



**Plano de Actividades e Orçamento
2014**



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Índice

1. Enquadramento.....	5
2. Índice de Siglas.....	6
3. A Organização.....	7
4. Princípios de Acção.....	7
Missão.....	7
Visão.....	8
Valores.....	8
Claim.....	8
Políticas.....	8
5. Oferta de Serviços.....	11
6. Destaques.....	12
7. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos.....	15
8. Objectivos de Desempenho Operacional.....	21
8.1. Departamento de Educação.....	22
8.2. Departamento de Actividades Ocupacionais.....	22
8.3. Departamento de Formação e Emprego.....	23
8.4. Departamento de Residências.....	24
8.5. Departamento de Apoio Domiciliário.....	25
9. Melhoria Contínua.....	25
10. Monitorização e Avaliação.....	26
11. Anexos.....	29
11.1. Caracterização da População Atendida.....	29
11.2. Cronograma de Reuniões.....	31
11.3. Plano de Meios.....	32
11.4. Cronograma de Funcionamento.....	34
12. Orçamento.....	36
12.1. Conta de Exploração Previsional.....	36
13. Parecer do Conselho Fiscal.....	39



Plano de Actividades e Orçamento 2014

1. Enquadramento

primeiro as pessoas...

À semelhança dos anos anteriores, a elaboração do Plano de Actividades da CERCIAG para 2014 seguiu uma lógica de identificação e sistematização dos aspectos fundamentais da actividade, antecipando as principais tendências e desafios, definindo os objectivos a prosseguir, assim como as estratégias a desenvolver para os alcançar, num contexto de grande instabilidade, tornando-o num documento de grande importância para a orientação e apoio ao processo de tomada de decisão.

Tendo em especial atenção os factores de enquadramento e optando por uma acção de continuidade, com contenção adequada dos meios disponíveis e previsíveis, criteriosa selecção das actividades e a sua execução com qualidade, as actividades em 2014 orientar-se-ão prioritariamente de acordo com as seguintes linhas de esforço: competitividade, qualidade e diversidade na prestação de serviços, condições de sustentabilidade organizacional, práticas institucionais socialmente responsáveis e inovação nas acções e nos meios de informação e comunicação. Concentrará, ainda, esforço, no aproveitamento das oportunidades geradas pelo actual contexto, nomeadamente pelas que decorrem da entrada em vigor de um novo Quadro de Referência Estratégica Nacional.

Em termos operacionais, a CERCIAG não pretende afastar-se da missão e dos valores fundamentais de humanismo e de solidariedade, que têm pautado a sua acção desde sempre. Tomando porém consciência crítica das responsabilidades actuais e futuras, os caminhos de reajustamento e de melhoria que têm sido apanágio da Instituição serão agora mais exigentes e envolventes. Temos de ser capazes, agora mais do que alguma vez, de tomar as decisões mais acertadas, de planear estrategicamente os nossos objectivos, de programar as acções para atingir os resultados, de criar indicadores de avaliação pertinentes sobre o nosso trabalho para, enfim, podermos avaliar os resultados e os impactos da intervenção institucional sobre o conjunto dos intervenientes.

O Plano de Actividades, já o dissemos várias vezes e continuamos a reafirma-lo, não pretende ser senão 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. Nessa medida não pode, nem deve, limitar a forma ou a acção, uma vez que se pretende ir o mais longe possível na sua execução. Apesar de se conhecerem as contingências a que estamos todos sujeitos, partilhamos a ideia de que é necessário compreender os sinais do tempo e assumir uma atitude de abertura a um mundo com desafios cada vez mais complexos e exigentes – por uma questão de visão mas, sobretudo, como uma medida de sobrevivência.

Águeda, Novembro de 2013

a direcção



Plano de Actividades e Orçamento 2014

2. Índice de Siglas

CERCIAG – Cooperativa Para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda

AEA – Associação Empresarial de Águeda

AG – Assembleia-Geral

AIVQ – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

AO – Actividades Ocupacionais

AR – Auto Representantes

BPI – Banco Português de Investimento

CMA – Câmara Municipal de Águeda

CR – Centro de Recursos

CRI – Centro de Recursos Para a Inclusão

CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

DAD – Departamento de Apoio Domiciliário

DAO – Departamento de Actividades Ocupacionais

DE – Departamento de Educação

DUGC – Directora Unidade Gestão Clientes

DFA – Departamento de Formação Activos

DF – Director/a Financeiro/a

DFE – Departamento de Formação e Emprego

DG – Director/a Geral

DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DI – Direcção

DR – Departamento de Residências

EAPN – European Anti-Poverty Network

EDP – Electricidade de Portugal

EEE – Escola de Ensino Especial

EFA – Educação e Formação de Adultos

EOE – Experiências Ocupacionais no Exterior

EQUASS – European Quality Assurance for Social Service

ESSUA – Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro

FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social

FSE – Fornecimento de Serviços Externos

GAF – Gestão Administrativa e Financeira

GCMOPI – Grau de Concretização Médio dos Objectivos do Plano Individual

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)

HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

IAOQE – Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego

I&TI – Imagem e Tecnologias da Informação

INR – Instituto Nacional de Reabilitação

IPAM – Instituto Português de Administração e Marketing

LR – Lar Residencial

ME – Ministério da Educação

NAIF – Núcleo de Apoio e Informação à Família

NCRF - Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro

PAA – Plano Anual de Actividades

PAO – Plano de Actividade e Orçamento

PCDI – Pessoa com Deficiência ou Incapacidade

PCT- Prática em Contexto de Trabalho

PFA – Plano de Formação de Activos

PHDA - Perturbação de Hiperactividade e Défice de Atenção

PI – Plano Individual

PIT – Plano Individual de Transição

POPH – Plano Operacional Potencial Humano

PP – Processo e Procedimento

RAC – Relatório de Actividades e Contas

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SME – Serviço de Mediação para o Emprego

UA – Universidade de Aveiro

UCIPSS – União Concelhia das Instituições Particulares de Solidariedade Social

UGC – Unidade de Gestão de Clientes



Plano de Actividades e Orçamento 2014

3. A Organização

A CERCIAG foi fundada em 1977 como Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL e resultou da iniciativa de Pais e Professores que se uniram e, em conjunto, procuraram encontrar uma alternativa válida para que as crianças com deficiência e em idade escolar pudessem frequentar uma escola privada, uma vez que, na denominada “escola pública”, não havia lugar para as receber.

Ainda em 1977 é credenciada pelo Instituto “António Sérgio” do Sector Cooperativo, hoje Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) e é declarada em 1980, por decreto governamental, Instituição de Utilidade Pública.

Em 1998, por força da alteração do Código Cooperativo, passa a ser, juridicamente, uma Cooperativa de Solidariedade Social, para mais tarde, em 1999, ser equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social.

Está credenciada como Centro de Recursos para a Inclusão pelo Ministério da Educação e como Centro de Recursos para o Centro de Emprego de Águeda. É certificada como Entidade Formadora pela DGERT.

