracterizados no 3º trimestre, mediante as fichas de inscrição recepcionadas

9.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

| Unidades | Sexo | CFE* | CR* | IAOP** | E.E.E. | CRI | CAO | SAD | UR | TOTAL |
|-----------------------|------|------|-----|--------|--------|-----|-----|-----|----|-------|
| Motora | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 5 | -- | 5 |
| Visual | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 2 | -- | 2 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Auditiva | H | 1 | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 2 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Mental | H | 14 | 2 | -- | -- | 41 | 33 | 1 | 6 | 97 |
| | M | 9 | 2 | -- | 1 | 29 | 19 | -- | 5 | 65 |
| P.C. | H | -- | -- | -- | -- | -- | 9 | -- | 1 | 10 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | 8 | -- | 2 | 10 |
| Multi-deficiência | H | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 | 1 | | 3 |
| | M | -- | -- | -- | 1 | -- | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Dif. Aprendizagem | H | 9 | 4 | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 13 |
| | M | 8 | 1 | -- | 1 | -- | -- | -- | -- | 10 |
| Psicológicas | H | 3 | 2 | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 6 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 |
| Doenças Degenerativas | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 | -- | 1 |
| Outras | H | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 6 | -- | 6 |
| | M | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 4 | -- | 4 |
| TOTAL | H | 27 | 8 | 15 | 1 | 41 | 43 | 13 | 7 | 14 |
| | M | 17 | 3 | | 3 | 29 | 29 | 12 | 8 | 101 |

9.2. Cronograma de Reuniões

| Tipo / Modelo | Hora | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | SET | OUT | NOV | DEZ |
|--|-----------|---------------------------|------------|----------|-----------|--------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Reunião Direcção | 18:00 | 12 | 16 | 23 | 20 | 18 | 22 | 20 | 7 | 19 | 23 | 14 |
| Reunião Gestão | 10.00 | 3,17,31 | 7,21 | 1,14,28 | 4,18 | 9,23 | 1,14,27 | 18,25 | 5,19 | 3,17 | 2,14,28 | 5,19 |
| Reunião D.U./Coordenadores | 10:00 | Mensal (1ª terça-feira) | | | | | | | | | | |
| Reunião Geral de Técnicos | 11.00 | 10 | 14 | 14 | 11 | 9 | 13 | 11 | 12 | 10 | 14 | 12 |
| Reunião Geral do CFE/SME | 17.00 | 3 | 7 | 14 | 4 | 2 | 6 | 4 | 5 | 3 | 7 | 5 |
| Reunião Coordenadora/Formadores do CFE | 17.00 | 17 | | 14 | | 16 | | 18 | 12 | | 14 | |
| Reunião Coordenadora/Auxiliares do CFE | 11.00 | 31 | | 21 | | 23 | | 25 | 19 | | 21 | |
| Reunião Coordenadora/Técnicos do CFE | 10.00 | 10 | | 7 | | 9 | | 11 | 12 | | 7 | |
| Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do CFE | A definir | 24 a 28 | | | | | 13 a 17 | | | | | |
| Reunião da Equipa técnico-pedagógica da U.E | 16:30 | Mensal (2ª quarta-feira) | | | | | | | | | | |
| Reunião de pais para aprovação dos PEI da Unidade Educativa | A definir | - | - | - | - | - | - | - | - | A definir | - | - |
| Reunião de pais, Avaliação do 1º e 2º semestre - UE | A definir | 13 e 14 | - | - | - | - | 27 e 28 | - | - | - | - | - |
| Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do C.R.I. e discussão de casos | 11h00 | Quinzenal (segunda-feira) | | | | | | | | | | |
| Reunião de planeamento do funcionamento do C.R.I. | A definir | | | | | | | | | A definir | | |
| Reunião de avaliação do funcionamento do C.R.I. | A definir | | | | A definir | | A definir | | | | | A definir |
| Reunião de Técnicos de CAO | 10:00 | 3 | 7 | 14 | 4 | 2 | 6 | 4 | 5 | 3 | 7 | 5 |
| Reuniões de Área de CAO | 14:00 | 3,10,17,24,31 | 7,14,21,28 | 14,21,28 | 4,11,18 | 2,9,16,23,30 | 6,20,27 | 4,11,18,25 | 5,12,19,26 | 3,10,17,24 | 7,14,21,28 | 5,12,19,26 |
| Reunião Geral de CAO | 17:30 | 26 | 23 | 30 | 27 | 25 | 29 | 27 | 28 | 26 | 30 | 28 |
| Reunião Equipa SAD | 15:30 | 28 | | 25 | | 27 | | 29 | | 28 | | 30 |
| Reunião Chefe de Equipa SAD | 15:30 | 14 | 11 | 11 | 8 | 13 | 17 | 8 | 9 | 14 | 11 | 16 |
| Reunião Equipa UR | 15:00 | 7 | | 4 | | 6 | | 1 | | 7 | | 2 |
| Reunião Chefe de Equipa UR | 15:00 | 21 | 18 | 18 | 15 | 20 | 17 | 15 | 16 | 21 | 18 | 23 |
| Reunião Geral Unidade G. Financeira | 15.30 | 7 | 4 | 4 | 1 | 6 | 17 | 1 | 2 | 7 | 4 | 2 |
| Reunião S.A.F | 17.00 | 13 | 10 | 10 | 14 | 12 | 9 | 14 | 8 | 13 | 10 | 15 |

