































- ▶ Actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão:
  - Festa de S. António da Coutada – Ílhavo.
  - Encontro de Jovens de Águeda - Cruz Vermelha
  - Carnaval Fora D'Horas – Águeda
  - Evento «All in Castanheira»
  - Marchas de S. João – Febres
  - V Encontro Nacional de Cidades Educadoras – Braga
  - Dia do Autismo - Agrupamento de Escolas Figueira Mar
  - Feira dos Saberes e Sabores – Águeda
  - Dia da Árvore – CERCIAG
  - Desfile de Carnaval - Vilamar
  - Actuações do Grupo de Rancho "Saltatio":
  - Festa de fim de ano do Jardim de infância de Arrancada do Vouga
  - Acções de Sensibilização Circuito Adaptado:
- ▶ Participação dos clientes do DAO na Festa de Final de 2 Estágios de Animação Sociocultural da EB 2/3 Fernando Caldeira
- ▶ Participação na Assembleia Geral da FENACERCI de Aprovação do Relatório de Actividades e Contas de 2012.

**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.

#### Planeado

- ▶ Promover a identificação de barreiras no acesso e disponibilidade dos serviços;
- ▶ Assegurar o acesso contínuo a serviços holísticos e baseados em parcerias na comunidade;
- ▶ Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

#### Executado

- ▶ Candidaturas:
  - Candidatura ao Programa EDP Solidária 2013 com o projecto Jardim Terapêutico EDP
  - Candidatura ao programa BPI Capacitar 2013 com o projecto Playground ECO-Inclusivo
  - Candidatura ao Programa Frota Solidária da Fundação Montepio, para aquisição de viatura
  - Candidaturas ao Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social - medida A e B (Câmara Municipal de Águeda)
  - Candidatura ao INR – Colónia de Férias e Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar

- Candidaturas ao GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial - Medida formação e Medida Voluntariado
  - Candidatura para participação no Agitágueda 2013
  - Candidatura ao Programa «Cuida-te» IPJ
  - Candidatura ao Projecto 100 (Des) Empregados - Câmara Municipal de Águeda
  - Candidatura ao Prémio Agostinho Roseta - Boas-práticas na área da formação
  - Candidatura ao Programa de Impacto Social 2013 - Fórum de Apoio à Doença Mental
  - Candidatura ao programa de apoio para Educação Especial da Fundação Calouste Gulbenkian - Projecto Incluir+ (CRI)
  - Candidatura ao Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Câmara Municipal de Águeda) - Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar
- ▶ Início das acções/ continuidade dos serviços:
- IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (avaliações);
  - Formação Inicial: 8 cursos (dos quais 7 com dupla certificação)
  - Formação Contínua (início de uma acção para activos desempregados)
- ▶ Elaboração do Plano de Acção do CRI 2013/2014

**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.

#### Planeado

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

#### Executado

- ▶ Aplicação de inquéritos e análise de resultados no âmbito da Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida, a clientes que frequentaram medidas de formação e emprego, concluídas nos anos de 2009, 2010 e 2011.
- ▶ Monitorização e Acompanhamento dos Planos Individuais.
- ▶ Elaboração e apresentação ao Centro Distrital de Aveiro do ISS de processo de alargamento dos Acordos de Cooperação de DAO.
- ▶ Aprovação do pedido de aumento de lotação de DAO.
- ▶ Aquisição de ajudas técnicas diversas DAD - Projecto BPI Capacitar 2012
- ▶ Cedência da Sala de Snozellen aos alunos da Unidade de Apoio à Multideficiência da Escola Básica 2/3 Fernando Caldeira do Agrupamento de Escolas de Águeda.
- ▶ Realização da Colónia de Férias do DAO.



- ▶ Participação dos clientes de DAO em actividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas.
- ▶ Candidatura ao Programa 100 (Des) Empregados, da CMA, com objectivo de recrutar um Animador Sociocultural (desempregado ou 1º emprego).
- ▶ Realização de 10 integrações profissionais (medidas de emprego), sendo acompanhados no total 21 trabalhadores em Acompanhamento Pós-Colocação.
- ▶ Realização de uma visita de estudo à Fábrica do Doce, em Aveiro, no âmbito da área tecnológica de Restauração, de Cidadania e Empregabilidade e de Formação para a Inclusão.

**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.

#### Planeado

- ▶ Avaliar e aperfeiçoar a estratégia, metodologia e plano de auditoria interna;
- ▶ Analisar e avaliar de forma contínua os resultados da actividade;
- ▶ Medir os impactos dos serviços e integrá-los nos processos de melhoria contínua.

#### Executado

- ▶ Visita de Acompanhamento do Director do Instituto de Segurança Social de Aveiro às Respostas Sociais da CERCIAG.
- ▶ Elaboração de Manual de Indicadores de desempenho Operacional.
- ▶ Apresentação e aprovação do Relatório e Contas de 2012 em Assembleia Geral;
- ▶ Realização da Campanha Pirlampo Mágico 2013.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.2. Formação Inicial.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.2. Formação Contínua.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório intermédio 2012 Med 6.4. Arquimedes.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.4. Formação de Activos.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 do Centro de Recursos do IEFP.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.2. IAOQE.
- ▶ Visita de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas para encerramento de contas 2012.
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização do desempenho organizacional;
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização administrativa e financeira;

**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.

#### Planeado

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

- ▶ Desenvolver estratégias eficazes de marketing e comunicação;
- ▶ Consolidar mecanismos de auto-avaliação e auto-regulação organizacional numa óptica de gestão de valor e racionalização de recursos.

#### Executado

- ▶ Revisão da documentação de suporte ao Sistema da Qualidade.
- ▶ Reunião de Trabalho, na CERCIAG, do Grupo de Benchmarking - CRPG, AFID, APPACDM GAIA e CERCIAG.
- ▶ Revisão geral de todos os PP's e indicadores associados e elaboração de novos, designadamente na área da Formação e Emprego e da Avaliação de Desempenho.
- ▶ Elaboração do Relatório de Auto Avaliação no âmbito da Candidatura à Certificação EQUASS Excellence.
- ▶ Realização, pela Entidade Consultora, de auditoria no âmbito da Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Realização, pela Entidade Consultora, de Test Audit no âmbito da Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Apresentação de Candidatura à DGERT, de Certificação da CERCIAG como Entidade Formadora.
- ▶ Aquisição de viatura adaptada para Apoio Domiciliário - Projecto BPI Capacitar 2012.
- ▶ Remodelação do módulo de planeamento da Intranet.
- ▶ Elaboração de candidatura para renovação da acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão.

## 8. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

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

### A. Direcção

Realização, até Setembro de 2013 do Diagnóstico de Necessidades que servirá de input à elaboração do Plano Estratégico 2013 /2015, com as alterações decorrentes das necessidades sinalizadas e do desenho do mercado, decorrentes da especial conjuntura política, económica e social.

Elaborar, até Outubro de 2013, Plano Estratégico para o período compreendido entre 2013 e 2015 a ser submetido à apreciação e aprovação da Assembleia Geral de Novembro de 2013

### Análise dos Indicadores

A actualização do Diagnóstico de Necessidades e a elaboração do Plano Estratégico, apenas serão concluídos no segundo semestre de 2013.

**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

Durante o primeiro semestre de 2013 desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, que permita a rentabilização dos equipamentos e recursos físicos e técnicos existentes.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
PAF Externo	6	1	0	--	--	⬇️

Alargar os serviços existentes, através da renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social e de alargamento da lotação disponível no DFE, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
DAO (Centro) - Nº de clientes	80	66	66	100%	82,5%	~
DAO (Domicilio) - Nº de clientes	20	11	11	100%	55%	~
DFE – Nº de clientes	194	157	184	117,2%	94,85%	⬆️
Residências - Nº clientes (Acordos de Cooperação)	21	15	15	100%	71,43%	~
AD - Nº de dias de atendimento (Acordos de Cooperação)	7	5	5	100%	71,43%	~
Novos Serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	1	1	100%	50%	~

### Análise dos Indicadores

Os indicadores apresentados encontram-se dentro dos valores previstos para o 1º semestre, com excepção do indicador “PFA Externo”, que não iniciou nenhuma das acções previstas. As metas definidas para 2013 prevêem toda uma evolução do valor apresentado em 2012, a concretizar-se até ao final do 4º trimestre, nomeadamente, através do pedido de alargamento dos Acordos de Cooperação.