A CERCIAG constitui-se como um centro de recursos na área de prestação de serviços sociais de interesse geral (educação, reabilitação, formação, ocupação e lazer, lar residencial e apoio domiciliário), entre outros serviços específicos, destinados às pessoas com deficiências e incapacidades e/ou com outras condicionantes individuais ou sociais que as colocam em situação de desvantagem e, conseqüentemente, em risco de exclusão social. Promove, ainda, a qualificação e a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência que têm dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, actuando como um parceiro estratégico para os empregadores, famílias e outros actores sociais.

Assume-se como organização líder na sua área de intervenção, orientada para o cliente e para a satisfação plena das suas expectativas, com vista ao desejável reforço da sua competitividade e eficácia e com total respeito pelos princípios da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentado.

Privilegia uma actuação descentralizada, estabelecendo relações de compromisso com parceiros sociais locais, regionais e nacionais, pautando a sua intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria em parceria com outras entidades, públicas e privadas, procurando os melhores processos, ideias inovadoras e procedimentos de operação mais eficazes que conduzam a um desempenho superior, enquadrado na sua estratégia de desenvolvimento.

4. 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



Plano de Actividades e Orçamento 2014

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 - As pessoas sempre primeiro, como referência da acção.

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

Compromisso - Defesa intransigente da Missão da Instituição.

Solidariedade - Actuação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.

Confidencialidade - O sigilo e a defesa da intimidade enquanto partes essenciais da ética profissional.

Independência e Imparcialidade - Respeito incondicional dos valores da instituição.

Claim

Primeiro as pessoas...

O nosso compromisso com os clientes na prestação de serviços:

- ▶ Primeiro as Pessoas
- ▶ Soluções oportunas e integradas
- ▶ Serviços personalizados e adaptados
- ▶ Não-discriminação e igualdade
- ▶ Profissionalismo e empatia
- ▶ Responsabilidade e integridade
- ▶ Independência e imparcialidade
- ▶ Ética e compromisso

Políticas

As Políticas da Organização poderão ser consultadas na íntegra no Manual de Governação, documento que agrega e sintetiza os princípios orientadores e o funcionamento do Sistema de Gestão da CERCIAG compilando, de modo objectivo e sucinto, informação relevante acerca da Organização, sendo apenas apresentadas as suas linhas gerais.

Política de Liderança - A liderança na CERCIAG assenta em políticas de sustentabilidade organizacional e de responsabilidade social, no empowerment dos colaboradores, na compatibilização da saúde organizacional com a saúde física e psicológica dos membros organizacionais e na tomada de decisão tendo em consideração os interesses de todos os Stakeholders.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

A liderança é um processo de influência interpessoal e deve procurar o comprometimento da equipa por meio da real possibilidade de participação de seus membros no benefício gerado pelo resultado atingido, adoptando uma postura de optimismo e entusiasmo, encarando o futuro com forte sentido de responsabilidade e mobilizando o empenho de todos na construção diária do caminho da sustentabilidade por via de uma conduta socialmente responsável.

Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos - A CERCIAG defende e pratica uma orientação para as pessoas, acreditando firmemente que essa é a via que melhor favorece o desenvolvimento e a sustentabilidade organizacional, permitindo alcançar os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores. A importância deste activo fundamental sustenta a preocupação do alinhamento da estratégia global com a Política de Recursos Humanos, desenvolvendo comportamentos e atitudes adequados e congruentes com os valores e a cultura da organização e promovendo o mérito individual.

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. Reafirma a imagem de prestígio e valor da organização e constitui o documento de referência de uso interno e nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas, Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros Stakeholders. A política de qualidade é um imperativo transversal que visa a satisfação dos clientes, a qualidade e melhoria contínua, a inovação e a avaliação da performance e aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da organização.

Política de Direitos - A promoção e a defesa dos direitos das suas pessoas – clientes, colaboradores e significativos, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional. A Política de Direitos tem como objectivo informar e promover o exercício dos direitos das pessoas numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, e em conformidade com o Código de Ética, estabelecendo directrizes e princípios para actuação da CERCIAG no que se refere à protecção, promoção e consciencialização dos Direitos Humanos nos seus projectos e actividades.

Política de Ética – A Política de Ética da CERCIAG consubstancia um conjunto de valores e princípios que definem padrões de comportamento, moldam a identidade e imagem da Organização e são uma referência e garantia para todos aqueles que, directa ou indirectamente, contactam com ela, constituindo, portanto, factor de sucesso. 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 de Participação - Todos os clientes têm o direito de participar na construção do seu projecto de vida, tendo em conta as suas capacidades e possibilidades, projecto que passa pela organização e funcionamento do trabalho organizacional, não podendo ser-lhes negado o acesso e participação, por qualquer outra razão que não dependa da sua vontade, capacidade e interesse, ou de quem os representa. Por outro lado, a forte ligação da CERCIAG à Comunidade e aos agentes activos dos meios sociais, constitui uma rede inesgotável de trabalho em parceria, com elevado valor nas dinâmicas da acção institucional, e um pilar essencial na engenharia de soluções nos domínios da operacionalização e



Plano de Actividades e Orçamento 2014

desenvolvimento das práticas no terreno, com vantagens para as organizações parceiras e para os clientes institucionais.

Política de autodeterminação, Cidadania e Emprego – Para nós, Auto Representantes da CERCIAG, a Autodeterminação é: “sermos donos da nossa palavra, termos o direito de escolher o que é melhor para as nossas vidas. E se não conseguirmos comunicar as nossas escolhas, devem arranjar-se formas alternativas para entender o que é melhor para nós”. A CERCIAG tem uma política de Autodeterminação e Cidadania porque valorizou a criação e valoriza a dinamização do Grupo de Auto Representantes, na defesa dos nossos direitos individuais e colectivos.

Política de Abrangência - Em termos organizativos, o conjunto de serviços e medidas que enquadram a intervenção da CERCIAG têm em conta os problemas específicos dos seus destinatários - pessoas com capacidades reduzidas na dimensão individual, cultural e social, afectadas por deficiências e/ou incapacidade, ou outras formas de condicionamento que as colocam em situação de desvantagem social e económica - pelo agravamento das suas condições de participação e inserção nos quadros normais da vida em sociedade. A CERCIAG realiza uma intervenção integrada e global, representada no projecto individual para cada pessoa, que enquadra o maior número possível de áreas de necessidades identificadas, promovendo activamente a complementaridade entre os diferentes departamentos e serviços e articulando com outras entidades, potenciando os resultados e a satisfação através do aproveitamento de recursos e serviços internos e externos.

Política de Orientação para o Cliente - Na CERCIAG o Cliente está sempre em primeiro lugar. Toda a actividade da organização é orientada para servir o cliente. Este é o princípio subjacente a todos os serviços e intervenções promovidos pela organização, no sentido de produzir impactos, parciais ou integrais, na qualidade de vida e no exercício da cidadania dos clientes, em função do nível de abrangência do serviço. A estrutura organizacional da CERCIAG, a sua cultura e valores, o seu sistema de gestão e as competências dos seus colaboradores, visam assegurar a máxima flexibilidade e eficácia dos serviços e soluções, com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes.