9.3 Plano de Meios

9.3.1 Recursos Humanos

| Colaboradores | N.º | Colaboradores | N.º | Outsourcing |
|--|-----|--------------------------------|-----|---|
| Director Geral | 1 | Auxiliar CAO | 7 | Revisor O. Contas |
| Dir. Unidade a) | 2 | Auxiliar U.E | 1 | Apoio Informático |
| Coordenador/ Responsável Serviço a) | 6 | Ajudante Acção Directa (AD) | 3 | HSST |
| TOC | 1 | Ajudante Acção Directa (UR) | 8 | HACCP |
| Psicólogo | 4 | Guarda-livros | 1 | Transportes (1 autocarro) |
| Professor Ensino Especial – Destacado M.E. | 1 | Administrativo | 4 | Monitor Fanfarra |
| Técnico Serviço Social | 5 | Ecónomo | 1 | Manutenção Piscina Ascensores/ elevadores Vigilância e Segurança |
| Educador Social | 1 | Técnico Informático | 1 | |
| Fisioterapeuta | 1 | Motorista | 2 | |
| Terapeuta da fala | 1 | Cozinheiro | 2 | Total de colaboradores - 81 Efectivos – 65 A Termo – 12 Sem Vínculo - 4 a) Técnicos que acumulam funções |
| Terapeuta Ocupacional | 1 | Auxiliar Motorista | 3 | |
| Professor Educação Física | 1 | Ajudante Cozinha | 1 | |
| TAFE | 2 | Aux. Serviços Gerais | 5 | |
| Monitor de F.P. | 10 | Empregado de Bar | 1 | |
| Monitor CAO | 6 | Emp. Inserção | 1 | |
| Auxiliar F.P | 3 | Estágios | 2 | |

9.3.2. Recursos Físicos

| Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG) | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes, | 5 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snoezelen 1 Fraldário 1 Gabinete Médico 1 Espaço Internet/Ludoteca 1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 1 Gabinete de Terapias 1 Piscina Coberta 1 Ginásio 2 Balneários 1 Cozinha 1 Refeitório 1 Sala de Convívio 5 Gabinetes de Técnicos WC'S | Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes, | 7 Oficinas de Formação Prática 3 Salas de Formação Teórica 1 Ginásio 1 Auditório 1 Sala Polivalente 10 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 1 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 2 Arrumos de Serviço de Economato WC'S | Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Diocese de Aveiro) | 2 Salas de Formação Teórica 3 Cozinhas 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo WC'S |
| Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Águeda | 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S | Apartamento da Unidade Residencial Transitoria, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda, | 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S | Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô | |

| Viaturas | |
|----------------------|--|
| 3 Viaturas Pesadas | 1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 28 lugares |
| 10 Viaturas Ligeiras | 1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+3 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares |

9.4 Cronograma de Funcionamento

| JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|------------|-----|---------|---------|---------|--------------|-----|-----|-----|---------|---------|---------|
| F | 1 | 1 | 1 | Feriado | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Feriado | Feriado |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Feriado | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | 7 | Ponte | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 8 | 8 | Feriado | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | Feriado |
| 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | Ponte |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | Feriado | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | F. Municipal | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| 22 | 22 | 22 | Feriado | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 |
| 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | Feriado | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 |
| 24 | 24 | 24 | Páscoa | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| 25 | 25 | 25 | Feriado | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | Natal |
| 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 |
| 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 |
| 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |
| 29 | | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 |
| 30 | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 31 | | 31 | | 31 | | 31 | 31 | | Ponte | | 31 |
| 21 | 20 | 21 | 19 | 22 | 19 | 21 | 22 | 22 | 19 | 21 | 19 |
| 246 | | | | | | | | | | | |

A marcação de férias está dependente da organização de cada Departamento / Serviço.

No Mês de Agosto, os Serviços de Cozinha, Serviço de Apoio Domiciliário, Unidade Residencial, Centro de Actividades Ocupacionais, Serviço Administrativo e Financeiro e Transportes trabalham em sistema de Roulement.

10.Orçamento

10.1. Conta de Exploração Previsional

Mês Balancete
Referência:

Setembro

| Código das Contas | Designação | ANO N-1 | | Reduções/ Aumentos | Orçamento ANO 2011 | % Variação |
|-------------------|---|-----------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | | Balancete Setembro | Anualização | | | |
| 71 | Vendas | 21.203,53 | 28.271,37 | -6.971,37 | 21.300,00 | -0,25 |
| 72 | Prestações | 106.271,03 | 141.694,71 | 0,00 | 141.694,71 | 0,00 |
| 721 | Matrículas e mensalidades | 65.666,99 | 87.555,99 | 0,00 | 87.555,99 | 0,00 |
| 722/9 | Outras | 40.604,04 | 54.138,72 | 0,00 | 54.138,72 | 0,00 |
| | Variação da produção (+/-) | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 75 | Trabalhos para a própria Instituição | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 758 | Para auto consumos | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 751/7 | Para outros | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 73 | Proveitos suplementares | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 74 | Comparticipações e subsídios à exploração | 1.059.093,61 | 1.412.124,81 | 204.838,55 | 1.616.963,36 | 0,15 |
| 741 | Do Sector Público Administrativo | 1.049.668,25 | 1.399.557,67 | 199.338,55 | 1.598.896,22 | 0,14 |
| 7411 | ISS, IP - Centros Distritais | 457.171,74 | 609.562,32 | 0,00 | 609.562,32 | 0,00 |
| 7412/8 | Outros | 592.496,51 | 789.995,35 | 199.338,55 | 989.333,90 | 0,25 |
| 742/9 | De outros sectores | 9.425,36 | 12.567,15 | 5.500,00 | 18.067,15 | 0,44 |
| 76 | Outros proveitos operacionais | 41.368,46 | 55.157,95 | 2.400,00 | 57.557,95 | 0,04 |
| | Subtotal (1) | 1.227.936,63 | 1.637.248,84 | 200.267,18 | 1.837.516,02 | 0,12 |
| 61 | | 90.524,98 | 120.699,97 | 0,00 | 120.699,97 | 0,00 |
| 61611 | Géneros alimentares | 81.864,59 | 109.152,79 | 0,00 | 109.152,79 | 0,00 |
| 61-61611 | Outros | 8.660,39 | 11.547,19 | 0,00 | 11.547,19 | 0,00 |
| 62 | Fornecimentos e serviços externos | 262.111,94 | 349.482,59 | -5.843,00 | 343.639,59 | -0,02 |
| 6211 | Exploração de refeitórios | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 62211/4 | Electricidade, combustível, água e outros fluidos | 63.237,17 | 84.316,23 | -843,00 | 83.473,23 | -0,01 |
| 62217 | Material de escritório | 8.346,12 | 11.128,16 | 0,00 | 11.128,16 | 0,00 |
| 62237 | Reparação, conserv adapt em equip edif alugados | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| * | Outros fornecimentos e serviços externos | 190.528,65 | 254.038,20 | -5.000,00 | 249.038,20 | -0,02 |
| 64 | Custos com o pessoal | 847.576,79 | 1.130.102,38 | 46.969,32 | 1.177.071,70 | 0,04 |
| 6411 | Remunerações certas | 655.464,33 | 873.952,44 | 28.189,93 | 902.142,37 | 0,03 |
| | TCO - IPSS (19,6%) | 655.464,33 | 873.952,44 | 11.631,09 | 885.583,53 | 0,01 |
| | Isentas de encargos para ent. patronal | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | Outras | 0,00 | 0,00 | 16.558,84 | 16.558,84 | 0,00 |
| 6412 | Remunerações adicionais | 62.222,68 | 82.963,57 | 6.596,43 | 89.560,00 | 0,08 |
| | TCO - IPSS (19,6%) | 9.718,84 | 12.958,45 | 1.301,55 | 14.260,00 | 0,10 |