### Concretização dos Objectivos

a) No que concerne à total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes, está em curso a reestruturação do Núcleo de Atendimento e Informação à Família (NAIF), com previsão de funcionamento em instalações na Comunidade. Ainda, em relação a este objectivo está em fase de projecto a criação de um Jardim Terapêutico em espaço interno, aberto à Comunidade.

Para responder às necessidades internas, ao nível dos cuidados de saúde dos clientes, foi criado o serviço de enfermagem transversal aos diversos Departamentos da Instituição.

Ao nível da formação para organizações externas, foi disponibilizado um plano de formação, ao qual não houve adesão, justificado por motivos de realização simultânea com outras acções, decorrentes de candidaturas e processos de certificação a decorrer nas próprias entidades.

b) No decorrer do 1º semestre e à semelhança dos anos anteriores, foi novamente solicitado o alargamento da resposta social de CAO, junto do Órgão de Tutela, justificado pela rentabilização de infra-estruturas e lista de espera.

Relativamente aos resultados obtidos pelo DFE, a execução encontra-se acima do previsto para o período em referência na sequência de maior necessidade de Apoio à Colocação pelo Centro de Recursos e melhores resultados nas integrações do mesmo serviço. Por referência ao valor previsto para o ano, prevê-se que este venha a ser efectivamente superior ao previsto, dado que ainda faltam executar 2 acções de formação contínua e a medida de IAOQE.

## 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, por recurso à responsabilidade social das empresas;
- ▶ Diversificação de campanhas/acções de angariação de fundos;
- ▶ Aumento do volume de vendas de pirilampos;
- ▶ Aumento dos serviços prestados ao exterior;
- ▶ Angariação de donativos, apelando à responsabilidade social das empresas.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Volume de receitas próprias	205.000,00	102.500,00	72.867,60	71,09%	35,54%	⬇️

### Análise do Indicador

O resultado obtido pelo indicador é inferior ao planeado. Considerando que o valor planeado teve como base a projecção a Dezembro de 2012 acrescido de 2,5% de aumento esperado, considera-se agora que a meta foi demasiado ambiciosa para a conjuntura económica actual.

### Concretização do Objectivo

No que se refere à concretização do objectivo, nomeadamente ao desenvolvimento das linhas de acção definidas, verificou-se o seguinte:

- ▶ Aumento do número de associados - contrariamente ao previsto não entrou nenhum novo associado durante este primeiro semestre, o que influencia negativamente a possibilidade do objectivo ser alcançado.
- ▶ Angariação de donativos, por recurso à responsabilidade social das empresas - o primeiro semestre é sempre de um período menos propício à angariação de donativos principalmente por parte das empresas, pela incerteza dos resultados que eventualmente serão alcançados no final do exercício económico. Por outro lado, e comparativamente ao mesmo período de 2012, esta acção teve uma evolução negativa de cerca de 20%, o que demonstra a dificuldade financeira das empresas para contribuírem com donativos. Apesar de conhecidas todas as dificuldades e tendências da situação económica, espera-se recuperar, no segundo semestre, para valores próximos dos planeados.











(\*\*) – Valores disponíveis apenas no 2º semestre

### Análise dos Indicadores

Foi implementado o Plano de Desenvolvimento da Qualidade e elaborada a candidatura à auditoria de certificação EQUASS Excellence.

A Auditoria de Certificação foi agendada para os dias 1 e 2 de Julho e encontra-se já realizada à data de elaboração deste relatório.

Os Inquéritos de Satisfação são aplicados, nos termos do respectivo PP, no decurso do 2º semestre.

### Concretização dos Objectivos

Da análise dos objectivos propostos para o semestre conclui-se que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos,

### 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.

- ▶ Aplicar inquéritos de avaliação de satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas (Stakeholders);
- ▶ Promover condições para auto-representação e a auto – determinação;
- ▶ Cumprir com o estipulado nos Planos Individuais dos Clientes;
- ▶ Promover condições para a continuidade dos serviços prestados;
- ▶ Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT;
- ▶ Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local;
- ▶ Fomentar o reforço/ criação de novas parcerias (formais/ informais, organizacionais ou de prestação de serviços);
- ▶ Desenvolver eventos que promovam uma melhor articulação com a comunidade.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de clientes	≥460	394	426 (*)	108,12%	92,61%	↗
Grau cumprimento dos objectivos do PI (GCOPI)	≥84%	84%	101,29%	100%	100%	~
Taxa de execução das acções do PI	100%	8992,57	9451,7	105,11%	100%	~
Taxa de sucesso do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	80%	91,05%	100%	100%	~
Nº de clientes com continuidade interna	399	304	304	100%	76,19%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	15	--	0	--	--	--
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	72	--	105	--	-145,83%	↘

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de clientes envolvidos na revisão dos serviços	153	--	--	--	--	--
Índice de satisfação dos clientes	≥90	--	--	--	--	--
Taxa de Clientes satisfeitos	100%	--	--	--	--	--
Índice de satisfação das Famílias	≥97%	--	--	--	--	--
Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	--	--	--	--	--
Nº de Novas Parcerias	78	--	53	--	67,95%	~
Nº de Eventos	14	5	5	100%	35,71%	~
Nº de Clientes inseridos na Comunidade	26	21	21	100%	80,77%	~
N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar	15	7	8	120%	53,33%	↗
Nº de Reclamações/Sugestões	≥1	--	0	--	--	--
Nº de reuniões de Auto-representantes	43	24	24	100%	55,81%	~
Taxa de execução do Plano Anual dos Auto-Representantes	100%	100%	123,08%	123,08%	61,22%	↗
Desenvolvimento de Projectos	≥7	--	18	--	100%	↗
Número de revisões do PI	380	--	110	--	28,95%	--
Nº novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da Implementação do PI	≥2	--	--	--	--	--

### Análise dos Indicadores

Da análise dos indicadores acima apresentados, conclui-se que os resultados alcançados no 1º Semestre estiveram em conformidade com os previstos à excepção do indicador “Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)”, à semelhança do ocorrido no ano passado. Prevê-se a diminuição das listas de espera, aquando da aprovação, por parte da tutela, para alargamento da capacidade das respostas sociais, nomeadamente no Departamento de Actividades Ocupacionais.

Os indicadores estabelecidos no PP04, encontram-se listados nos quadros de desempenho dos Departamentos.

Relativamente aos indicadores, referentes à Auto-Representação e Autodeterminação, foram disponibilizados permanentemente os meios e apoios necessários, para que estes desenvolvessem com sucesso o seu Plano de Actividades. O indicador “Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-Representantes”, encontra-se acima do previsto, uma vez que foi prevista a realização de 2 projectos, tendo-se concretizado 6 (ver ponto seguinte).

Relativamente aos indicadores “Nº de clientes envolvidos na revisão dos serviços”, “Índice de satisfação dos clientes”, “Taxa de Clientes satisfeitos”, “Índice de satisfação das Famílias”, “Índice de satisfação dos Stakeholders”, não é possível apresentar resultados, atendendo a que os mesmos apenas estarão disponíveis no 4º trimestre.