Política de ambiente, sustentabilidade e orientação para resultados - Consubstancia um conjunto de princípios e práticas administrativas e operacionais estabelecidas pela CERCIAG, que procura evidenciar o seu compromisso com a saúde e a segurança das pessoas e a protecção do meio ambiente e se traduz na valorização dos seus serviços e marca. De acordo com a legislação em vigor e consciente da necessidade de respeitar este princípio, a CERCIAG compromete-se a efectuar uma gestão eco eficiente para minimizar os impactos ambientais decorrentes das suas actividades e serviços, prevenir a poluição e efectuar uma utilização racional dos recursos naturais.

Política de Melhoria Contínua - Consiste numa abordagem sistemática, coordenada e baseada em prioridades e é um instrumento que regula e orienta as dinâmicas da Organização face às necessidades de melhoria dos serviços procurando atingir níveis de desempenho significativos e mais altos. Constituem domínios fundamentais de incidência das acções de melhoria, os serviços prestados, os recursos envolvidos e o sistema de gestão, encarado de uma forma abrangente, com enfoque sobre as vertentes técnica e de intervenção, infra-estruturas e recursos, administrativa e financeira e qualidade.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

5. Oferta de Serviços

A CERCIAG disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

Programas Abrangentes

- ▶ Educação Especial e Reabilitação
- ▶ Formação Profissional Qualificante
- ▶ Integração em Mercado de Trabalho/ Apoio ao Emprego
- ▶ Actividades Ocupacionais – em Centro, no Domicílio e na Comunidade (Experiências Ocupacionais no Exterior)
- ▶ Residências
- ▶ Apoio Domiciliário

Serviços Específicos

- ▶ Avaliação e Orientação Profissional
- ▶ Reabilitação Funcional
- ▶ Formação Profissional:
 - Formação Inicial (qualificação escolar e profissional)
 - Formação Contínua
- ▶ Apoio ao emprego em mercado de trabalho:
 - Apoio à Colocação
 - Acompanhamento Pós-colocação
 - Adaptação do posto de trabalho/ Eliminação de Barreiras Arquitectónicas
 - Avaliação da Capacidade de Trabalho
 - Prescrição de Ajudas Técnicas e Produtos de Apoio
 - Contratos Emprego-inserção/ Estágios de Inserção/ Emprego Apoiado
- ▶ Apoio Ocupacional e Qualidade de Vida
 - Cuidados de higiene e imagem
 - Cuidados de saúde e de emergência
 - Serviços técnicos e de reabilitação
 - Actividades estritamente ocupacionais e socialmente úteis
 - Actividades transversais de inclusão de desenvolvimento pessoal e social
 - Actividades lúdicas e recreativas
- ▶ Residências
 - Actividades Básicas da Vida Quotidiana - Cuidados Pessoais; Refeições
 - Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana - Actividades de acompanhamento ao exterior; Apoio na aquisição de bens serviços; Tratamento de roupa
 - Actividades Transversais de Inclusão - Comemorações/festas na comunidade; Saídas ao exterior
 - Apoios Complementares - Cuidados de Saúde; Apoio Psicossocial
- ▶ Apoio Domiciliário
 - Actividades Básicas da Vida Quotidiana - Higiene e Imagem; Refeições
 - Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana - Higiene Habitacional; Tratamento de Roupa; Serviços ao Exterior;



Plano de Actividades e Orçamento 2014

- Apoios Complementares – Fisioterapia; Apoio Psicossocial; Enfermagem

Serviços Complementares

- ▶ Auto-representação
- ▶ Independência Pessoal
- ▶ Comunicação
- ▶ Snozellen
- ▶ Tecnologias da Informação e Comunicação
- ▶ Socialização
- ▶ Lazer Tempos Livres
- ▶ Fisioterapia
- ▶ Terapia Ocupacional
- ▶ Terapia da Fala
- ▶ Actividade Física Adaptada
- ▶ Enfermagem
- ▶ Podologia
- ▶ Hidroterapia
- ▶ Projecto Átomo - Educação Afectiva e Sexual
- ▶ Desenvolvimento Pessoal e Social
- ▶ Despertar Sensações
- ▶ Actividades de Parceria (Hipoterapia, Ballet, Arte-terapia...)
- ▶ Projectos de Arte (Fanfarra / Rancho / Grupo de Malabares)
- ▶ Informação e Apoio à Família
- ▶ Gabinete de Psicologia

6. Destaques

Numa perspectiva de prossecução dos objectivos estratégicos definidos, é propósito da CERCIAG intervir nos seguintes domínios:

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

- ▶ Estimular a prática dos valores organizacionais e contribuir para a sustentabilidade financeira da organização;
- ▶ Avaliar sistematicamente as práticas com foco na melhoria da qualidade do serviço prestado e nos resultados obtidos, promovendo o sucessivo alinhamento entre a política de sustentabilidade e a responsabilidade social;
- ▶ Envolver a comunidade, estabelecendo parcerias com organizações públicas e privadas procurando assegurar a missão institucional e partilhando as boas práticas com todos os públicos interessados;
- ▶ Potenciar o conhecimento interno e externo dos serviços e a projecção de uma imagem cada vez mais positiva da organização.

Recursos Humanos – Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores e do respectivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento



Plano de Actividades e Orçamento 2014

com a gestão e a organização em geral, de forma a alcançar os objectivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente/utilizador.

- ▶ Assegurar uma política de recrutamento, selecção e retenção dos colaboradores, baseada em conhecimentos, capacidades/aptidões e competências;
- ▶ Potenciar as condições de trabalho, de satisfação global e empowerment dos colaboradores;
- ▶ Promover a adequação permanente da actividade dos seus colaboradores à prossecução dos objectivos estratégicos da organização;
- ▶ Avaliar de forma continuada a eficiência e a eficácia da formação no processo de desenvolvimento dos colaboradores.

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.

- ▶ Potenciar a participação activa e responsável dos clientes, significativos e outras partes interessadas em todos os domínios da vida da organização;
- ▶ Estimular a capacidade da organização de interferir em políticas, procedimentos e práticas relativas à protecção e promoção dos Direitos, em função do grau de influência que exerce junto dos seus Stakeholders;
- ▶ Promover condições para o exercício de direitos, igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa e qualidade de vida das pessoas das pessoas servidas.

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.

- ▶ Desenvolver a autonomia e o empowerment de cada um dos seus clientes;
- ▶ Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro;
- ▶ Sistematizar estratégias para promoção da justiça social;
- ▶ Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios e valores da organização, promovendo uma maior justiça social.

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.

- ▶ Adoptar um modelo de intervenção integrada e participativa, constituindo redes sociais de apoio, e sinergias para combater as problemáticas sociais e as dificuldades da instituição;
- ▶ Identificar oportunidades e reforçar o contributo das parcerias para o planeamento das actividades e dos serviços a prestar;
- ▶ Reforçar o envolvimento dos clientes nas actividades de parceria.