| Código das Contas | Designação | ANO N-1 | | Reduções/ Aumentos | Orçamento ANO 2011 | % Variação |
|-------------------|--|-----------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | | Balancete Setembro | Anualização | | | |
| | ISENTAS DE ENCARGOS PARA ENT. PATRONAL | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | Outras | 52.503,84 | 70.005,12 | 5.294,88 | 75.300,00 | 0,08 |
| 643 | Formação profissional | 136,02 | 181,36 | 1.318,64 | 1.500,00 | 7,27 |
| 645 | Encargos sobre remunerações | 123.517,69 | 164.690,25 | 11.679,08 | 176.369,33 | 0,07 |
| | TCO - IPSS (19,6%) | 123.517,69 | 164.690,25 | 11.679,08 | 176.369,33 | 0,07 |
| | Outras | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 646 | Seguros | 6.236,07 | 8.314,76 | -2.314,76 | 6.000,00 | -0,28 |
| 647/8 | Outros custos com o pessoal | | 0,00 | 1.500,00 | 1.500,00 | 1,00 |
| 66 | Amortizações | 188.872,94 | 251.830,59 | -62.157,85 | 189.672,74 | -0,25 |
| 67 | Provisões | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 63 | Impostos | 830,17 | 1.106,89 | 0,00 | 1.106,89 | 0,00 |
| 65 | Benefícios proc e outros custos operacionais | 101.501,58 | 135.335,44 | 52.705,33 | 188.040,77 | 0,39 |
| 651 | Benefícios processados | 1.721,00 | 2.294,67 | -294,67 | 2.000,00 | -0,13 |
| 652 | Outros custos operacionais | 99.780,58 | 133.040,77 | 53.000,00 | 186.040,77 | 0,40 |
| | Subtotal (2) | 1.491.418,40 | 1.988.557,87 | 31.673,80 | 2.020.231,67 | 0,02 |
| 81 | Resultados operacionais (3)=(1)-(2) | -263.481,77 | -351.309,02 | 168.593,38 | -182.715,64 | -0,48 |
| 78 | Proveitos e ganhos financeiros (4) | 1.577,93 | 2.103,91 | 0,00 | 2.103,91 | 0,00 |
| 68 | Custos e perdas financeiras (5) | 11.556,37 | 15.408,49 | -1.000,00 | 14.408,49 | -0,06 |
| 683 | Amortizações de inv. em imóveis | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 684 | Provisões para aplicações financeiras | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 681+685/8 | Juros e custos assimilados | 11.556,37 | 15.408,49 | -1.000,00 | 14.408,49 | -0,06 |
| 82 | Resultados financeiros (6)=(4)-(5) | -9.978,44 | -13.304,59 | 1.000,00 | -12.304,59 | -0,08 |
| 79 | Proveitos e ganhos extraordinários (7) | 85.624,60 | 114.166,13 | 81.956,21 | 196.122,34 | 0,72 |
| 790 | Acções de formação financiadas pelo F.S.E. | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 791 | Restituição de impostos | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 792 | Recuperação de dívidas | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 793 | Ganhos em existências | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 794 | Ganhos em imobilizações | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 795 | Benefícios de penalidades contratuais | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 796 | Redução de amortizações e provisões | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 797 | | 4.018,58 | 5.358,11 | 0,00 | 5.358,11 | 0,00 |
| 798 | Outros proveitos e ganhos extraordinários | 81.606,02 | 108.808,03 | 81.956,21 | 190.764,24 | 0,75 |