No indicador “Desenvolvimento de Projectos”, foram realizadas 18 candidaturas a projectos:

- ▶ INR - Colónia de Férias
- ▶ INR - Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar
- ▶ EDP Solidária 2013 - Jardim Terapêutico EDP
- ▶ BPI Capacitar 2013 – Playground ECO-Inclusivo
- ▶ Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social Medida A (Câmara Municipal de Águeda)
- ▶ Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social Medida B (Câmara Municipal de Águeda)
- ▶ Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Câmara Municipal de Águeda) - Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar - Ensaios
- ▶ Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Câmara Municipal de Águeda) - Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar - Actuações
- ▶ Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Câmara Municipal de Águeda) - Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar – Aquisição de Instrumentos
- ▶ AgitÁgueda 2013 (Câmara Municipal de Águeda)
- ▶ IPJ - Programa «Cuida-te»
- ▶ GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial - Medida Voluntariado
- ▶ GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial - Medida formação
- ▶ 100 (Des) Empregados – (Câmara Municipal de Águeda)
- ▶ Frota Solidária da Fundação Montepio - Aquisição de viatura
- ▶ Prémio Agostinho Roseta - Boas-práticas na área da formação
- ▶ Programa de Impacto Social 2013 - Fórum de Apoio à Doença Mental
- ▶ Programa de apoio para Educação Especial da Fundação Calouste Gulbenkian - Projecto Incluir+ (CRI).

Das 18 candidaturas apresentadas, 10 já obtiveram aprovação (INR - Colónia de Férias e Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar; EDP Solidária 2013 - Jardim Terapêutico EDP; Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social Medida A e B; Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda- Ensaios, Actuações e Aquisição de Instrumentos; AgitÁgueda 2013; 100 (Des) Empregados.

### Concretização dos Objectivos

Em termos genéricos, a análise dos objectivos propostos para o semestre evidencia que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos, tendo a maioria das actividades decorrido de acordo com o planeado.

Ao nível dos Planos Individuais, os valores positivos alcançados no 1º semestre apenas reflectem a avaliação dos PI do CRI e alguns PI's do Departamento de Apoio Domiciliário, atendendo a que os restantes apenas são avaliados no final do 4º trimestre.

A CERCIAG já foi notificada pela DGERT e apresentou em Maio o pedido de Certificação como entidade formadora, processo que substitui a anterior Acreditação, aguardando neste momento o respectivo parecer.

### Auto Representantes

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº reuniões	43	24	24	100%	55,81%	~
Nº Projectos	4	2	6	300%	150%	↗
Nº Intercâmbios	2	1	0	0%	0%	↘

### Análise dos Indicadores

O indicador “Nº de Projectos” apresenta uma taxa de execução elevada em relação ao planeado, visto terem sido concretizados mais 4 projectos do que os previstos. Os projectos executados foram: elaboração da Política de Autodeterminação, Cidadania e Emprego da CERCIAG; Elaboração da plataforma digital dos Auto-Representantes; Revisão da Carta de Direitos e Deveres dos clientes da CERCIAG; Elaboração do Artigo “Nós por Nós Próprios” para a revista da FENACERCI 2013; Participação no Plano Local de Promoção da Acessibilidade do Conselho de Águeda; Realização do Editorial para o CERCIAG\_ORA.

O indicador “Nº de Intercâmbios” apresenta um desvio negativo, uma vez que ainda não houve oportunidade de organizar intercâmbios com outras organizações. Prevê-se a concretização de intercâmbios com outras organizações, no decorrer do próximo semestre.

### Concretização dos Objectivos

Considera-se que o objectivo específico dos Auto-Representantes foi cumprido a 100%, sendo disponibilizados permanentemente os meios e apoios necessários, para que estes desenvolvam com sucesso o seu plano.

**Parcerias – Valor Acrescentado**

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Contactos Estabelecidos	≥115	--	121	--	100%	--
Nº de Novas Parcerias	≥ 78	--	53	--	67,95%	--
Parcerias activas	≥145	--	134	--	92,41%	--
Nº de Parceiros	≥102	--	86	--	84,31%	--
Nº de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria (DAO+DFE)	≥223	--	191	--	85,65%	--
Taxa de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria	100%	--	85,65%	--	85,65%	--
Nº de participações de Clientes em Parcerias	≥1033	--	329	--	31,85%	--
Índice de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE)	≥90%	--	--	--	--	--
Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	--	--	--	--	--

**Análise dos Indicadores**

Os resultados obtidos na área das parcerias são francamente positivos, considerando que na sua maioria, e apesar de se reportarem a metade do ano, já apresentam execuções muito acima dos 50%. Ressalva-se que ainda serão executados no 2º semestre o evento CERCIAG em Movimento e a medida de LAOQE, cujos impactos nas parcerias serão ainda maiores.

O indicador “Nº de participações de clientes e parcerias” tem sempre a maioria da sua execução em sequência do CERCIAG em Movimento (assim como alguns dos restantes indicadores, apesar de terem impactos inferiores), motivo pelo qual ainda apresenta uma execução baixa.

**Concretização dos Objectivos**

Face aos resultados obtidos até à data, consideram-se concretizados a 100% os objectivos referentes às parcerias e respectivo valor acrescentado.

### C. Unidade Administrativo-Financeira

#### Gestão Orçamental

- ▶ Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade;
- ▶ Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Liquidez Geral (Activo Corrente/Passivo Corrente)	≥1	1	0.62	62%	--	↓
Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	0,76	0,76	0,72	94,73%	--	~
Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	≥10%	9.070,47€	5.053,83€	55,71%	--	↓
Execução orçamental dos gastos totais	100%	933.435,00€	956.353,38€	102,45%	51,22%	~
Taxa de autofinanciamento	14%	14	13	92,85%	--	↓

#### Análise dos Indicadores

O indicador “Liquidez Geral” revela um resultado negativo para a CERCIAG no período em análise. O activo a curto prazo detido pela CERCIAG não é suficiente para fazer face às obrigações assumidas a curto prazo.

Relativamente à “Autonomia financeira” o resultado apurado aproxima-se do planeado para o ano de 2013, pelo que se revela positivo para a CERCIAG.

Para o indicador “Taxa de crescimento do Resultado Líquido do exercício”, apesar de não ter sido alcançada a meta definida para o período (semelhante à definida para o exercício económico de 2013) de aumento de 10% relativamente ao período homólogo, registou-se uma melhoria ao nível dos Resultados Líquidos em 5,6%, o que é positivo para a CERCIAG.

Na execução orçamental dos gastos totais a meta definida de 100% foi excedida em 2,45%. Ainda assim considera-se um resultado dentro do planeado esperando-se uma redução ao nível das rubricas de gastos no segundo semestre para que o resultado no final do ano se torne mais favorável.

A Taxa de autofinanciamento ficou aquém do planeado em 1% contudo; é espectável que no próximo semestre se atinja o valor planeado de 14% considerando que é um período mais favorável à captação de donativos das empresas e de aumento de acções de angariação de fundos.

#### Concretização dos Objectivos

Os objectivos em análise não foram alcançados na sua totalidade por não se ter verificado uma melhoria ao nível da situação financeira a curto prazo como se pretendia, tendo sido alcançada uma taxa de concretização de 50%.

### Pagamentos

- ▶ Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Prazo médio de pagamento	80	80	84	105%	--	~

### Análise dos Indicadores

Considerando que os recebimentos relativos aos pedidos de reembolso do POPH, referentes à Formação Profissional Inicial e que correspondem a cerca de 44% dos subsídios à exploração no período em análise, registaram um prazo médio de recebimento de 120 dias, podemos considerar que o prazo médio de pagamentos a fornecedores é muito positivo, demonstrando um grande esforço de tesouraria da parte da CERCIAG.

### Concretização dos Objectivos

Pelo resultado apresentado considera-se que o objectivo foi concretizado a 95%.

### Compras

- ▶ Manter procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Execução orçamental dos Custos com matérias consumidas	100%	57.225,00€	63.836,16€	111,55%	55,77%	⬇

### Análise dos Indicadores

Pela análise do indicador conclui-se que a meta estabelecida foi excedida em 11,55%, o que resulta numa situação desfavorável para a CERCIAG.