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.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

- ▶ Favorecer o planeamento e execução de actividades centradas na comunidade, de forma a promover a plena cidadania e a potenciar a inclusão dos seus clientes;
- ▶ Promover activamente a participação dos clientes a todos os níveis da vida da organização, facilitando o seu empowerment;
- ▶ Fomentar nos clientes, significativos e outras partes interessadas o dever de apresentar aos órgãos de gestão as suas opiniões, sugestões, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos;
- ▶ Utilizar os resultados decorrentes da sua acção de envolvimento, consulta e participação, como indicadores de qualidade e satisfação, constituindo um conjunto de dados susceptíveis de introduzir correcções na organização.

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.

- ▶ Mobilizar as competências, os recursos e as tecnologias que permitem alcançar com sucesso, e de forma sustentada, os objectivos dos clientes;
- ▶ Privilegiar uma intervenção personalizada, sempre que possível, ajustando as actividades e estratégias às especificidades de cada pessoa com o intuito de garantir a satisfação do cliente;
- ▶ 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.

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.

- ▶ Reforçar a independência e acção dos indivíduos em todas as suas dimensões;
- ▶ Promover respostas adequadas e sistémicas, potenciando e complementando sinergias entre os recursos da organização e os recursos de outras entidades, fomentando a diversificação, a complementaridade e a melhoria contínua;
- ▶ Implementar de forma abrangente o modelo da qualidade de vida;
- ▶ Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

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.

- ▶ Reconhecer a importância do planeamento estratégico, do desempenho operacional e da melhoria contínua, para a viabilidade, o sucesso e a competitividade organizacional;
- ▶ Gerir projectos com eficiência e inovação, aproveitando novas oportunidades de alcançar melhores resultados, garantindo a sustentabilidade da organização;
- ▶ Medir os impactos dos serviços e integrá-los nos processos de melhoria contínua;
- ▶ Monitorizar permanentemente a qualidade dos serviços prestados, com vista à melhoria contínua e à satisfação e antecipação das expectativas dos clientes e restantes stakeholders, ganhando vantagem competitiva.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

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;
- ▶ Desenvolver e implementar 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;
- ▶ Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho e resultados.

Resultados Esperados

- ▶ Continuidade dos serviços prestados com a máxima rentabilização dos recursos disponíveis, o maior alcance de pessoas abrangidas e a melhoria contínua dos resultados;
- ▶ Prestação de serviços mais ajustados às necessidades objectivas e às expectativas dos clientes tendo em conta as condicionantes do contexto económico, político e social;
- ▶ Manutenção dos níveis de qualidade e satisfação de necessidades e expectativas dos clientes e outras partes interessadas;
- ▶ Aumento dos níveis de eficiência e eficácia, adequando a execução física e financeira às condicionantes de sustentabilidade e procurando fontes alternativas de financiamento;
- ▶ Prestação dos serviços em moldes inovadores, potenciando o trabalho em rede e em parceria;
- ▶ Consolidação da responsabilidade social da organização;
- ▶ Melhoria da comunicação interna e externa.

7. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

1. Objectivo Estratégico: Potenciar a competitividade, a qualidade e a diversidade na prestação de serviços

Objectivos Operacionais

- a) Fomento de uma cultura organizacional orientada para os clientes, com foco na eficiência dos processos, na eficácia das actividades e nos resultados;
- b) Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos;
- c) Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG;
- d) Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando parcerias e representatividade, investindo em acções de inovação e empreendedorismo social.

A. Direcção

- ▶ Alinhar os modelos de intervenção e metodologias com os referenciais e com a evolução das necessidades sinalizadas;
- ▶ Consolidar a valorização do capital humano, promovendo o empowerment das equipas e dos colaboradores;
- ▶ Consolidar o nível de Excelência e obter marca europeia de certificação;
- ▶ Reforçar e incrementar as Parcerias Estratégicas e de Desenvolvimento;
- ▶ Promover e reforçar acções de Benchmarking de boas práticas e de resultados.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Índice de satisfação dos Clientes	93,7%	--	≥90%
Índice médio de satisfação das partes interessadas	90%	--	≥90%
Nível Impactos QOL	81%	1%	≥82%
Taxa de integrações sócio-profissionais	75%	--	≥80%
Taxa de transferência para a sociedade	67%	≥ 3%	≥ 70%
Média de avaliação de desempenho	70%	--	≥70%
Índice de satisfação dos colaboradores	77%	--	≥77%
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	-1	≥1
Nº de exercícios de Benchmarking	5	≥ 1	≥ 6
Nº de acções de melhoria decorrentes de exercícios de Benchmarking	2	-	≥2
Índice de satisfação global das partes interessadas	90,3%	-	≥90%
Nº de novas parcerias	78	2	≥80
Índice de satisfação dos Stakeholders	89,1%	1%	≥90%
Nº de novos projectos	1	2	≥3

B. Unidade de Gestão de Clientes

- ▶ Desenvolver e implementar novos serviços/actividades/atrair novos clientes;
- ▶ Cumprir com o estipulado nos Planos Individuais dos Clientes;
- ▶ Promover condições para auto-representação e a auto – determinação;
- ▶ Afirmar a melhoria da qualidade da prestação dos serviços;
- ▶ Fomentar o reforço/ criação de novas parcerias (formais/ informais, organizacionais ou de prestação de serviços);
- ▶ Aplicar inquéritos de avaliação de satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas (Stakeholders);
- ▶ Promover condições para a continuidade dos serviços prestados;
- ▶ Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local.

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
DAO (Centro) - Nº de clientes (Acordos de Cooperação)	60	10	70
DAO –(Domicilio) - Nº de clientes (Acordos de Cooperação)	10	-	10
DFE – Nº de Formandos	194	29	223
Novos Serviços (novas áreas de intervenção)	--	≥2	≥2
Nº Total de Clientes	460	111	≥ 571*
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	84%	1	≥85%
Taxa de execução das actividades do PI	100%	--	100%



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Taxa de PI's com sucesso	80%	--	≥80%
Nº de clientes com continuidade interna	399	29	428
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	15	-15	0*
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	113	-23	≤90**
Nº de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	153	122	≥275
Índice de satisfação de clientes	93,7%	--	≥90%
Taxa de Clientes satisfeitos	100%	--	100%
Índice de satisfação de famílias/significativos	91,5%	1	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	89,1%	1	≥90%
Nº de Novas Parcerias	78	2	≥80
Nº de Eventos	14	1	15
N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar	15	--	≥15
Nº de Reclamações/Sugestões	0	1	≥1
Nº de reuniões de Auto Representantes	42	--	42
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	100%	--	100%
Desenvolvimento de Projectos	7	3	≥10
Nº total de PI avaliados/revistos	380	38	418
Nº novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da Implementação do PI	2	--	2
Índice dos impactos na Qualidade de Vida (Formação Profissional)	81%	1%	≥82%
Índice dos impactos na Qualidade de Vida (Actividades Ocupacionais)	--	--	≥82%

* Este indicador contabiliza apenas os candidatos que procuram serviços para os quais a CERCIAG não tem resposta.