| Código das Contas | Designação | ANO N-1 | | Reduções/ Aumentos | Orçamento ANO 2011 | % Variação |
|-------------------|--|-----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | | Balancete Setembro | Anualização | | | |
| 7983 | Em subsídios para investimentos | 62.184,32 | 82.912,43 | 41.456,21 | 124.368,64 | 0,50 |
| 79831 | PIDDAC | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 79832 | Outros | 62.184,32 | 82.912,43 | 41.456,21 | 124.368,64 | 0,50 |
| 7984/8 | Outros | 19.421,70 | 25.895,60 | 40.500,00 | 66.395,60 | 1,56 |
| 69 | Custos e perdas extraordinários (8) | 790,46 | 1.053,95 | -374,97 | 678,98 | -0,36 |
| 690 | Ações de formação financiadas pelo F.S.E. | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 691 | Donativos | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 692 | Dívidas incobráveis | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 693 | Perdas em existências | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 694 | Perdas em imobilizações | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 695 | Multas e penalidades | 240,00 | 320,00 | -320,00 | 0,00 | -1,00 |
| 696 | Reforço de amortizações | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 697 | Correcções desfavoráveis | 41,23 | 54,97 | -54,97 | 0,00 | -1,00 |
| 698 | Outros custos e perdas | 509,23 | 678,97 | 0,00 | 678,97 | 0,00 |
| 84 | Resultados extraordinários (9)=(7)-(8) | 84.834,14 | 113.112,19 | 82.331,18 | 195.443,37 | 0,73 |
| | <i>Resultados antes de impostos (10)=(3+6+9)</i> | -188.626,07 | -251.501,42 | 251.924,56 | 423,14 | -1,00 |
| 86 | Imposto s/ Rendimento (11) | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| 88 | Resultados líquidos do exercício (12)=(10)-(11) | -188.626,07 | -251.501,42 | 251.924,56 | 423,14 | -1,00 |