A rubrica de matérias consumidas desdobra-se da seguinte forma:

Despesas com alimentação	47.755,85€
Produtos de higiene e limpeza	6.552,30€
Medicamentos e artigos de saúde	251,51€
Matérias-primas Form Profissional	9.276,50€

### Concretização dos Objectivos

Considerando os resultados obtidos pode concluir –se que o objectivo não foi totalmente concretizado, tendo atingido um grau de concretização de 88%. Contudo, e tendo em consideração que o segundo semestre inclui o mês de Agosto, que é tendencialmente um mês com gastos mais baixos relacionados com esta rubrica, prevê-se a concretização a 100% do objectivo em análise no final do ano.

### Alimentação

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

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Execução orçamental da despesa com a alimentação	100%	44.500,00€	47.755,85€	107,31%	53,65%	~

### Análise dos Indicadores

O Indicador referente à execução orçamental da despesa com alimentação encontra-se dentro dos limites planeados. Ainda assim pretende-se melhorar este resultado até ao final do ano.

A rubrica da despesa com alimentação encontra-se dividida da seguinte forma:

Alimentação cozinha	33.114,30€
Produtos Bar	6.254,89€
Alimentação outras Unidades/Serviços	8.386,66€

### Concretização dos Objectivos

Considera-se que o objectivo foi concretizado em 100%.

**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

Resolução da situação da obra de UR de Travassô:

- ▶ Apresentação e negociação junto da tutela, de propostas de resolução.



### Análise do Indicador

Foi realizada reunião com o Centro Distrital de Aveiro do ISS e apresentadas pela CERCIAG diferentes possibilidades de resolução, das quais aguardamos resposta.

Simultaneamente, procedeu-se à consulta para actualização do valor da empreitada para conclusão da referida obra.

Foram efectuados contactos no sentido de procurar encontrar outras eventuais alternativas de resolução.

### Concretização dos Objectivos

Em face da análise efectuada, conclui-se que a taxa de concretização deste objectivo se encontra dentro dos valores previstos para o período em análise.

### C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Manutenção de infra-estruturas, equipamentos e viaturas

- ▶ Garantir o cumprimento das necessidades de manutenção para salvaguarda dos recursos físicos disponíveis;
- ▶ Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas (Custos ano N - Custos ano N-1) / (Custos ano N-1 X 100)	≤2%	9.893,79€	11.872,89€	120%	45,66%	⬇️
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	100%	20.500,00€	17.522,71€	85,47%	42,73%	⬆️

### Análise dos Indicadores

A imprevisibilidade dos gastos associados a estas rubricas, atento o desgaste das viaturas, torna difícil o cumprimento das metas definidas com base no respectivo histórico. Os valores das rubricas em análise tendem a aumentar e vive-se um período em que não existem oportunidades de financiamento de novos equipamentos e infra-estruturas. Apesar de neste primeiro semestre se ter adquirido uma viatura adaptada para Apoio Domiciliário – resultante da candidatura ao BPI Capacitar 2012 – nenhuma viatura foi substituída apesar de estar em curso um concurso de Ajuste Directo para aquisição de uma viatura pesada de passageiros para substituição da existente. Esta situação irá contribuir para um maior equilíbrio dos resultados do indicador “Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas” para o próximo período. No primeiro semestre foram realizadas 71 manutenções às diversas viaturas.

Relativamente ao indicador das manutenções e reparações em geral, o resultado foi favorável para a CERCIAG, tendo o gasto ficado abaixo do planeado.

### Concretização dos Objectivos

Apesar de não terem sido alcançadas as metas propostas, ainda assim o mesmo não pôs em causa a concretização do objectivo, já que foram cumpridas todas as necessidades de manutenção sinalizadas, estando todos os equipamentos necessários operacionais para a prestação dos serviços planeados.

Assim, considera-se que os objectivos foram concretizados a 100%.

### Transportes

- ▶ Implementar, por recurso às ferramentas informáticas de gestão, procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes e de gestão de circuitos, em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade;
- ▶ Garantir a eficácia/eficiência dos transportes.

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Percentagem de Clientes com necessidades de serviço de transportes satisfeitas	100%	100%	100%	100%	--	~
Taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores	100%	100%	92,40%	92,40%	--	↓

### Análise dos Indicadores

O indicador “Percentagem de Clientes com necessidades de serviço de transporte satisfeitas” registou um resultado de 100% conforme planeado – todas as necessidades de transportes de clientes foram satisfeitas. Em média, no primeiro semestre de 2013, foi assegurado transporte diário a 165 clientes dos diferentes departamentos. Os meses de Janeiro e Fevereiro registaram o maior número de clientes (168) e o mês de Maio o menor (159).

Por referência ao indicador “Taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores” verifica-se um resultado abaixo do planeado (92,40%). No total, durante o primeiro semestre foram efectuadas 1.432 requisições de transporte pelos colaboradores, tendo sido satisfeitas 1.323.

### Concretização dos Objectivos

Em face do realizado considera-se que a taxa de concretização dos objectivos foi de 90% considerando que não foi adquirida/construída a ferramenta informática de gestão específica para a monitorização/controlo do serviço de transportes, mantendo-se o método utilizado anteriormente.

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

#### A. Direcção

**A1** - Continuar a garantir 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 a gestão, nomeadamente:

- ▶ Desempenho organizacional – dados da prestação de serviços;
- ▶ Gestão de circuitos.

**A2** - Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização:

- ▶ Implementação de Plano de Marketing;
- ▶ Criação de Página em linguagem fácil;
- ▶ Criação de conteúdos adaptados;
- ▶ Implementação de plataforma online de jogos didácticos multimédia, no Website.

**A1** - Em termos de acção, durante o primeiro semestre de 2013, o I&TI manteve a aposta na continuidade de melhoria dos meios de gestão da informação e de monitorização e controlo do desempenho organizacional, através de um sistema aberto e interactivo suportado por uma rede de processos articulados, permitindo não só gerir a informação, como inseri-la na estratégia organizacional enquanto factor chave na criação de valor acrescentado e de vantagens competitivas.

**A2** - No que concerne ao Desenvolvimento de Estratégia de Comunicação e Marketing, foi elaborado o respectivo Plano de Comunicação e Marketing, em fase de implementação.

Em termos de comunicação, foi desenvolvida e disponibilizada uma plataforma online, que dispõe de fórum, blog e zona de jogos didácticos multimédia, em linguagem fácil e com conteúdos adaptados, que se pretende venha a ser gerida pelos Auto-Representantes.

Procedeu-se, ainda, à actualização quinzenal do website (notícias, destaques, informação diversa), à elaboração de elementos gráficos solicitados (v.g. flyers, folhetos, cartazes, apresentações) e à cobertura fotográfica e/ou videográfica de actividades realizadas. Foram, também, disponibilizados os 2 Boletins Informativos – CERCIAG\_ORA (de periodicidade trimestral).

Em face da análise efectuada, conclui-se que a taxa de concretização deste objectivo se encontra dentro dos valores previstos para o período em análise.

## **B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira**

### Pagamentos

- ▶ Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Prazo médio de pagamentos	80	80	84	105%	--	⬇️

### Análise dos Indicadores

Considerando que os recebimentos relativos aos pedidos de reembolso do POPH, referentes à Formação Profissional Inicial e que correspondem a cerca de 44% dos subsídios à exploração no período em análise, registaram um prazo médio de recebimento de 120 dias, podemos considerar que o prazo médio de pagamentos a fornecedores é muito positivo, demonstrando um grande esforço de tesouraria da parte da CERCIAG.

### Concretização dos Objectivos

Apesar de não ter sido alcançada a meta proposta para o prazo médio de pagamentos, é notório o esforço efectuado nesse sentido que tem sido reconhecido pelos fornecedores ao longo do período., pelo que se considera que a taxa de concretização deste objectivo foi de 95%.

### Contabilidade

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

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Certificação Legal de Contas	100%	--	--	--	--	--

### Análise dos Indicadores

A Certificação Legal de Contas só é emitida sobre as demonstrações financeiras de final de exercício económico pelo que não é possível apresentar resultados do indicador.

### Concretização dos Objectivos

Não aplicável no período em análise.