** Actualizações das Listas de Espera em 2014.

Auto Representantes

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº reuniões	42	--	42
Nº Projectos	4	1	5
Nº Intercâmbios	--	1	1

Parcerias – Valor Acrescentado





Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de Contactos Estabelecidos	121	5	≥126
Nº de Novas Parcerias	78	2	≥ 80
Parcerias activas	145	2	≥ 147
Nº de Parceiros	102	2	≥ 104
Nº de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria (DAO+DFE)	223	254	≥ 477
Taxa de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria	100%	--	100%
Nº de participações de Clientes em Parcerias	1033	222	≥ 1255
Índice de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE)	90%	2% --	≥90%
Índice de satisfação dos Stakeholders	89,1%	1%	≥90%

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;
- ▶ Medir e avaliar a eficácia da formação realizada;
- ▶ Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos;
- ▶ Promover o empowerment das equipas e dos colaboradores.

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Taxa de execução do PFA	80%	5%	≥85%
Nº médio de horas formação por colaborador	33,9	1	≥35
Eficácia da formação PFA	90%	--	≥90%

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Gestão de Recursos Humanos

- ▶ Consolidar a valorização do capital humano, tendo por referência a avaliação contínua de desempenho e o foco nas competências e resultados.

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Índice de satisfação de colaboradores	77%*	--	≥77%
Taxa de colaboradores satisfeitos	86%*	--	≥86%
Média da avaliação de desempenho	70%*	--	≥70%

*valores de 2013 referentes ao exercício de 2012



Plano de Actividades e Orçamento 2014

2. Objectivo Estratégico: Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional

Objectivos Operacionais

- Controlo de gastos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada Departamento/ Serviço;
- Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira.

A. Direcção

- ▶ Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional;
- ▶ Consolidar a gestão por centros de responsabilidade e a minimização de custos;
- ▶ Promover fontes alternativas de financiamento;
- ▶ Ajustar o quadro de pessoal à evolução das necessidades organizacionais;
- ▶ Reconverter espaços físicos e equipamentos (v.g. Residência de Travassô).

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Reduzir os gastos médios por centros de responsabilidade	--	--	≥1%
Taxa de turnover/rotatividade	3,9%	--	≥3,9%
Aumentar a taxa de autofinanciamento	12%*	1%	≥13%
Aumentar os resultados líquidos do exercício	5.053,83€**	15.000,00€	≥20.000,00€
Execução orçamental dos gastos totais	99%*	--	100%

* Valor reportado a Setembro 2013

** Valor reportado ao Relatório Intermédio de Actividades e Contas 2013

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

- ▶ Rever os acordos de fornecimentos de serviços externos, potenciando a redução de custos;
- ▶ Renegociar taxas de empréstimos bancários e de depósitos;
- ▶ Reconverter e requalificar espaços físicos e equipamentos;
- ▶ Aumentar/rever acordos com a Segurança Social;
- ▶ Aumentar as participações familiares;
- ▶ Aumentar serviços prestados ao exterior;
- ▶ Rentabilizar espaços para utilização externa;
- ▶ Diversificar campanhas/acções de angariação de fundos.

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Eficácia da negociação	--	--	60%
Aumentar o n.º clientes financiados p/ Acordos c/ Segurança Social	--	--	≥10
Aumentar o n.º de cooperantes	--	--	≥10%
Aumentar o valor dos Donativos	30.000,00€*	10.000,00€	≥33%
N.º de novas parcerias com financiamento	1	1	≥ 2
Nº de espaços reconvertidos	--	--	3
Taxa de receita gerada com novos serviços	--	--	≥0,7%



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de cedências de espaços	--	--	2
Percentagem de aumento das comparticipações	96.287,97€*	8.162,03€	≥8%
Índice de contratações	--	--	<100%

*Valor estimado para 2013

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	Valor actual	Evolução	Meta
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas	- 13,5%* (-2.449,61€)	1.000,00€	5% (+1.000,00€)
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	88,14%*	--	100%
Taxa de Necessidades de Manutenções satisfeitas	--	--	100%

*Valores reportados a Setembro/2013

Contabilidade

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

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Certificação Legal de Contas	Sem reservas	--	100%

3. Objectivo Estratégico: Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis, na organização e na comunidade

Objectivo Operacional

- a) Compromisso com o imperativo da cidadania, promovendo a redução das desigualdades sociais.

A. Direcção

- ▶ Procurar responder às solicitações de clientes, famílias, colaboradores e comunidade, na satisfação de necessidades básicas, garantindo o equilíbrio e a sustentabilidade organizacional;
- ▶ Promoção de uma nova atitude social face à deficiência e Incapacidade.

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de acções de responsabilidade social	209	--	≥200



Plano de Actividades e Orçamento 2014

B. Unidade de Gestão de Clientes

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de acções de sensibilização	218	--	≥ 200
Contributos para a sociedade	369	--	≥369

4. Objectivo Estratégico: Inovar nas acções e nos meios de informação, comunicação e divulgação

Objectivo Operacional

- a) Reforço do sistema de informação indispensável à execução da estratégia e da gestão organizacional.

A. Direcção

- ▶ Implementar Plano de Comunicação e Marketing;
- ▶ Modernizar a imagem institucional;
- ▶ Dinamizar os sistemas de informação e de apoio à gestão.

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Taxa de execução do Plano Marketing	--	--	100%
Nº de eventos com impacto social	3	1	≥4
Taxa de resposta às solicitações da Gestão	--	--	100%

8. Objectivos de Desempenho Operacional

Indicador	CRI		DAO		DFE		DR		DAD	
	Valor actual	Meta	Valor actual	Meta	Valor actual	Meta	Valor actual	Meta	Valor actual	Meta
Taxa de execução da intervenção e actividades	100%	100%	85%	≥85%	90%	≥90%	95%	≥95%	85%	≥85%
Taxa de execução de serviços multidisciplinares	90%	≥90%	90%	≥90%	90%	≥90%	100%	100%	80%	≥85%
Taxa de execução de actividades transversais de inclusão	na	na	100%	100%	100%	≥85%	100%	100%	na	na
Taxa de execução das actividades do PI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	85,3%	≥80%	80%	≥80%	80%	≥80%	90%	≥90%	90%	≥90%

na – não se aplica.

Objectivos Operacionais por Departamentos/ Serviços

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

8.1. Departamento de Educação

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	238**	-16	222*
Nº total de PI avaliados/revistos	106	70	176
Grau de Implementação dos Planos de Acção de 2013 /2014	100%	--	100%
Taxa de execução das actividades do PI	100%	--	100%
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	85,3%	--	≥80%
Taxa de PI's com sucesso	82,1%	--	≥80%
Grau de concretização dos objectivos PIT	82,5%	--	≥80%
Nº de clientes com continuidade interna	120*	102	≥222*
Nº de sessões disponibilizadas (Fisioterapia)	770	260	≥1030*
Nº de presenças (Fisioterapia)	762	268	≥1030*
Nº de sessões disponibilizadas (Psicologia)	1302	819	≥2121*
Nº de presenças (Psicologia)	1272	849	≥2121*
Nº de sessões disponibilizadas (Terapia da Fala)	903	419	≥1322*
Nº de presenças (Terapia da Fala)	903	419	≥1322*
Nº de sessões disponibilizadas (PIT)	705	-43	≥662*
Nº de presenças (PIT)	688	-26	≥662*

(*) Dependente da aprovação dos planos de acção do CRI para 2014/2015 e/ou de reestruturações nos Planos de Acção de 2013/2014.

**O valor total dos alunos apoiados foi de 238, sendo 124 referentes ao ano lectivo de 2012/2013 (Janeiro a Julho) e de 222 ano lectivo de 2013/2014 (Setembro a Dezembro).

8.2. Departamento de Actividades Ocupacionais

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	77	8	85
Taxa de execução das actividades do PI	100%	-	100%
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	80%	-	≥80%
Taxa de PI's com sucesso	80%	-	≥80%
Nº total de PI avaliados/revistos	77	-	77
Taxa de clientes com Sonho	29%	3%	≥32%
Taxa de clientes que concretiza o sonho	90%	10%	100%
Nº de clientes com continuidade interna	77	-	77



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	0	-	0
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	40	-9	31
Taxa de execução das Actividades Ocupacionais	100%	-	100%
Taxa de execução dos Cuidados Técnicos e de Reabilitação	100%	-	100%
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	100%	-	100%
Nº médio de clientes nas sessões/actividades (EOE/AO/DAO)	14	6	20
Nº de sessões/actividades disponibilizadas (Terapia da Fala)	390	-	390
Nº de sessões/actividades disponibilizadas (Fisioterapia)	1550	54	1604
Nº de sessões/actividades disponibilizadas (Terapia Ocupacional)	832	206	1038
Nº de sessões/actividades disponibilizadas (Actividade Física Adaptada)	370*	57	427
Nº de acompanhamentos (Serviço Social)	175	-	175
Nº de acompanhamentos (Psicologia)	34	-	34

*Valor referente a 2013

8.3. Departamento de Formação e Emprego

a) Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	104	-4	100
Nº Médio de Clientes	90	4	94
Volume de Horas Formação	113636	7708	121344
Nº de PCT's	55	6	61
Nº total de PI avaliados/revistos	126	4	130
Taxa de execução das actividades do PI	100%	--	100%
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	80%	--	≥ 80%
Taxa de PI's com sucesso	80%	--	≥80%
Taxa de execução dos Cuidados Técnicos e de Reabilitação	100%	--	100%
Nº de clientes com continuidade interna	142	-78	64

b) IAOQE

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	24	6	30



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de experiências de orientação vocacional	89	31	120
Nº de Avaliações	30	0	30
Nº de Avaliações (na actividade de orientação vocacional)	88	32	120
Nº de estágios de observação	88	32	120
Volume de horas de estágios de observação	1144	416	1560
Volume de horas de orientação vocacional	11453	2587	14040
Nº de clientes com continuidade interna	23	7	30

c) Centro de Recursos

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de Entradas nas Listas (Apoio à Colocação)	51	-1	50
Nº de candidatos integrados	27	-2	25
Taxa de integração	52,9%	--	≥50%
Taxa de manutenção	88,8%	--	≥80%

d) Formação Contínua

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	24	0	24
Volume de horas de formação	2.500	+300	2800

8.4. Departamento de Residências

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	15	--	15*
Taxa de execução das actividades do PI	100%	--	100%
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	90%	--	90%
Taxa de PI's com sucesso	90%	--	90%
Nº total de PI avaliados/revistos	15	--	15
Nº de clientes com continuidade interna	15	--	15
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	1	-1	0
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	67	-8	≤59
AIVQ – Acompanhamentos em serviços ao exterior	100	--	≥100
Nº de sessões/actividades disponibilizadas (Saídas ao exterior)	35	2	≥37



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº de acompanhamentos (serviço social)	95	5	≥100
Nº de Acompanhamentos (saúde)	100	--	≥100

*Por orientação da tutela não se prevê alargamento da resposta para 2014

8.5. Departamento de Apoio Domiciliário

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Nº Total de Clientes	25	-5	20*
Nº de Presenças (Fisioterapia)	225	41	≥266
Nº de sessões disponibilizadas (Fisioterapia)	266	--	≥266
Taxa de execução das actividades do PI	100%	--	100%
Grau médio de concretização dos objectivos do PI	90%	--	≥90%
Taxa de PI's com sucesso	80%	--	≥80%
Nº de clientes com continuidade interna	25	-5	≥20
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	0	--	0
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	6	-6	0
Média de serviços obrigatórios prestados	3	1	≥4
Nº total de PI avaliados/revistos	20	--	≥20*
Nº de Visitas Domiciliárias	120	--	≥120
Nº de Apoios Técnicos	53	7	≥60
Nº de Acompanhamentos (cuidados de saúde)	72	3	≥75

*Por orientação da tutela a meta referente ao nº de clientes teve de ser ajustada.

9. Melhoria Contínua

O Sistema de Melhoria Contínua é um instrumento que regula e orienta as dinâmicas da CERCIAG face às necessidades de melhoria dos serviços, tendo como principais objectivos promover a implementação de acções de melhoria / correctivas, agindo, designadamente, sobre situações de não conformidade, tendências indesejáveis e/ou eventuais desvios face ao planeado, identificadas no decurso das actividades/ serviços e/ou por análise dos instrumentos de monitorização e medição, facilitando a tomada de decisão e procurando melhorar a capacidade e qualidade dos recursos alocados ao desempenho organizacional, promovendo a obtenção de resultados mais eficazes e/ou eficientes, permitindo um acompanhamento *on time*.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Tem como âmbito de aplicação as políticas, metodologias, resultados da auscultação das partes interessadas, o planeamento anual e as actividades para o desenvolvimento dos colaboradores e incorpora o ciclo PDCA – Planear, Realizar, Verificar, Actuar.

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.

Melhoria Contínua

Indicador	Valor actual	Evolução	Meta
Reuniões de Gestão e Coordenação	18	--	≥ 18
Nº de acções de melhoria desenvolvidas	5	12	≥ 17*
Nº de acções de melhoria encerradas	5	--	100%
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	--	100%
Nº de auditorias internas	1	19	≥ 20
Nº de processos chave auditados	--	9	≥ 9
Nº de processos auditados	--	13	≥ 13
Nº de acções de melhoria com origem em auditoria interna	11*	1	≥ 12*

*Por referência ao valor histórico

10. 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.

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

O Plano Anual e o Orçamento identifica claramente os objectivos e metas, indicadores, actividades e o público-alvo, relativos ao âmbito geral de gestão bem como para cada Departamento, projectos conexos,



Plano de Actividades e Orçamento 2014

serviços complementares e actividades transversais Acresce a formação e desenvolvimento dos colaboradores e âmbitos de inovação, bem como o orçamento geral, constituindo, assim, o principal documento orientador da acção e desenvolvimento no decorrer do novo ano civil.

Os Planos Anuais de Actividades de cada Unidade/ Departamento desdobram e detalham os objectivos e acções relativos a cada Unidade/ Departamento, permitindo uma informação mais específica, orientadora do trabalho das equipas e dos colaboradores.

O instrumento de suporte à monitorização e medição – Mapa de Monitorização - é preenchido mensalmente com emissão trimestral e semestral e contem no seu conjunto toda a informação pertinente para a gestão, nomeadamente a necessária à análise da eficácia das acções/ actividades relativas aos objectivos fixados, a identificação de eventuais desvios e a proposta de acções de melhoria/ correcção a introduzir, agindo atempadamente sobre os seus efeitos estruturantes.

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.

O Sistema de Monitorização, Medição e Avaliação, pretende reunir / acompanhar / filtrar e uniformizar a informação necessária à avaliação dos objectivos operacionais e de desempenho organizacional numa perspectiva de melhoria contínua da prestação dos seus serviços aos clientes, bem como a gestão dos seus processos organizativos.

Os instrumentos de medida a utilizar são:

- ▶ Quadro de indicadores do Plano Operacional (mensal);
- ▶ Quadro de indicadores da Unidade de Gestão de Clientes (mensal);
- ▶ Quadros de Indicadores da Gestão Administrativa e Financeira (mensal);
- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (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;
- ▶ Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida dos Clientes.

Mantém-se a revisão de contas da responsabilidade da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Jorge Silva & António Neto, Sroc, Lda.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Dinâmica	Objectivo	Participantes	Temporalidade
Reuniões de Direcção	Alinhamento estratégico Análise dos resultados do período anterior Identificação das áreas de melhoria/ correcção Plano de acções de melhoria	Direcção Directora Geral	Mensal
Reuniões de Gestão / Coordenação	Desempenho organizacional Análise dos resultados do período anterior Análise de questões operacionais Identificação das áreas de melhoria/ correcção Plano de acções de melhoria Planeamento da execução do período – seguinte	Directora Geral Directoras de Unidade Coordenadores/ Responsáveis Serviço	Quinzenais (alternadamente)
Reuniões Gerais de Técnicos	Desempenho organizacional Análise de questões operacionais Discussão de casos/aferição de entendimentos Identificação das áreas de melhoria/ correcção Planeamento do período seguinte	Directoras de Unidade Coordenadores/ Responsáveis Serviço Técnicos	Mensais

O Plano Anual de Actividades apenas será formalmente revistos nos casos previstos. Caso não seja revisto, a alteração de objectivos/ metas apenas será reflectida no plano do ano seguinte. No caso de as alterações serem a nível operacional, estas revisões serão efectuadas com base no Sistema de Melhoria Contínua.

A informação que provém do sistema de monitorização e avaliação irá servir de input a construção do Relatório de Actividades, a elaborar semestral (intermédio) e anualmente, assim como para o Plano Anual de Melhoria, caso sejam detectadas situações passíveis de introdução de melhorias que influenciam a qualidade e eficácia na prestação de serviços pela organização.

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

- ▶ Actividades e acções planeadas e implementadas e justificação de eventuais desvios;
- ▶ Actividades e acções implementadas não planeadas;
- ▶ Resultados das actividades e acções desenvolvidas;
- ▶ Grau de concretização da intervenção planeada;
- ▶ Grau de desempenho organizacional;
- ▶ Conclusões, evidenciando se as acções geraram os resultados.

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.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

11. Anexos

11.1. Caracterização da População Atendida

11.1.1 – Por grupo etário

Idades	Sexo	FI	FC	IAOQE**	CR	CRI	DAO	DAD	DR	Total
3 - 10	H					23	-			
	M					31	-			
11 - 15	H					86	-			
	M					44	-			
16 - 19	H	32				25	-			
	M	23				12	1		1	
20 - 24	H	7				1	5			
	M	6					2			
25 - 34	H	7					14		1	
	M	8					7			
35 - 49	H	2					22	1	5	
	M	1					17	1	6	
50 - 59	H						4		1	
	M						5		1	
-60 - 64	H						-			
	M						-	1		
65 - 69	H						-	2		
	M						-			
70 - 74	H						-	1		
	M						-	1		
75 - 79	H						-	4		
	M						-	2		
80 - 84	H						-			
	M						-	1		
≥ 85	H						-	4		
	M						-	2		
Não Definido	----	14	24	30	75		8**			
	H	48				135	45	12	7	
TOTAL	M	38				87	32	8	8	
	Total	100	24	30	75	222	85	20	15	571

(*) Os 15 clientes do D.R. são comuns a outra resposta (DAO)

(**) Os clientes caracterizados como “não definido” correspondem ao alargamento dos departamentos previsto para 2014.



Plano de Actividades e Orçamento 2014

11.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Deficiência	Sexo	FI	FC	IAOQE	CR	CRI	DAO	DAD	DR	TOTAL
Motora	H					5	-	2		
	M					3	-	1		
Visual	H						-	1		
	M						-			
Auditiva	H					1	-	2		
	M						-			
Mental	H	48				18	35	1	6	
	M	38				19	20	2	5	
P.C.	H					1	9		1	
	M						10		2	
Multideficiência	H					31	1			
	M					8	2		1	
Dif. Aprendizagem	H					19	-			
	M					11	-			
Psicológicas	H					29	-			
	M					16	-	2		
Doenças Degenerativas	H						-			
	M						-	2		
Outras	H					31	-	6		
	M					30	-	1		
Não Definido	--	14	24	30	75		8**			
TOTAL	H	48				135	45	12	7	
	M	38				87	32	8	8	
	Total	100	24	30	75	222	85	20	15	571

(**) Os clientes caracterizados como “não definido” correspondem ao alargamento dos departamentos previsto para 2014



Plano de Actividades e Orçamento 2014

11.2. Cronograma de Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18h	22	19	19	23	21	25	23	10	22	19	17
Reunião DG/DU's	10h	6, 20	3,24	10, 24	14,28	12, 26	9, 23	7,21	8, 22	6, 20	10,24	9,22
Reunião Gestão	16h	23			24			17			13	
Reunião DU/Coordenadores	16h30	2, 16, 30	13, 27	13, 27	10, 24	8, 22	5, 19	3, 17	4, 18	2, 16, 30	13, 27	4
Reunião Geral de Técnicos	11h	6	3	3	7	5	2	7	1	6	3	1
Reunião Geral do DFE/SME	17:00	7	4	11	1	6	3	1	9	7	4	2
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	A definir	-	-	-	-	-	11 a 13	-	-	-	24 a 28	-
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	17H	28	25	25	29	27	3	8	2	28	25	9
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16H	-	-	-	-	-	-	-	A definir	-	-	-
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16H	-	-	-	A definir	-	A definir	-	-	-	-	A definir
Reunião de Técnicos de DAO	10H00	6	3	3	7	5	2	7	1	6	3	1
Reunião Geral de DAO	17H30	29	26	26	30	28	25	30	24	29	26	17
Reunião Equipa DAD	14:30	24				23			19			
Reunião Chefe de Equipa DAD		Sempre que necessário										
Reunião Equipa DR	15:00	31				30			26			
Reunião Chefe de Equipa DR		Sempre que necessário										
Reunião Geral Unidade G. Financeira	15:00	17	-	-	-	16	-	-	-	17	-	-
Reunião G.A.F		Reuniões informais sempre que necessário										



Plano de Actividades e Orçamento 2014

11.3. Plano de Meios

11.3.1 Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Auxiliar DAO	10	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)	8	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	2	Ajudante Cozinha	1	Vigilância e Segurança
Professor Educação Física	1	Aux. Serviços Gerais	5	a)Técnicos que acumulam funções
TAFE	2	Empregado de Bar/Ref.	1	
Monitor de F.P.	10	Professor F. Base (externo)	2	
Monitor DAO	7			
Auxiliar F.P	3	Emp. Inserção (Ajudante Acção Directa DAD; Ajudante Acção Directa DR)	2	Efectivos – 69
Guarda-Livros	1	Estágios (Ajudante Acção Directa DAD; técnica de animação DAO)	2	A Termo – 15
Enfermeiro	1	Voluntários (Porteiro)	1	C/ legislação especial de emprego – 4
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1			Trabalhadores independentes – 2
				Total de colaboradores – 90
				Voluntários - 1



Plano de Actividades e Orçamento 2014

11.3.2 Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)	
Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes 7 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snozellen 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	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 Igreja 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 Transitória, 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	
4 Viaturas Pesadas 1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 20 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



Plano de Actividades e Orçamento 2014

11.4. Cronograma de Funcionamento

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	1	1
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	Carnaval	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	F. Municipal	9	9	9	9	9	9
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	13	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	Feriado	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	Feriado	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	Páscoa	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	T. Ponto	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	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		31		31
22	20	20	19	21	19	23	20	22	23	20	21
250											

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

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



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Orçamento



Plano de Actividades e Orçamento 2014

12. Orçamento

12.1. Conta de Exploração Previsional

Orçamento Gastos

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR
	INVESTIMENTO	
4333	Equipamento básico	
4334	Equipamento de transporte	
4335	Equipamento administrativo	
4337	Outros activos fixos tangíveis	210.200,00
		210.200,00
	FUNCIONAMENTO	
61	Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	
611	Mercadorias	12.000,00
612	Matérias-primas, subsidiárias e consumo	
6121	Produtos alimentares	106.000,00
6123	Outras Matérias Consumidas	14.000,00
6142	Medicamentos e artigos de saúde	720
6144	Material Didáctico	350
6145	Limpeza, higiene e conforto	13.000,00
		146.070,00
62	Fornecimentos e Serviços Externos	
622	Serviços especializados	
6221	Trabalhos Especializados	62.000,00
6222	Publicidade e Propaganda	2.000,00
6223	Vigilância e Segurança	5.700,00
6224	Honorários	20.000,00
6226	Conservação e Reparação	
62261	Viaturas	20.000,00
62262	Equipamentos	11.000,00
62263	Infra-estruturas	1.000,00
6227	Segurança e saúde no trabalho	4.000,00
623	Materiais	
6231	Ferramentas e Utensílios	2.600,00
6233	Material de Escritório	8.500,00
6234	Artigos para Oferta	200
6235	Jornais e Revistas	140
6236	Material de Protecção no Trabalho	800
6238	Outros	2.000,00
624	Energia e fluidos	
6241	Electricidade	35.000,00
6242	Combustíveis	60.500,00



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR
6243	Água	4.200,00
625	Deslocações, estadas e transportes	
6251	Deslocações e Estadias	10.500,00
626	Serviços diversos	
6261	Rendas e Alugueres	12.000,00
6262	Comunicação	10.500,00
6263	Seguros	23.500,00
6265	Contencioso e Notariado	-
6266	Despesas de Representação	-
6268	Outros serviços	7.550,00
		303.690,00
63	Gastos com o pessoal	
632	Remunerações do pessoal	910.000,00
634	Indemnizações	1.000,00
635	Encargos sobre Remunerações	192.920,00
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	6.850,00
638	Outros gastos com o pessoal	83.000,00
		1.193.770,00
64	Gastos de depreciação e amortização	
642	Activos fixos tangíveis	78.000,00
		78.000,00
68	Outros gastos e perdas	
681	Impostos	
6811	Impostos Indirectos/Taxas	50
688	Outros	
6881	Correcções relativas período anteriores	2.500,00
6882	Donativos	0
6883	Quotizações	2.800,00
6887	Multas e penalidades	0
6888	Outros não especificados	4.500,00
689	Custos com apoios financeiros concedidos a utentes	88.300,00
		98.150,00
69	Gastos e Perdas Financeiros	
691	Juros Suportados	
6911	Juros de financiamentos obtidos	12.800,00
6918	Outros juros	50
		12.850,00
	TOTAL DESPESAS FUNCIONAMENTO	1.832.530,00
	Deficit/Excedente orçamental	6.007,84



Plano de Actividades e Orçamento 2014

Orçamento Rendimentos

Conta	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR
	COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO	
28	Diferimentos	
	Orçamento de Estado	
	Outros financiadores/Doações	210.200,00
		210.200,00
	COMPARTICIPAÇÕES PPLORAÇÃO PARA EXPLORAÇÃO	
75	Subsídios, doações legados à exploração	
751	Subsídios Estado e outros e outros entes públicos	
7511	Centro Regional Segurança Social	
75111	Invalidez e Reabilitação	
751111	Apoio Ocupacional	405.258,00
751112	Apoio Ocupacional - Domicílio	57.894,00
751113	Residências	159.857,04
751114	Apoio Domiciliário	57.928,80
7512	Outros	855.000,00
752	Subsídios de outras entidades	19.000,00
		1.554.937,84
	RENDIMENTOS PRÓPRIOS	
71	Vendas	
711	Mercadorias	20.000,00
		20.000,00
72	Prestação de Serviços	
721	Quotas dos utilizadores	104.450,00
722	Quotizações e jóias	3.000,00
725	Serviços secundários	
7251	Protocolos Cooperação CAO	10.000,00
7252	Outros Proveitos Operacionais	5.000,00
		122.450,00
78	Outros rendimentos e ganhos	
781	Rendimentos suplementares	
7811	Serviços sociais	37.000,00
787	Rendimentos ganhos em investimento	0,00
788	Outros	
7881	Correcções períodos anteriores	6.000,00
7983	Imputação de subsídios ao investimento	46.000,00
7886	Donativos	40.000,00
7888	Outros não Especificados	12.000,00
		141.000,00
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	
791	Juros Obtidos	150,00
		150,00
	TOTAL DOS RENDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO	1.838.537,84

Técnico Oficial de Contas

Mat. C. R. C. Águeda sob o nº 500 697 833

Direcção



Plano de Actividades e Orçamento 2014

13. Parecer do Conselho Fiscal

Analisados os documentos (Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2014) 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. Pedro Rino, 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. Face ao actual momento este Conselho Fiscal não quer deixar de chamar a atenção de todos para a forte monitorização na execução do Plano e Orçamento face à imprevisibilidade do próximo ano.

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 2014.

Assim, decide este Conselho Fiscal dar o seu Parecer Favorável ao Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2014, propondo a sua aprovação.

Águeda de 19 de Novembro de 2013

O Conselho Fiscal

. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves (Dr.)

Presidente

António José Duarte Arede Fernandes (Eng.)

Secretário