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A Direcção

10.2 Orçamento de Investimentos

| | Auto-Financiamento | Subsídios OSS | | Subsídios Outras Entidades | Outros Financiamentos | Totais |
|--|--------------------|---------------|-------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| | | PIDDAC | OUTROS | | | |
| INVESTIMENTOS PREVISTOS: | | | | | | |
| IMOBILIZAÇÕES INCORPÓREAS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Despesas de instalação | | | | | | 0,00 |
| Imobilizações em curso | | | | | | 0,00 |
| Adiantamentos p/c imob. Incorpóreas | | | | | | 0,00 |
| IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS | 52.246,95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 161.409,55 | 213.656,50 |
| Terrenos e recursos naturais | | | | | | 0,00 |
| Edifícios e outras construções | | | | | | 0,00 |
| Equipamento básico | 3.000,00 | | | | | 3.000,00 |
| Equipamento de transporte | | | | | | 0,00 |
| Ferramentas e utensílios | | | | | | 0,00 |
| Equipamento administrativo | 1.500,00 | | | | | 1.500,00 |
| Taras e vasilhame | | | | | | 0,00 |
| Animais produtivos, trabalho e de reprodução | | | | | | 0,00 |
| Outras imobilizações corpóreas | 47.746,95 | | | | 111.409,55 | 159.156,50 |
| Imobilizações em curso | | | | | 50.000,00 | 50.000,00 |
| Adiantamentos p/c imobilizações corpóreas | | | | | | 0,00 |
| INVESTIMENTOS FINANCEIROS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Participação de capital | | | | | | 0,00 |
| Obrigações e títulos participação | | | | | | 0,00 |
| Empréstimos de financiamento | | | | | | 0,00 |
| Investimentos em imóveis | | | | | | 0,00 |
| Outras aplicações financeiras | | | | | | 0,00 |
| Adiantamentos p/c investimentos financeiros | | | | | | 0,00 |
| TOTAL | 52.246,95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 161.409,55 | 213.656,50 |

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A Direcção

11. Parecer do Conselho Fiscal

Analisados os documentos (Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2011) que nos foram apresentados pela Direcção, verificou este Conselho Fiscal que os mesmos se encontram organizados sob a melhor técnica de execução, quer a nível descritivo quer a nível contabilístico.

Tendo sido efectuada uma exposição atenta e uma visualização minuciosa do Orçamento, e após as explicações fornecidas quer pela Direcção, quanto ao Plano, quer pelo Revisor Oficial de Contas Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva, no que concerne ao Orçamento, concluiu este Conselho Fiscal tratar-se de documentos que apontam para a possibilidade da sua exequibilidade, atentas as metas que se propõe atingir e os recursos afectados.

Este Conselho Fiscal congratula-se com a forma inovadora, minuciosa, clara e transparente, como a Direcção apresentou os documentos, onde plasma o Plano e Orçamento para o Ano de 2011.

Assim, decide este Conselho Fiscal dar o seu Parecer Favorável ao Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2011, propondo a sua aprovação.

Águeda, 24 de Novembro de 2010

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Secretário

Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator

12. Considerações Finais

O Ano de 2011 não será, seguramente, um ano pobre em desafios.

O Orçamento de Estado para 2011 submete as preocupações sociais às exigências decorrentes do equilíbrio orçamental, aumentando os impostos directos, a carga fiscal sobre as organizações e diminuindo drasticamente os apoios sociais, sendo expectável que a situação se mantenha ou se agrave nos próximos anos. Esta conjuntura terá impactos a todos os níveis, com efeitos altamente penalizantes para as organizações. Por outro lado, são cada vez mais as obrigações a que as entidades estão sujeitas e maiores os níveis de exigência e de cumprimento.

O Plano de Actividades e Orçamento apresentado remete para a gestão de oportunidades, que temos que identificar e gerir, expressando uma dupla intenção: a de considerar, por um lado, o clima de imprevisibilidade que se vive e, por outro, a necessidade de continuar a investir na solidariedade, na modernidade e na competitividade, o que o torna num plano ambicioso mas consciente da escassez de recursos face à complexidade e aos constrangimentos em que nos movemos.

Estamos certos de que o caminho é este e de que é o caminho mais seguro. E porque acreditamos que as pessoas são parte da estratégia competitiva das organizações, precisamos, e contamos, com a colaboração e o empenhamento de todas as pessoas que constituem o diferencial competitivo da CERCIAG - pessoas com capacidade de comunicação, espírito de equipa, vontade de assumir riscos e agilidade na adaptação a novas situações. Gente comprometida, motivada e desejosa de conhecimento.

“O futuro, como todos sabemos, já começou ontem”.