## 9. Desempenho Operacional Departamentos/Serviços

Indicador	CRI		DAO		DFE		DR		DAD	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Taxa de execução da intervenção e actividades	100%	97.5%	85%	nd	90%	nd.	≥95%	nd	≥85%	nd
Taxa de execução de serviços multidisciplinares	90%	102.3%	90%	nd	90%	nd	100%	118.88%	≥80%	78.95%
Taxa de execução de actividades transversais de inclusão	na	na	100%	100.81%	100%	112.61%	100%	121.33%	100%	na
Taxa de execução das acções do PI	100%	102.1%	100%	99.76%	100%	89.92%	100%	112.23%	100%	107.39%
Grau de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual	≥80%	85.3%	80%	nd	80%	nd	≥90%	N.D. nd	≥90%	117.27%

### Objectivos Operacionais por Departamentos/ Serviços

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

#### 9.1 – Departamento de Educação

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Alunos (CRI)	120	120	124	103,3%	103,3%	~
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2012 /2013	100%	4408	4440	100,7%	100,7%	~
Taxa de execução das acções do PI	100%	667,5	681,7	102,1%	60,5%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	≥80%	80%	85,3%	85,3%	85,3%	~
Taxa de sucesso do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	80%	82,1%	82,1%	82,1%	~
Grau de cumprimento dos objectivos do PIT	≥80%	80%	82,5%	82,5%	82,5%	~
Nº de clientes com continuidade interna	120	120	100%	100%	100%	~
Fisioterapia (nº de sessões)	888	518	525	101,3%	59,1%	~

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Psicologia (nº de sessões)	1741	1027	1072	104,3%	61,57%	~
Terapia da Fala (nº de sessões)	1028	602	609	101,2%	59,2%	~
Nº de apoios ao PIT	850	523	548	104,8%	64,47%	~

### Análise dos Indicadores

Os indicadores do Departamento de Educação apresentam uma taxa de execução dentro dos valores que estavam planeados.

Verifica-se um desvio superior no indicador “Nº de Alunos”, devido ao acompanhamento de 4 alunos novos, por solicitações de Agrupamentos, com respectiva aprovação do Ministério da Educação. Este aumento do número de alunos, reflecte-se nos desvios superiores registados nos indicadores “nº de sessões/nº de apoios” semestrais.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Educação é de 97,83%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos -97,5%.

(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Grau de Implementação do Plano de Acção de 2012/2013”; “Grau médio de cumprimento do PIT 2012/2013”; “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do Plano Individual 2012/2013”; “Nº de clientes com continuidade interna”; “Nº de sessões Fisioterapia”; “Nº de sessões Psicologia”; “Nº de sessões Terapia da Fala”; “Nº de Apoios ao PIT”).

- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida -102,3 %.

(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Nº de clientes com continuidade interna”; “Nº de sessões Fisioterapia”; “Nº de sessões Psicologia”; “Nº de sessões Terapia da Fala”; “Nº de Apoios ao PIT”).

- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade -93,7 %;

(Este objectivo resulta do cálculo dos indicadores “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do Plano Individual”; “Nº de alunos”; “Taxa de execução das actividades do Plano Individual”).

- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – Não aplicável ao CRI.

Pelo facto da aprovação dos Planos de Acção do CRI decorrer em Setembro, sendo cada ano civil afectado pela execução de Planos de Acção correspondentes a 2 anos lectivos (2012/2013 e 2013/2014), é de esperar a existência desvios na concretização dos objectivos associados a este Departamento.

### 9.2 – Departamento de Actividades Ocupacionais

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	100	77	77	100%	77%	~
Taxa de execução das acções do PI	100% (6749)	3758	3727	99,76%	55,22%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI (GCOPI)	≥80%	--	--	--	--	--
Taxa de sucesso do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	--	--	--	--	--
Taxa de clientes que concretiza o sonho	≥90%	--	3	--	13,64%	--
Nº de clientes com continuidade interna	77	77	77	100%	100%	~
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	--*	0	0	100%	--	~
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	13	--	36	--	-276,92%	↓
Taxa de execução das actividades ocupacionais	100% (1175)	630	669	106,19%	56,94%	↑
Taxa de execução dos cuidados técnicos de reabilitação	100% (4181)	2374	2304	97,05%	55,11%	~
Taxa de execução das actividades transversais de inclusão	100% (1393)	754	754	100%	54,13%	~
Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	14	14	100%	70%	~
Nº sessões de Terapia da Fala	390	226	235	103,98%	60,26%	~
Nº sessões de Fisioterapia	1550	878	983	111,96%	63,42%	↑
Nº sessões de Terapia Ocupacional	832	509	341	66,99%	40,79%	↓
Nº sessões de Serviços Sociais	175	112	77	68,75%	44%	↓
Nº de consultas de Psicologia	34	18	21	116,67%	61,76%	↑

(\*) Valor dependente das solicitações/necessidades

### Análise dos Indicadores

Da análise global dos indicadores, pode concluir-se que na generalidade os resultados encontram-se dentro do previsto para o 1º Semestre.

Os valores acima do previsto, registados nas actividades ocupacionais e sessões de fisioterapia, devem-se ao ajustamento da actividade “Colónia de Férias”, não se tendo concretizado a ausência dos clientes e por isso mantido as actividades na Instituição.

Relativamente ao desvio negativo, ao nível da lista de espera (candidatos sem resposta interna), a sua redução está dependente da aprovação alargamento da capacidade da resposta, por parte do órgão de tutela.

Ao nível da terapia ocupacional, o desvio verificado deve-se à baixa médica prolongada, por parte da terapeuta, que entretanto foi substituída.

O apoio ao nível do serviço social, apesar de apresentar um desvio negativo, não interfere com o desempenho do Departamento, uma vez que os seus resultados estão dependentes das necessidades de clientes e famílias, as quais foram todas salvaguardadas.

Só será possível apresentar a taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Actividades Ocupacionais no Relatório Anual de Actividades, uma vez que esta depende de resultados de indicadores apenas calculados no último trimestre.

No entanto, relativamente à execução do Departamento, no primeiro semestre, é possível apresentar os seguintes resultados:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – Dados não disponíveis, dependentes dos resultados dos indicadores do PI, planeados apenas para o último trimestre do ano.
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida; - Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 100,81%

Ambos os objectivos são reflexo dos indicadores específicos: “Taxa de execução das Actividades Ocupacionais”, “Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação”, “Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão”, “Nº de colocações em EOE’s”.

- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 99,88%

Este resultado é o reflexo dos indicadores: “Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão”, “Taxa de execução das acções do PI”.

### 9.3 – Departamento de Formação e Emprego

#### a) Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	103	103	104	100,97%	100,97%	~
Nº de Clientes (média)	92	92	90,33	98,18%	98,18%	~
Volume de Horas Formação	125.841	66941	60797	90,82%	48,31%	⬇
Nº de PCT’s	55	33	50	160,72%	90,91%	⬆
Nº de Revisões do PI	148	56	42	80,77%	28,38%	⬇
Taxa de execução das acções do PI	100%	100%	63492	89,92%	44,20%	⬇
Grau de concretização dos objectivos do PI (GCOPI)	≥ 80%	80%	--	--	--	--



Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa		
Taxa de sucesso do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	80%	--	--	--	--	
Taxa de execução das actividades de reabilitação funcional	100%	388	426	109,79%	68,06%	↗	
Nº de clientes com continuidade interna	142	67	67	100%	47,18%	~	

### Análise dos Indicadores

Os cursos iniciaram com a lotação completa. No entanto, no decorrer do 1º semestre, terminaram o percurso formativo 11 formandos. Apesar de algumas vagas terem vindo a ser preenchidas, não o foram na sua totalidade, o que acrescido das faltas dos formandos, justifica o desvio apresentado no volume de horas de formação.

Relativamente ao acompanhamento dos PI's, as revisões que tinham sido planeadas para Janeiro, foram realizadas em Dezembro de 2012. Conforme definido, foram avaliados todos os PI's dos formandos do percurso C em Junho (as revisões do percurso B são anuais). Considerando que a análise da concretização dos objectivos pressupõe previamente a avaliação de todas as actividades (cujos valores já estão disponíveis nos Mapas de Monitorização), ainda não se encontram disponíveis os dados (da concretização dos objectivos e, conseqüentemente, dos PI's com sucesso), por referência a este período.

### b) IAOQE

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa		
Nº de Clientes IAOQE	20	--	--	--	--	--	
Nº de experiências de orientação vocacional	80	--	--	--	--	--	
Nº de Avaliações	30	10	14	140%	46,7%	↗	
Nº de Avaliações (na actividade de orientação vocacional)	80	--	--	--	--	--	
Nº de estágios de observação	80	--	--	--	--	--	
Volume de horas de estágios de observação	1040	--	--	--	--	--	
Volume de horas de orientação vocacional	9.490	--	--	--	--	--	
Nº de clientes com continuidade interna	20	--	--	--	--	--	

### Análise dos Indicadores

As actividades de orientação vocacional têm o seu planeamento previsto apenas para o 2º semestre do ano. O desvio positivo da actividade de Avaliação não é significativo, reflectindo apenas a oportunidade/ necessidade de serem efectuadas antecipadamente 4 avaliações.

c) Centro de Recursos

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de entradas em apoio à colocação	35	35	51	145,71%	145,71%	↗
Nº de candidatos integrados	18	7	10	142,86%	55,56%	↗
Taxa de integração (valor médio)	≥50%	20%	19,61%	98,05%	39,22%	~
Taxa de manutenção	≥80%	80%	95,24%	95,24%	100%	~

**Análise dos Indicadores**

Relativamente ao Centro de Recursos, a necessidade de acompanhar mais pessoas desempregadas, determina que a Taxa de Integração seja inferior (Nº de candidatos integrados/ Nº total de candidatos acompanhados). Ainda assim, os resultados obtidos encontram-se dentro do previsto para o 1º semestre.

d) Formação Contínua

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de clientes	18	12	8	66,67%	44,44%	↘
Volume de horas de formação	2.100	624	186	29,81%	8,86%	↘

**Análise dos Indicadores**

Das 3 acções de Formação contínua para o corrente ano, deveriam ter iniciado 2 no 1º semestre. Não foi possível organizar pedagogicamente o início das acções no período previsto (pelo que será apresentada alteração à candidatura), tendo iniciado apenas uma e já no mês de Junho, motivo pelo qual a execução deste serviço se encontra, ainda, tão baixa.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Formação e Emprego não é possível ser apresentada, considerando que depende dos resultados dos indicadores relativos aos PI's e à execução da medida de IAQOE.

Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – Dados não disponíveis, dependentes dos resultados dos indicadores do PI (resultados a Julho), assim como dos resultados da medida de IAQOE (planeada para o último semestre). Ressalva-se, no entanto, que a Taxa de Execução do Plano de Departamento se situa nos 100%.

Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida - Dados não disponíveis, dependentes dos resultados da medida de IAQOE (planeada para o último semestre).

Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade - Dados não disponíveis, dependentes dos resultados dos indicadores do PI (resultados a Julho).

Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 112,61%

#### 9.4 – Departamento de Residências

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	21	15	15	100%	71,43%	~
Taxa de execução das acções do PI	100% (5724,2)	2858.4	3208	112,23%	56,04%	↗
Grau de concretização dos objectivos do PI (GCOPI)	≥90%	--	--	--	--	--
Taxa de sucesso do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥90%	--	--	--	--	--
Nº de clientes com continuidade interna	15	15	15	100%	100%	~
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	≤10	5	1	20%	10%	↗
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤59	--	64	--	-108,47%	↘
Nº de Acompanhamentos em Serviços ao Exterior	≥100	50	54	108%	54%	↗
Nº de participações em actividades de inclusão (Saídas ao exterior)	≥35	17	20	117,65%	57,14%	↗
Nº de acompanhamentos (apoio psicossocial)	≥95	47	59	125,53%	62,11%	↗

#### Análise dos Indicadores

Os indicadores “Grau de concretização dos objectivos do PI (GCOPI)” e “Taxa de sucesso do PI” não apresentam dados disponíveis, uma vez que estão planeados apenas para o último trimestre do ano.

Relativamente ao indicador “Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)”, espera-se diminuir o valor de candidatos, com a previsão de alargamento da capacidade da resposta. É pertinente referir que dos 64 candidatos apenas 63 reuniram critérios de admissibilidade.

Todos os restantes indicadores apresentam resultados dentro do previsto.

Só será possível apresentar a taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Residências no Relatório Anual de Actividades, uma vez que esta depende de resultados de indicadores apenas calculados no último trimestre.

No entanto, relativamente à execução do Departamento, no primeiro semestre, é possível apresentar os seguintes resultados:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – Dados não disponíveis, dependentes dos resultados dos indicadores do PI, planeados apenas para o último trimestre do ano.
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 118,88%.

Este objectivo é o reflexo do resultado da taxa de execução semestral das actividades do PI e o acompanhamento ao nível do apoio psicossocial. Por sua vez a Taxa de execução das actividades resulta de um combinado de resultados de várias, nomeadamente, actividades de inclusão e prestação directa de serviços.

- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade - Dados não disponíveis, dependentes dos resultados dos indicadores do PI, planeados apenas para o último trimestre do ano.
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 121,33%

Este resultado é reflexo da taxa de execução semestral dos indicadores: saídas ao exterior e participação em comemoração/festas na comunidade.

## 9.5 – Departamento de Apoio Domiciliário

Indicador	Meta	1º Semestre		Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	25	25	26	104%	104%	~
Fisioterapia (nº de sessões)	≥266	144	111	77,08%	40,22%	⬇️
Taxa de execução das acções do PI	100% (3413,67)	1708,67	1835	107,39%	53,75%	⬆️
Grau de concretização dos objectivos do PI (GCOPI)	≥90%	--	117,27%	--	100%	~
Taxa de sucesso do PI (GMCPI ≥ 80%)	≥80%	--	100%	--	100%	~
Nº de clientes com continuidade interna	≥25	25	25	100%	100%	~
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	≤5	--	0	100%	100%	~
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	0	--	5	--	--	--
Média de serviços obrigatórios prestados	≥4	4	2,72	68%	68%	⬇️
Nº de Revisões/ Avaliações do PI	≥20	--	3	--	15%	⬆️

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa		
Nº de Visitas Domiciliárias (equipa técnica)	≥120	60	38	63,33%	31,67%	↘	
Nº de Apoios Técnicos (apoio psicossocial)	--	26	40	153,85%	--	↗	

### Análise dos Indicadores

O desvio apresentado, no indicador “Fisioterapia (Nº de sessões)”, deve-se à participação do terapeuta noutras actividades da instituição, bem como a ausências dos clientes, devidamente justificadas. Das 144 sessões planeadas para o 1º semestre a CERCIAG disponibilizou 126, no entanto devido à ausência dos clientes apenas executou 111.

No Indicador “Média de serviços obrigatórios prestados”, apenas são contabilizados serviços obrigatórios (refeições, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa, recados/compras). A execução deste indicador dependerá também da estabilização da equipa de ajudantes de acção directa. Deve-se continuar a negociar a contratualização de outros serviços que contribuam para a melhoria da qualidade de vida dos clientes, nomeadamente ao nível dos serviços ao exterior (recados/compras).

Relativamente ao indicador “Nº de Visitas Domiciliárias (equipa técnica)”, o desvio ocorreu devido a um aumento de actividades não previstas, nas quais a equipa veio a participar.

Neste semestre, apesar de não previsto, foram realizadas avaliações de PI’s, o que permitiu obter resultados nos respectivos indicadores.

Só será possível apresentar a taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Apoio Domiciliário no Relatório Anual de Actividades, uma vez que esta depende de resultados globais de indicadores apenas calculados no último trimestre.

No entanto, relativamente à execução do Departamento no primeiro semestre, é possível apresentar os seguintes resultados:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – Dados não disponíveis, dependentes dos resultados globais dos indicadores do PI, planeados apenas para o último trimestre do ano.
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 78,95%

Este resultado é o reflexo da taxa de execução semestral dos indicadores: “Fisioterapia (Nº de sessões)”; “Taxa de execução das acções do PI”; “Média de serviços obrigatórios prestados”; “Nº de Visitas domiciliárias”.

- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – Dados não disponíveis, dependentes dos resultados globais dos indicadores do PI, planeados apenas para o último trimestre do ano.
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – N.A. - Não aplicável ao Departamento de Apoio Domiciliário segundo o PP\_04\_Plano Individual

Nesta tipologia de serviços não são desenvolvidas quaisquer actividades de carácter ocupacional. Algumas actividades transversais de inclusão são disponibilizadas aos clientes do DAD, sendo estas de participação facultativa, não envolvendo compromissos por parte da organização e do cliente.

## 10. Desempenho Organizacional

O presente ponto apenas é aplicável em sede de Relatório Anual de Actividades e Contas.

## 11. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

### Monitorização e Avaliação

O Sistema de Gestão da Qualidade prevê o planeamento estratégico e operacional dos resultados previstos, a sua monitorização contínua e sistemática e o seu reporte através dos instrumentos previstos no modelo de gestão.

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;
- ▶ Impacto dos programas e serviços na sociedade
- ▶ Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade
- ▶ A eficácia do sistema de gestão na perspectiva da intervenção, Infra-estruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

Os instrumentos de medida utilizados são:

- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (mensal);
- ▶ Quadros de Indicadores da Gestão Administrativa e Financeira(mensal);
- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (trimestral) e respectiva análise de desvios;
- ▶ Auditorias Internas;
- ▶ Quadro de Indicadores Organizacionais (Semestral/RIAC);
- ▶ Reuniões de Coordenação (equipas) e Direcção;
- ▶ Plano Anual de Melhoria Contínua;
- ▶ Análise de Satisfação geral;
- ▶ Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes
- ▶ Relatório Anual de Actividades e Contas

Mensalmente foram preenchidos os quadros de indicadores por Departamento e feita a sua análise trimestral, estando disponíveis para consulta no módulo de Planeamento da Intranet.

O Relatório Intermédio de Actividades permite aferir a execução dos planos, detectar e implementar atempadamente medidas correctivas e/ou de melhoria.

Foram ainda utilizados para efeito de monitorização, todos os impressos de recolha de informação, relativa à intervenção junto dos clientes.

Ao nível da monitorização externa, mantém-se a revisão de contas da responsabilidade da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Jorge Silva & António Neto, Sroc, Lda. tendo sido emitido um relatório sobre a “análise comparativa dos meses de Junho 2012/2013”.

### Melhoria Contínua

Numa lógica de Melhoria Contínua, cujas dinâmicas e indicadores são referidos nos pontos seguintes, tendo como referência base o Ciclo PDCA (planear, executar, monitorizar e agir), pretende-se garantir que todos os resultados são controlados de forma que a eficiência de cada um possa ser sempre melhorada, facilitando a tomada de decisões e procurando alcançar as metas planeadas, necessárias à sobrevivência e ao crescimento sustentado da organização, permitindo um acompanhamento *on time*.

Constituem-se com objectivos da melhoria contínua, os seguintes:

- ▶ Capacitação endógena para garantir a manutenção dos modelos e a melhoria dos processos e procedimentos;
- ▶ Reforço da eficácia e da eficiência;
- ▶ Aumento da vantagem competitiva;
- ▶ Criação efectiva de valor para o cliente;
- ▶ Produtos e serviços inovadores;
- ▶ Cultura organizacional clara e partilhada;
- ▶ Validação e reconhecimento;
- ▶ Sucesso sustentado para a organização.

Actividade	Meta	1º Semestre			Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa		
Reuniões de Gestão e Coordenação	18	Foram realizadas reuniões informais sempre que necessário					--
Situações informais de Acompanhamento, Validação de informações, Supervisão e/ou correcção	--	--	--	--	--	--	
Nº de acções de melhoria desenvolvidas	--	--	5	--	--	--	
Taxa de acções de melhoria encerradas	100%	3	2	66,67%	66,67%	⬇	
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	--	100%	--	--	~	
Nº de auditorias internas	≥20	5	1	20%	5%	⬇	
Nº de processos chave auditados	9	--	--	--	--	--	

Actividade	Meta	1º Semestre			Execução Anual		Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa		
Nº de processos auditados	13	--	--	--	--	--	
Nº de acções de melhoria com origem em auditoria interna	--	--	0	--	--	--	

Estiveram em desenvolvimento no decorrer do 1º semestre 5 acções de melhoria, das quais estava previsto o encerramento de 3, tendo sido efectivamente encerradas e com eficácia 2 acções.

Considerando ser o período prévio à auditoria externa de certificação pelo EQUASS, sendo que teríamos nesse período não só a auditoria externa, como a auditoria teste, foi solicitado o adiamento da 1ª fase de auditorias internas previstas para Abril.

Assim, considera-se apenas realizada uma auditoria interna teste por um consultor externo (da entidade consultora no âmbito do processo de Certificação EQUASS EXCELLENCE) com o objectivo de aferir pontos fortes e pontos a melhorar para a Auditoria de Certificação final.

Atendendo a que o semestre em referência reporta a um período atípico resultante, designadamente, da implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade, elaboração de Candidatura à Certificação EQUASS Excellence e preparação da respectiva Auditoria, foi necessária a realização reuniões de gestão de periodicidade extraordinária, que superaram as previstas em sede de PA.

Em termos gerais, conclui-se que a alocação de recursos e a sua consequente eficiência estiveram em linha com a eficácia dos serviços prestados, sendo que todas as situações onde se verificaram desvios/ tendências menos positivas, se encontram devidamente sinalizadas em Plano de Melhorias e serão trabalhadas durante o segundo semestre.



## 12. Anexos

### 12.1 - Caracterização da População Atendida

#### 12.1.1 – Por grupo etário

Unidades	Sexo	3 – 10	11 – 15	16 – 19	20 – 24	25 – 34	35 – 49	50 – 59	60 - 64	65 – 69	70 - 74	75 – 79	80 – 84	≥ 85	Total
F.I.	H	--	--	26	12	12	7	--	--	--	--	--	--	-	57
	M	--	--	24	9	10	4	--	--	--	--	--	--	--	47
F.C.	H	--	--	--	1	1	1	--	--	--	--	--	--	--	3
	M	--	--	--	2	2	1	--	--	--	--	--	--	--	5
CR*	H	--	--	--	5	10	9	10	2	--	--	--	--	--	36
	M	--	--	--	4	19	6	6	1	--	--	--	--	--	36
IAOQE**	H	-	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
CRI	H	9	39	25	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	74
	M	13	31	6	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	50
DAO	H	--	--	1	4	16	21	4	--	--	--	--	--	--	46
	M	--	--	1	5	4	17	3	1	--	--	--	--	--	31
DAD	H	--	--	--	--	--	1	2	--	2	2	3	--	5	15
	M	--	--	--	--	--	1	--	1	--	1	3	1	4	11
LR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	1	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	8
Não Definido	----														
TOTAL	H	9	39	52	23	40	44	17	2	2	2	3	--	5	238
	M	13	31	32	20	35	35	10	3	--	1	3	1	4	188
	Total	22	70	84	43	75	79	27	5	2	3	6	1	9	426

12.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	F.I.	F.C.	CR*	IAOQE	CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	1	--	5	--	1	--	2	--	9
	M	--	--	4	--	1	--	3	--	8
Visual	H	--	--	1	--	--	--	1	--	2
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Auditiva	H	1	--	1	--	1	--	2	--	5
	M	1	--	--	--	--	--	--	--	1
Mental	H	55	1	26	--	30	36	2	6	156
	M	45	5	29	--	22	19	2	5	127
P.C.	H	--	1	--	--	1	9	--	1	12
	M	--	--	--	--	--	10	--	2	12
Multi-deficiência	H	--	--	2	--	13	1	--	--	16
	M	--	--	2	--	2	2	--	1	7
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	9	--	--	--	9
	M	--	--	--	--	7	--	--	--	7
Psicológicas	H	--	1	1	--	5	--	--	--	7
	M	--	--	1	--	3	--	3	--	7
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	2	--	2
Outras	H	--	--	--	--	14	--	8	--	22
	M	1	--	--	--	11	--	1	--	13
		0								
TOTAL	H	57	3	36	--	74	46	15	7	238
	M	47	5	36	--	50	31	11	8	188
	Total	104	8	36	-	124	77	26	15	426

(\*) – O valor real de clientes apoiados é de 411, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

## 12.2 - Cronograma de Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Reunião Direcção	18:00	21	21	11	3/18	29	19
Reunião DG/DU's	10:00	Foram realizadas reuniões informais sempre que necessário					
Reunião Gestão	16:00	25	--	--	19	--	--
Reunião D.U./Coordenadores	14:30	11,25	8,22	8,22	5,19	17,31	4
Reunião Geral de Técnicos	11:00	Não foi possível efectuar reuniões					
Reunião Geral do DFE	17:00	15	5	6	--	--	--
Reunião SME	--	31	--	4	--	--	--
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	--	--	--	--	--	--	3 e 4
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do C.R.I. e discussão de casos	11:00	4	1,22	--	19	17,24	11
Reunião de avaliação do funcionamento do C.R.I.	16:00	--	--	13	--	22	--
Reunião de Técnicos de DAO	10:00 11:00	--	4	--	--	--	17
Reunião Geral de DAO	17:30 18:30	31	--	6,27	24	29	26
Reunião Equipa DAD	15:30	Foram efectuadas pequenas reuniões de trabalho sempre que houve assuntos a ser debatidos.					
Reunião Chefe de Equipa DAD							
Reunião Equipa DR	15:00	Não foi possível reunir por incompatibilidade de horários de todas as colaboradoras					
Reunião Chefe de Equipa LR	9:00	10	7	--	2,15	--	13

### 12.3 - Plano de Meios

#### 12.3.1 - Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Auxiliar DAO	9	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Dir. Unidade a)	2	Ajudante Acção Directa (DAD)	3	Apoio Informático
Coordenador/ Responsável Serviço a)	6	Ajudante Acção Directa (DR)	9	HSST/ HACCP
TOC	1	Administrativo	3	Nutricionista
Psicólogo	6	Ecónomo	1	Transportes (1 autocarro)
Técnico Serviço Social	4	Técnico Informático/Monitor DAO	2	Monitor Fanfarra
Educador Social	1	Motorista	2	Manutenção
Fisioterapeuta	2	Cozinheiro	1	Piscina
Terapeuta da fala	2	Auxiliar Motorista	3	Ascensores/ elevadores
Terapeuta Ocupacional	1	Ajudante Cozinha	1	Vigilância e Segurança
Professor Educação Física	1	Aux. Serviços Gerais	5	Total de colaboradores – 87
TAFE	2	Empregado de Bar/Ref.	1	Efectivos – 66
Monitor de F,P.	10	Professor F. Base (externo)	2	A Termo – 15
Monitor DAO	6	Emp. Inserção (Auxiliar F. Profissional/ Ajudante Acção Directa DAD/Técnica Psicomotricidade DAO)	3	C/ legislação especial de emprego – 4
Auxiliar F.P	1	Estágios (Ajudante Acção Directa DAD)	1	Trabalhadores independentes - 2
Guarda-Livros	1	Voluntários (Porteiro/Apoio Fanfarra)	2	Voluntários - 2
Enfermeiro	1			a)Técnicos que acumulam funções
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1			

12.3.2 - Recursos Físicos

**Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente ( 2 propriedade da CERCIAG)**

Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes	<p>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 1 Sala de repouso 4 Gabinetes de Técnicos WC'S</p>	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	<p>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</p>	Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Igreja da Diocese de Aveiro)	<p>2 Salas de Formação Teórica  3 Cozinhas 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa  WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete  WC'S</p>	Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô
---	--	---	--	---	---	--	--	---	---	---

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente propriedade da CERCIAG)

**Viaturas**

3 Viaturas Pesadas	<p>1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 28 lugares</p>	10 Viaturas Ligeiras	<p>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 1 Viatura 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário</p>
--------------------	---	----------------------	---

12.4 - Cronograma de Funcionamento

Janeiro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TP	C	13	14	15	16	17	18	19	P	C	22	23	24	25	26	27	28	29			18
Março	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	F	30	P	20
Abril	TP	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	TP	27	28	29	30		19
Maio	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	FM	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	21
Junho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		19
Planeado/ Executado - 119																																

## 13. Balanço e Demonstração de Resultados

### 13.1 – Balanço a 30 de Junho de 2013

Rubricas	06/2012	06/2013
<b>ACTIVO</b>		
Activo não corrente		
Activos fixos tangíveis	1.948.336,15	1.919.011,97
Subtotal	1.948.336,15	1.919.011,97
Activo corrente		
Inventários	1.888,74	2.286,97
Clientes, c/c	1.443,77	4.554,64
Clientes, utentes	15.956,47	17.596,02
Clientes cobrança duvidosa	2.906,82	1.962,03
Cooperantes	350,21	1.826,00
Outras contas a receber	216.465,54	254.881,49
Diferimentos	1.192,04	3.355,25
Caixa e depósitos bancários	21.003,54	38.805,54
Subtotal	261.207,13	325.267,94
TOTAL DO ACTIVO	2.209.543,28	2.244.279,91
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>		
Fundos patrimoniais		
Fundos	10.780,00	10.885,00
Resultados transitados	-299.348,63	-341.479,47
Outras reservas	439.866,52	439.866,52
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.609.399,86	1.600.614,64
Subtotal	1.760.697,75	1.709.886,69

	Resultado líquido do período	-90.704,71	-85.650,88
	TOTAL FUNDOS PATRIMONIAIS	1.669.993,04	1.624.235,81
Passivo			
Passivo não corrente			
	Provisões	2.906,82	1.962,03
	Financiamentos obtidos	137.344,98	97.169,28
	Subtotal	140.251,80	99.131,31
Passivo corrente			
	Fornecedores	65.121,15	100.647,63
	Estado e outros entes públicos	24.675,94	30.350,71
	Financiamentos obtidos	146.013,23	240.748,81
	Outras contas a pagar	163.488,12	149.165,64
	Subtotal	399.298,44	520.912,79
	Total do passivo	539.550,24	620.044,10
	Total dos fundos patrimoniais e do passivo	2.209.543,28	2.244.279,91

O Técnico Oficial de Contas  
Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A Direcção



### 13.2 - Demonstração dos Resultados por Naturezas

Período findo em 30 de Junho de 2013

Rubricas	Jun-12	Jun-13
<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>		
Vendas e serviços prestados	67.136,20	76.007,30
Subsídios à exploração	678.811,49	723.995,83
Centro distrital segurança social	308.744,79	311.521,92
Outros	370.066,73	412.473,91
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-66.246,16	-74.673,78
Fornecimentos e serviços externos	-175.223,81	-185.019,78
Gastos com pessoal	-546.075,51	-598.866,28
Outros rendimentos e ganhos	71.962,54	70.690,94
Outros gastos e perdas	-71.241,47	-55.856,02
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	<b>-40.876,72</b>	<b>-43.721,79</b>
Gastos de depreciação e de amortização	-40.864,28	-36.805,60
<b>Resultados operacionais (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	<b>-81.741,00</b>	<b>-80.527,39</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	31,02	8,43
Juros e gastos similares suportados	-8.994,73	-5.131,92
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>-90.704,71</b>	<b>-85.650,88</b>

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção