



**Relatório de Actividades
e Contas 2011**

Índice

1. Enquadramento	5
2. Índice de Siglas	6
3. Princípios de Acção	7
4. Oferta de Serviços	8
5. Destaques.....	9
6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos	19
7. Desempenho Operacional dos Departamentos/Serviços	34
7.1 - Análise dos Indicadores	34
7.2 - Desempenho dos Departamentos.....	39
8. Desempenho Organizacional	40
9. Desempenho Estratégico	42
10. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua	45
10.1 - Monitorização e Avaliação.....	47
11. Anexos.....	48
11.1 - Caracterização da População Atendida	48
11.2 - Cronograma de Reuniões	50
11.3 - Plano de Meios	51
11.4 - Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado.....	53
12. Balanço e Demonstração de Resultados	54
12.1 - Balanço.....	54
12.2 - Demonstração de Resultados	59
12.3 - Demonstração dos Fluxos de Caixa – Método Directo.....	61
12.4 - Anexo ao Balanço e Demonstração de Resultados.....	63
13. Certificação legal das contas.....	71
14. Parecer do Conselho Fiscal	73

1. Enquadramento

Usa a capacidade que tens.

A floresta ficaria silenciosa se só o melhor pássaro cantasse.

Óscar Wilde

O Relatório de Actividades constitui um documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Actividades da CERCIAG e sintetiza a informação considerada essencial para explicar a actividade desenvolvida, os desvios ocorridos, o grau de concretização da intervenção planeada e os resultados obtidos, evidenciando se as acções geraram os resultados pretendidos.

Em termos de balanço, acabámos um ano muito difícil e quando assim é, “sobram as preocupações onde falham as soluções”. Perante uma conjuntura tão desfavorável em termos económicos e sociais, sem lucubrosas fantasias e com os condicionalismos conhecidos, a CERCIAG respondeu a este desafio com a sua experiência, com a sua credibilidade, com uma consciência muito viva da realidade e certa de que, esperar para agir, poderia ser fatal.

Não obstante a insustentável pressão a que em determinados momentos estivemos sujeitos, centramos a nossa atenção naqueles que consideramos ser os pilares conceptuais que sustentam a organização - a eficiência e a qualidade dos serviços - no pressuposto da máxima satisfação das expectativas e das necessidades dos nossos clientes, no sentido de promover a maximização do seu potencial. Sempre eles, em primeira linha.

Depois, contamos com uma Equipa com capacidade, com conhecimento e com garra, disposta ao sacrifício e à mudança; engenhosa, criativa e solidária. E foi com esta gente, com a coragem de pôr de lado velhas receitas já esgotadas, que fomos capazes de ultrapassar os aspectos mais frágeis da organização, conviver bem de perto com a crise, encará-la com a preocupação que os tempos que vivemos exigem e combater-la com serenidade.

Assim, e apesar da conjuntura em que decorreu o exercício, o Plano de Actividades previsto para 2011 teve uma taxa de execução de 87%.

Os resultados são dos nossos Clientes; o mérito, esse, foi da Equipa que lideramos.

Uma nota final para referir que estamos naturalmente preocupados e continuaremos atentos à evolução da situação económica e social do país, sobretudo às orientações políticas que tenham, ou possam vir a ter, impactos relevantes nas pessoas com deficiência e suas famílias, na vida da organização e dos seus colaboradores e, ainda, na de quantos nos dispensam – a nós, CERCIAG - o reconhecimento de entidade parceira e possibilitam um impacto mais eficaz dos serviços prestados, potenciando vias de desenvolvimento e respondendo com maior eficácia aos desafios que o futuro, certamente, nos reserva.

Águeda, 5 de Março de 2012

a direcção

2. Índice de Siglas

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

AEA – Associação Empresarial de Águeda

AG – Assembleia-Geral

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

DF – Departamento de Formação

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 para Adultos

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

GMCPPI – Grau Médio de Cumprimento 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

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

ID – Investigação e Desenvolvimento

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

PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados

PCDI – Pessoa com Deficiência ou Incapacidade

PDI – Plano de Desenvolvimento Individual

PEI – Plano Educativo Individual

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

RTP - Rádio e Televisão de Portugal

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SME – Serviço de Mediação para o Emprego

TB – Tableau de Bord

UA – Universidade de Aveiro

UCIPSS – União Concelhia das Instituições Particulares de Solidariedade Social

UGC – Unidade de Gestão de Clientes

3. Princípios de Acção

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Profissionalismo - Assegurar um desempenho profissional competente.

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

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

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

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

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

Independência e Imparcialidade - Defesa intransigente da Missão da Instituição.

Contextualização das Políticas da Organização

As Políticas da Organização poderão ser consultadas na íntegra no Código de Ética, sendo apenas apresentadas as suas linhas gerais.

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

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

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

Política de Recrutamento - A Política de Recrutamento baseia-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito total pela dignidade humana, de forma a impedir qualquer forma de discriminação e promover o mérito individual. A estratégia da CERCIAG passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades através de um programa de desenvolvimento, essencial à actualização de conhecimentos e práticas.

4. Oferta de Serviços

A CERCIAG disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

Actividades Ocupacionais

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

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

Formação e Emprego

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

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

Escola de Ensino Especial

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

Centro de Recursos para a Inclusão

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

Residências

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

Apoio Domiciliário

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

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

Terapias: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Actividade Física Adaptada

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

Projectos: Fanfarra Zabumbar; Projecto Átomo; NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família); Gabinete de Psicologia.

5. Destaques

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

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

Planeado

- Promover estratégias de liderança nas Unidades, identificando e monitorizando os indicadores de desempenho;

- Aperfeiçoar e desenvolver sistemas de informação de apoio à gestão e à tomada de decisão;
- Avaliar e redefinir as ferramentas informáticas existentes.

Executado

- Auditoria e Certificação da Qualidade – EQUASS Assurance;
- Início do projecto para a Certificação da Qualidade – EQUASS Excellence;
- Participação na Assembleia Geral da FENACERCI realizada em Almada;
- Coordenação da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2011;
- Edição Trimestral do Boletim Informativo CERCIAG_Ora;
- Aperfeiçoamento de um sistema de Intranet - plataforma de comunicação colaborativa, desenvolvida para os colaboradores e unidades/departamentos da CERCIAG, com o objectivo de sistematizar, agilizar, simplificar e armazenar os fluxos de informação interna;
- Actualização permanente do Website da CERCIAG;
- Cerimónia comemorativa da obtenção da Certificação da Qualidade pelo modelo EQUASS Assurance;
- Comemoração do Dia de S. João com realização de um arraial popular para angariação de fundos;
- Assembleia Geral para Eleição dos Corpos Sociais para o Biénio 2011 / 2012;
- Actualização permanente do Website da Fanfarra Zabumbar Percussão;
- Actualização da Carta Social 2011;
- Candidatura e aprovação do PCAAC 2011 do Instituto de Segurança Social, IP;
- Realização do 2º concurso "Sopas e Aromas";
- Campanha de Postais de Natal da CERCIAG 2011;
- Lançamento na Internet, das Campanhas Solidárias da CERCIAG, nomeadamente a campanha de Natal 2011;
- Participação no VIII Encontro Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social;
- Participação na Assembleia Geral da FENACERCI de Aprovação do Plano e Orçamento para 2012, em Lisboa;
- Nomeação dos Directores de Unidade, Coordenadores e Responsáveis de Serviço para o ano de 2012;
- Realização de reuniões com o Conselho Fiscal com a presença do Revisor Oficial de Contas - apresentação e discussão do Plano e Orçamento para 2012;
- Apresentação e Aprovação em Assembleia Geral do Plano de Actividades e Orçamento para 2012;
- Participação na Campanha “Alegria”, realizada pelo Grupo Auchan, de angariação de fundos que foram atribuídos às CERCI's aderentes;
- A CERCIAG é reeleita para o cargo de Secretária da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI, para o triénio 2011 / 2013;
- A Directora Geral da CERCIAG desempenha, a convite, o cargo de Delegada Regional da Zona Centro da FENACERCI;
- Participação de uma técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho;
- Cedência semanal de um técnico, para reuniões do Núcleo Local de Inserção;
- Participação de um técnico no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda;
- Representação da CERCIAG no Conselho local de Acção Social - Rede Social.

Princípio dos 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 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.

Planeado

- Promover uma política de recrutamento, selecção e retenção dos colaboradores, baseada em conhecimentos, capacidades/aptidões e competências;
- Avaliar as condições de trabalho e de satisfação global dos colaboradores;
- Promover e avaliar a qualificação e o apoio ao desenvolvimento dos colaboradores;
- Avaliar o desempenho dos colaboradores;
- Utilizar o feedback dos colaboradores no planeamento anual e estratégico e no seu próprio desenvolvimento.

Executado

- Realização da análise de satisfação organizacional dos colaboradores através da aplicação de questionários;
- Concepção e aplicação de questionários de satisfação dos colaboradores em relação às condições de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho;
- Avaliação do Desempenho dos colaboradores, relativa ao ano de 2010 (Março) e aplicação experimental do novo modelo de avaliação de desempenho, com inclusão de objectivos organizacionais e departamentais, aos grupos funcionais de gestão e coordenação, relativo a 2011 (Novembro);
- Realização de 9 processos de recrutamento;
- Realização de reuniões departamentais;
- Candidatura e aprovação de um Estágio Profissional na área de Geriatria, para Lar Residencial;
- Candidatura e aprovação de dois Estágios Profissionais nas áreas de Fisioterapia e Terapia da Fala;
- Candidaturas ao POPH:
 - Tipologia 3.2 – Formação para a Inovação e Gestão;
 - Tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações;
- Formação de Activos:
 - "Prevenção e Intervenção em Meio Familiar - Em Busca do Tesouro das Famílias";
 - Workshop-Reflexivo "Formação Dilemas e Problemas";
 - Workshop "Histórias Endiabradas para Mães Desesperadas";
 - Início da Licenciatura de Psicologia de 1 colaboradora;
 - Workshop no Domínio da Gestão e no Domínio da Gestão da Qualidade;
 - Curso Básico de Informática";
 - "Encontro sobre a Sustentabilidade das Organizações do 3º Sector";
 - Workshop - "Educação Afectivo-Sexual na Deficiência";
 - "Curso de Língua Gestual Portuguesa - Nível II";
 - RVCC - "Cultura Língua e Comunicação - Código CLC 1, 3 e 7";

- A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, Artº. 28 - Saúde: "A promoção de comportamentos saudáveis na sexualidade";
- "Curso Intensivo de Shiatsu (Nível II)";
- "Curso de Mesoterapia Homeopática";
- "Certificação de Motoristas de Veículos Pesados de Mercadorias e de Passageiros";
- "Formação Pedagógica Inicial de Formadores";
- "Formação de Contratação Pública - Questões Práticas";
- "Formação de Acupunctura Estética";
- "Formação de 1ª Intervenção - Utilização de Extintores";
- Formação: "Pessoas com Deficiência e Incapacidades Cognitivas: Espectro do Autismo e Síndrome Asperger - Introdução e Intervenção";
- Comportamentos de Oposição e Gestão de Conflitos;
- PHDA - do Diagnóstico à Intervenção;
- "Um olhar sobre as Famílias/Estratégias no contexto familiar";
- "Saber mais para ser melhor";
- Curso "Capacitação em Fisioterapia Dermato Funcional Corporal e Facial";
- "Normas para as Entidades Sector não Lucrativo";
- "NCRF para as Entidades sem Fins Lucrativos".

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

Planeado

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

Executado

- Criação de Módulo na Intranet de gestão de Sugestões e Reclamações;
- Criação na página da CERCIAG de conteúdos em linguagem fácil e em Língua Gestual Portuguesa;
- Disponibilização da Carta de Direitos e Deveres em braille;
- Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto-Representantes;
- Divulgação do Projecto Átomo:
 - Seminário "Educação Sexual e Deficiência", realizado no dia 15 de Fevereiro de 2011, no Agrupamento de Escolas Pêro da Covilhã e promovido pelo Centro de Formação da Associação de Escolas da Beira Interior;
 - Painel "Sexualidade na Pessoa com Deficiência" das II Jornadas Sociais de Armamar, realizadas em Armamar nos dias 23 e 24 de Fevereiro de 2011;
 - Painel "Proposta de Abordagem à Educação Afectivo-Sexual no simpósio sobre Educação Inclusiva "Nós e os Laços, realizado no dia 31 de Maio de 2011";

- Formação para 25 colaboradores da CERCILAMAS;
- Formação para colaboradores e famílias da Santa Casa da Misericórdia de Alvorge.

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

Planeado

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

Executado

- Elaboração e envio à Comissão Nacional de Protecção de Dados de processo relativo à recolha, tratamento e cedência de dados de clientes e colaboradores;
- Autorização, pela Comissão Nacional de Protecção de Dados, do tratamento e cedência de dados de clientes e colaboradores;
- Elaboração do Manual de Prevenção de Abusos e Maus Tratos;
- Participação no Grupo de Trabalho da FENACERCI sobre Interdição, Inabilitação e Tutelas;
- Acompanhamento em processos de Interdição e Tutelas.

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

Planeado

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

Executado

- Colaboração da CERCIAG num Projecto de Gestão Pública e Autárquica da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro, subordinado ao tema “O Impacto da crise no apoio das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Concelho de Águeda”;
- Colaboração na realização de um Estudo Científico " Sexualidade na Deficiência Profunda", com uma amostra de 15 clientes, no âmbito da licenciatura em "Relações Humanas e Comunicação Organizacional", da Escola Superior de Educação e Ciências Educacionais do Instituto Politécnico de Leiria;
- Realização da Campanha Pirlampo Mágico 2011 (a DG da CERCIAG foi a coordenadora, para a Zona Centro, da campanha);
- Participação na “Feira de Saberes e Sabores”, organizada pela Belavista em parceira com a Câmara Municipal de Águeda e a Aparka;
- Realização nas instalações da CERCIAG do Jantar Anual dos Amigos de S. Sebastião;

- Realização, no Auditório do DFE, do Congresso “Sustentabilidade das Organizações do Terceiro sector, em parceria com a EAPN Portugal;
- Realização da Reunião da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2011, presidida pela Directora Geral da CERCIAG;
- Renovação de 13 Protocolos de Cooperação com Entidades Externas para o desenvolvimento de actividades socialmente úteis pelos clientes do DAO;
- Participação na Feira Socializar +, organizado pela UCIPSS em parceria com a Câmara Municipal de Águeda;
- Integração no Grupo de Trabalho - Delinquência Juvenil, do Conselho Municipal de Segurança;
- Realização de 49 protocolos de experiências de Prática em Contexto de Trabalho para formandos a frequentar a Formação Inicial;
- Realização no Centro de Actividades Ocupacionais de um Estágio Curricular, em parceria com a Escola Superior de Altos Estudos – Instituto Miguel Torga de Coimbra, na área de Psicologia Clínica (Mestrado – 420 horas);
- Realização de estágios de observação por 6 alunas do Curso de Licenciatura em Enfermagem, em parceria com a Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro (ESSUA);
- Integração em despiste vocacional/ocupacional de 4 alunos, no âmbito do Plano Individual de Transição (PIT) – 2010/2011, em parceria com o Agrupamento de Escolas de Oliveira do Bairro, o Agrupamento de Escolas da Branca e o Agrupamento de Escolas da Mealhada;
- Participação em reunião de trabalho do Projecto Ayuda en Red, promovida pela Câmara Municipal de Águeda;
- Trabalho fotográfico com os clientes do DAO intitulado "Eternas Crianças" realizado por Ricardo Matos Abreu no âmbito da disciplina de Fotorjornalismo leccionada no Instituto Português de Fotografia do Porto;
- Realização da Oficina do Brinquedo no dia 3 de Junho na CERCIAG, em parceria com a Universidade de Aveiro e o Agrupamento de Escolas de Cinfães;
- Renovação de 1 Protocolo de Cooperação com Entidade Externa para o desenvolvimento de actividades socialmente úteis com um cliente do DAO;
- Integração em despiste vocacional/ocupacional de 4 alunos - ano lectivo 2011/2012 - no âmbito do Plano Individual de Transição (PIT), em parceria com o Agrupamento de Escolas de Oliveira do Bairro, o Agrupamento de Escolas da Branca e o Agrupamento de Escolas da Mealhada;
- Estabelecidos protocolos com 8 entidades empregadoras das áreas de formação disponibilizadas no DFE, para a realização de Estágios de Observação a clientes de IAOQE;
- Estabelecimento de parceria com o IPAM, para a realização de Estágios Curriculares e Planos de Marketing.

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

Planeado

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

Executado

- Avaliação de Satisfação de Clientes, Famílias e Significativos, com taxa de satisfação de 89.10% e 96.4%, respectivamente;
- Participação nas Comemorações dos 50 anos do Agrupamento de escuteiros de Águeda;

- Avaliação de satisfação do CRI (alunos/docentes/agrupamentos) - taxa de satisfação de 100%;
- Participação da Fanfarra Zabumbar Percussão: Desfile de Carnaval Agrupamento Finisterra; Desfile de Carnaval Águeda; Escola Secundária Marques Castilho; II Mostra do Associativismo Armamar; Feira do Livro Águeda; Portugal no Coração da RTP; Carroça de Poetas: Águeda Vintage; Dia diocesano do catequista; Comemoração do dia Internacional da Música Anadia; Marchas de São João 2011 Febres; Marchas de São João 2011 Ameal; Dia do formando CERCIAG; Festa de Natal CERCIAG; Oiã - Agrupamento de Escolas; Oliveira do Bairro, agrupamento de Escolas; Albergaria-a-Velha - Agrupamento de Escolas; Branca - Agrupamento de Escolas; Águeda - Cruz Vermelha Portuguesa;
- Participação no projecto artístico inter-associativo – Carroça de Poetas “Águeda Vintage”, promovido pela Câmara Municipal de Águeda, com a actuação da Fanfarra “Zambubar” e do projecto “Dança Inclusiva”;
- Actuações do Grupo de Malabares: Escola Adolfo Portela; Feira de Saberes e Sabores; Reportagem RTP1 – Programa Elo Social - Economia Solidária; Socializar +/Mostra Social das IPSS do Concelho de Águeda; Iniciativa da Câmara Municipal de Águeda de revitalizar o comércio tradicional; Festa de Natal da CERCIAG;
- Actuações do Grupo do Rancho “Saltatio”: Reportagem RTP1- Programa Elo Social - Economia Solidária; Centro Social de Travassô; Escola Marques de Castilho; Socializar + - Mostra Social das IPSS do Concelho de Águeda; Centro Social e Paroquial de Recardães e Festa de Natal da CERCIAG;
- Participação de um grupo de formandos no Dia do Agrupamento de Aguada de Cima e de Anadia;
- Realização de reuniões quinzenais do grupo de Auto-Representantes;
- Integração em despiste vocacional/ocupacional de 3 alunos da Escola de Ensino Especial, no âmbito do Plano Individual de Transição, em parceria com a MacDonald's, Quinta Biológica de Aguada de Baixo e a Escola de Bailado de Águeda;
- Acompanhamento, enquanto Centro de Recursos para a Inclusão, de 26 alunos, no âmbito do Plano Individual de Transição dos Agrupamentos de Escolas da área de abrangência;
- Integração, no âmbito do CRI de 8 alunos em actividades ocupacionais/vocacionais (3 alunos em ensaios da Fanfarra da CERCIAG e 5 alunos em áreas de formação profissional da CERCIAG);
- Participação no Júri de Avaliação Final de Projecto "Inserção do Deficiente na Sociedade", no âmbito da disciplina de Área Projecto, realizado na Escola Secundária Adolfo Portela e participação com a Dança Inclusiva no mesmo âmbito;
- Participação no Concurso "Intervenções Urbanas", promovido pela Câmara Municipal de Águeda;
- Dinamização de uma acção de sensibilização com o Circuito Adaptado, no âmbito da área de projecto "Ser Especial em Águeda", na Escola Secundária Marques Castilho;
- Participação com um grupo de 6 clientes nas XXI Jornadas Desportivas da CERCIMIRA;
- Reportagem sobre a CERCIAG – Programa Elo Social – A Economia Solidária, da RTP1;
- Realização de uma Reportagem na CERCIAG, e transmitida no programa "Portugal no Coração", da RTP1;
- Participação, como Júri, na apresentação final da área de projecto- "O Direito a Ser Criança", na Escola Secundária Adolfo Portela;
- Realização da 9ª Edição do “CERCIAG EM MOVIMENTO (152 Clientes da CERCIAG, 26 Parcerias, 159 Alunos das Escolas de Ensino Regular, 63 Clientes de Instituições Congéneres, 238 Clientes de IPSS’S do Concelho, 8 Voluntários e 856 Participantes);
- Realização de foto-reportagem - Revista CAIS;
- Participação do grupo de "Dança Inclusiva" no evento TEDx youth@Aveiro - Pensas Logo Crias»;

- Realização de Jantar de Natal do Lar Residencial;
- Participação numa sessão de Cidadania e Empregabilidade de um curso EFA (B2 Florista) na AEA, para sensibilização e promoção da igualdade de direitos no acesso à formação e emprego de PCDI's.

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;
- Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

Executado

- A CERCIAG integra, a convite da Universidade de Aveiro, a rede de formação da Unidade Curricular de PROJECTOS DE INTERVENÇÃO EDUCACIONAL, inserido no 3º ano da Licenciatura em Educação Básica;
- Iniciaram em Abril duas acções de Formação Contínua, abrangendo um total de 12 ex-formandos desempregados;
- Elaboração do Plano de Acção do CRI: candidatura;
- Aprovação do Plano de Acção do CRI 2011/2012;
- Participação dos clientes em actividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas: Escola “Crescer a Galope” (Hipoterapia); Escola de Bailado de Águeda e Quinta Biológica de Aguada de Baixo;
- Participação dos clientes nas várias actividades de inclusão desenvolvidas: Fanfarra (54 ensaios); Rancho (44 ensaios); Ballet (35 aulas); Átomo (122 sessões); Malabares (46 sessões);
- Apresentação de Candidatura à Tipologia 6.1 - Formação para a Inclusão, do Programa Operacional Potencial Humano, com o Projecto LINK;
- Apresentação e aprovação de Candidatura ao INR - Subprograma "Para Todos" - Colónia de Férias do DAO 2011;
- Apresentação e aprovação de Candidatura à CMA – Plano de Actividades da Fanfarra;
- Candidatura a Credenciação como Centro de Recursos Local para o Centro de Emprego de Águeda;
- Candidatura ao Plano de Acção 2012 do Centro de Recursos Local;
- Candidaturas ao POPH:
 - Tipologia 6.2 – Qualificação de PCDI – Formação Inicial: Total – 8 Cursos (7 dos quais com Dupla Certificação) e 55 Acções (42 Acções de Percurso B e 14 Acções de Percurso C);
 - Tipologia 6.2 – Qualificação de PCDI – Formação Contínua;
 - Tipologia 6.2 – Qualificação de PCDI – IAOQE (Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego).

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 resultado da avaliação das necessidades dos clientes, na estruturação e organização dos serviços.

Executado

- Implementação dos Planos Individuais;
- Realização de novas actividades no DAO, durante a implementação do PI, que não estavam previstas - Viagem ao Algarve com um grupo de 6 clientes;
- Monitorização e Acompanhamento dos Planos Individuais e respectivas revisões;
- Avaliações dos PDI dos alunos da Escola de Ensino Especial;
- Funcionamento do DAO durante o mês de Agosto – Apoio a 24 clientes;
- Realização de Colónia de Férias do DAO, de 6 a 17 de Junho na Colónia de Férias da GNR em Quiaos. Participaram 52 clientes, num projecto co-financiado pelo INR I.P. – Subprograma Para Todos;
- Reestruturação do Projecto Átomo;
- Foram acompanhados 33 ex-formandos na medida de Apoio à Colocação (6 dos quais celebraram já contrato de trabalho); em Pós-Colocação foram acompanhados 13 trabalhadores;
- Realização dos estágios de observação integrados na Unidade Curricular de PROJECTOS DE INTERVENÇÃO EDUCACIONAL, inserido no 3º ano da Licenciatura em Educação Básica da UA;
- Participação dos clientes em actividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas: Escola "crescer a Galope" (Hipoterapia); Escola de Bailado de Águeda.

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

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

Executado

- Apresentação mensal de documentos de monitorização do desempenho organizacional;
- Realização de reuniões com o Conselho Fiscal com a presença do Revisor Oficial de Contas - apresentação e discussão do Relatório e Contas de 2010 e do Relatório e Contas Intermédio de 2011;
- Apresentação e aprovação do Relatório e Contas de 2010 em Assembleia Geral;
- Visita de Acompanhamento e avaliação pedagógica/financeira do POPH no âmbito da Tipologia 6.1.- Formação para a Inclusão;
- Elaboração de relatórios trimestrais (Departamentos/Serviço);

- Implementação na Intranet Módulo de Gestão de Clientes dos Departamentos de Educação e Apoio Domiciliário;
- Criação de Módulo de Planeamento por Departamento / Serviço;
- Apresentação e aprovação de Candidatura ao IEFP - Medida de Apoio ao Investimento a Entidades de Reabilitação Profissional;
- Apresentação de Candidatura à CMA – Investimento;
- Elaboração do Relatório de Execução do Projecto "Colónia de Férias do DAO - 2011, realizado do âmbito do Subprograma "Para Todos" do INR;
- Aplicação de Inquéritos de Avaliação da Satisfação aos Stakeholders;
- Visita de acompanhamento e avaliação pedagógico/financeira do POPH, no âmbito da Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações;
- Elaboração de Relatório Intermédio de Actividades e Contas, reportado a Junho de 2011;
- Elaboração e implementação do Processo de Auditorias Internas de Qualidade.

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.

Realizado

- Revisão dos Modelos da Avaliação de Desempenho com inclusão de objectivos por Departamento;
- Elaboração de Plano de Acções de Melhoria Contínua e desenvolvimento das respectivas acções;
- Apresentação de candidatura à Tipologia 6.4 alínea b) - Qualificação Organizacional - Certificação pelo Referencial da Qualidade EQUASS Excellence;
- Revisão do PP_20 Manual de Competências e Avaliação de Desempenho;
- Início da elaboração do módulo de Intranet referente à Avaliação de Desempenho de colaboradores;
- Início da elaboração de um Plano de Marketing, por um aluno do IPAM, com base na parceria estabelecida entre as partes;
- Candidatura ao Programa BPI Capacitar.

6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

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

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

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

A. Unidade de Gestão de Clientes

A1 - Até Julho de 2011, desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, que permita a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
PFA Externo	100%	18,2%	18%	⬇️

A2 - Alargar os serviços existentes, através da renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
DAO (Centro) - Nº de clientes	70	60	86%	⬇️
Residências - Nº clientes	21	15	71%	⬇️
AD - Nº de dias de atendimento	7	5	71%	⬇️

Análise dos Indicadores

A1 – A operacionalização deste objectivo, em 2011, incidiu apenas na Formação de Activos. Assim, e apesar do Departamento de Formação da CERCIAG ter efectuado o levantamento de necessidades, estabelecido e disponibilizado o respectivo Plano de Formação junto de todos os interessados, relativamente ao Plano de Formação de externos apenas foram executadas 2 acções das 11 previstas, por não terem o número de formandos necessários.

A2 - Os desvios verificados devem-se essencialmente à não concretização, até à data, dos alargamentos nas respostas sociais, conforme justificação apresentada no ponto seguinte do presente relatório.

Concretização do Objectivo

A1 - Apesar dos esforços e contactos desenvolvidos, não foi ainda possível desenvolver uma proposta de prestação de serviços de formação a clientes externos que permita a total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Apesar de sinalizadas as necessidades junto das Entidades Empregadoras, estas fundamentaram com as dificuldades económicas actuais a impossibilidade de, no momento, poderem frequentar as acções que tinham sinalizado. Este objectivo teve assim uma taxa de concretização de 18%.

A2 - No que se refere à renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social, foram apresentados os respectivos pedidos. Porém os mesmos não foram passíveis de concretização, uma vez que foi referido que, devido à conjuntura política, social, económica e às alterações estruturais governativas, não era possível à data responderem a qualquer pedido apresentado. Ainda assim, foi solicitada e autorizada pelo IEFP, a cedência de espaço do DFE, para alargamento das actividades ocupacionais.

Procedeu-se, assim, à elaboração do projecto de arquitectura e à apresentação para análise pelos serviços competentes. Foi apresentada candidatura para obras de remodelação da cozinha do DFE e aquisição de equipamento, que veio a ser objecto de aprovação parcial.

Foram enviados à Segurança Social pedidos de alargamento de Acordos, relativamente aos quais ainda se aguarda decisão. Em suma, foram realizadas todas as diligências que respeitavam à CERCIAG. Este objectivo obteve assim uma taxa de concretização de 76%.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

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

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Volume de receitas próprias (excluindo comparticipação de clientes)	208.000,00€	171.188,76€	82%	⬇️

Análise dos Indicadores

Os dados em análise reportam a um período pouco favorável à execução dos objectivos.

O ano de 2011 revelou-se um ano atípico, quer a nível social quer a nível económico das famílias e das empresas em geral. As repercussões das políticas anunciadas e implementadas, influenciaram negativamente a preocupação da população para as questões do terceiro sector, centrando-a nos seus problemas individuais, sobretudo ao nível da economia familiar e empresarial.

O valor dos donativos desceu, relativamente ao ano de 2010, cerca de 10.000,00€, correspondendo a uma taxa de crescimento negativa de 38,92%.

Relativamente à angariação de novos associados, tratou-se de um período em que, pese embora se tenha verificado um aumento do n.º de novos pedidos, verificou-se, em simultâneo, o pedido de exclusão de outros – situação justificada, sobretudo, por dificuldades financeiras.

O resultado da angariação de fundos em sede da Campanha Pirilampo Mágico/ 2011, foi ligeiramente superior ao da Campanha de 2010.

Ao nível da previsão de aumento dos serviços prestados ao exterior, não se verificou a tendência esperada pelas razões apontadas anteriormente. Por isso, também não foram realizadas, a este nível, campanhas de divulgação.

Concretização do Objectivo

A taxa de concretização anual deste objectivo foi de 82%.

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

A. Direcção

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

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

Concretização do Objectivo

Foi revisto, em Outubro, o Manual de Competências e Avaliação de Desempenho tendo por base, quer as dificuldades sentidas aquando da sua aplicação, quer as propostas de melhoria sugeridas em sede da Avaliação de Desempenho relativa ao exercício de 2010. Apesar do desvio temporal verificado, este não comprometeu a concretização do objectivo.

No que se refere à definição de objectivos individuais de desempenho, e com base nos resultados da avaliação realizada, foi decidido definir Objectivos Organizacionais e Departamentais para o ano de 2011, com reflexo individual. Estes serão avaliados em sede de Avaliação de Desempenho relativa a esse exercício e já testados /avaliados no período de avaliação de Novembro, dos Grupos Funcionais de Gestão e Coordenação, com base nos resultados de desempenho organizacional medidos a Setembro de 2011.

A taxa de concretização deste objectivo foi assim de 100%.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Departamento de Formação de Activos

- Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA);

- Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Grau de concretização do PFA	90%	50%	56%	⬇️
Nº de colaboradores	40	63	158%	⬆️
Nº médio de horas formação por Formando	35	23,13	66%	⬇️
* Volume de Formação (horas)	3286	2769	84%	⬇️
* N.º de colaboradores com aumento de qualificações	10	6	60%	⬇️
* N.º de colaboradores com mais de 35h de formação	7	33	471%	⬆️

* Indicadores adicionais, relativamente aos apresentados em Plano Anual de 2011, relevantes para a interpretação dos resultados.

Análise dos Indicadores

Apesar dos esforços envidados pela organização, apenas foi possível realizar 6 das 12 acções previstas no Plano Anual de Formação de Activos, correspondendo a uma taxa de execução de 56%. A não concretização da totalidade do PFA está directamente relacionada com a não aprovação da candidatura 3.2 – “Formação para a Inovação e Gestão” e aprovação, apenas parcial, da candidatura 6.4 – “Qualidade dos Serviços e Organizações”.

Esta situação foi de algum modo minimizada com a realização de 22 acções não previstas, decorrentes de oportunidades de formação que aconteceram ao longo de 2011. Esta situação permitiu que o número de colaboradores previstos fosse largamente ultrapassado, pois apesar da execução do PAF apenas envolver 20 colaboradores, as restantes acções permitiram ascender ao total de 63 colaboradores envolvidos em formação ao longo de 2011. No entanto, e considerando o número de horas do ano anterior, podemos concluir que as exigências legais estão a ser cumpridas.

O volume de formação previsto em PAF foi de 3286 horas, tendo sido realizadas 1040 horas. Para além destas, foram ainda efectuadas 1729 horas de formação não prevista, o que perfaz um total de 2769 horas de formação, correspondente a um volume real de formação executado de 84%.

Concretização do Objectivo

No que se refere ao objectivo relacionado com a concretização do PAF2011, pela análise do grau de execução do Plano, em conjugação com o volume real de formação executado, podemos concluir que este objectivo foi concretizado em 70%.

No âmbito do aumento das qualificações, dos 10 colaboradores que iniciaram o RVCC 12º ano, 6 já concluíram o 12º ano de escolaridade. De realçar também que apesar do PAF prever que apenas 7 colaboradores realizassem 35 horas de formação, 33 colaboradores realizaram 35 ou mais horas de formação, pelo que se pode considerar que o presente objectivo foi concretizado em 100%.

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Gestão de Recursos Humanos

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de colaboradores com mais de 22 dias de férias	50%	42,66%	85%	⬇️
Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro	84%	83,75%	100%	~
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM	--	77,42%	-	~
Grau de execução das consultas de Medicina no Trabalho	100%	100%	100%	~

Análise dos Indicadores

O único indicador que ficou aquém do esperado, foi o referente à “Taxa de colaboradores com mais de 22 dias de férias”, que se justifica sobretudo por incapacidades temporárias para o trabalho por doença, que ocorreram durante o ano de 2010, que se reflectiram no eventual gozo de dias adicionais em 2011.

Concretização do Objectivo

O objectivo proposto, de promoção de mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores, tem uma taxa de concretização de 95%, razão pela qual se considera concretizado.

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

A. Direcção

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

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Certificação EQUASS Assurance	15.02.2011	09.02.2011	100%	~
Grau médio de satisfação de colaboradores	≥80%	92,2%	92,2%	~

Análise dos Indicadores

Nada a assinalar.

Concretização dos Objectivos

A CERCIAG foi auditada e obteve a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, pelo referencial EQUASS Assurance - European Quality Assurance for Social Service, a 09.02.2011, cumprindo com o objectivo a que se tinha proposto.

Prosseguindo os desafios da Qualidade, iniciados em 2009 com o lema de mobilização organizacional “Gestão com Qualidade” (Referencial EQUASS Assurance), foi formalizada e aprovada candidatura à Certificação da Qualidade pelo referencial EQUASS Excellence, tendo por referência o Modelo da Qualidade Total, encontrando-se em execução a Fase 3 – Diagnóstico Organizacional e Plano de Desenvolvimento da Qualidade.

No que se refere ao objectivo de promover a participação activa dos colaboradores, este foi também concretizado em 100%, atento o valor do grau de satisfação.

B. Unidade de Gestão de Clientes

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

- Aplicação de avaliações de satisfação a significativos, clientes e outras partes interessadas (Stakeholders);
- Garantir condições para auto-representação;
- Cumprir com o estipulado ao nível dos Planos Individuais dos Clientes;
- Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.

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

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

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Número de clientes	322	362	112%	↗
* Grau de execução das acções do Plano Individual	≥80%	92,80%	93%	~
* Grau médio de Cumprimento dos Objectivos do Plano Individual (GCOPI)	≥80%	85,67%	86%	~
* Taxa de clientes que atingem os objectivos do Plano Individual (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	70,15%	70%	↘
Número de clientes com continuidade interna	230	253	110%	↗
Número de clientes encaminhados para a comunidade	--	17	-	-
Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	--	169	-	-
Número de clientes envolvidos na revisão dos serviços	≥ 164	143	87%	↘
Taxa de resposta às Solicitações/necessidades de reuniões formais com clientes/significativos	100%	100%	100%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
* Grau médio de satisfação de Clientes				
DR		95,3%		
DAO	≥90%	89,3%	89,1%	~
EEE		91%		
DAD		83,3%		
DFE		86,6%		
* Grau médio de satisfação de Famílias/ Significativos (global)				
DR		98,9%		
DAO	≥90%	94,8%	96,4%	~
EEE		96,4%		
DFE		95,4%		
* Grau médio de satisfação de Stakeholders	≥90%	88,32%	88,3%	~
Parcerias activas	80	133	166%	↗
Nº de Eventos	10	11	110%	~
Nº de Clientes inseridos na Comunidade	≥80	73	91%	↘
N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar	19	26	137%	↗
Nº Médio de Reclamações	-	1	-	-
Nº de Sessões de Auto-Representantes	22	21	95%	~
Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-Representantes	100%	82%	82%	~
Desenvolvimento de Projectos	4	5	125%	↗
N.º de revisões do PI	222	278	125%	↗
N.º novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI	-	2	-	-
Taxa reclamações relativas ao PI	-	-	-	-

* Para estes indicadores o valor apresentado em “Meta” é a “Referência para 2011”

Análise dos Indicadores

Em termos genéricos, a análise dos indicadores evidencia que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos, tendo a maioria das actividades decorrido também de acordo com o planeado, nomeadamente as relacionadas com a avaliação da satisfação e as de promoção das condições necessárias à auto-representação, tendo sido disponibilizados meios e apoios para que os Auto- Representantes desenvolvessem com sucesso o seu plano de actividades - 82%.

No que se refere ao “Número de clientes envolvidos na revisão dos serviços”, o resultado obtido é inferior ao esperado. Esta diferença justifica-se pelo facto de em termos de DFE, a análise de satisfação ser realizada numa fase muito inicial do ano, não sendo abrangidos os clientes que acabaram de iniciar o percurso formativo. Esta situação será revista no decorrer de 2012, prevendo-se que a análise de satisfação venha a ser realizada em Outubro.

A reclamação existente foi tratada conforme previsto em processo e já se encontra encerrada.

No indicador “Desenvolvimento de Projectos”, foram previstos o desenvolvimento/candidatura de quatro projectos e realizados cinco. No entanto, apenas três foram aprovados e implementados.

Apesar de terem sido apresentadas mais duas candidaturas, EDP - Solidária e BPI Capacitar, não foram implementados os respectivos projectos, uma vez que não foram aprovadas as candidaturas.

No que se refere aos indicadores relacionados com a concretização dos Planos Individuais, salienta-se a tendência negativa da “Taxa de clientes que atingem os objectivos do Plano Individual”, a qual é reflexo directo da nova metodologia de monitorização e medição dos Planos Individuais implementada no ano em análise.

Auto – representantes

- Garantir condições para auto-representação.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Grau Concretização	Status
Nº de reuniões	22	21	95.45%	95.45%	~
Nº Projectos	≥ 4	4	100%	100%	~
Nº Intercâmbios	≥ 2	1	50%	50%	↓

Análise dos Indicadores

O Indicador “Nº de Intercâmbios” só foi cumprido em 50%, uma vez que os intercâmbios dependeram das solicitações e das oportunidades surgidas.

Concretização dos Objectivos

O objectivo específico dos Auto Representantes considera-se cumprido em 80%, já que foram disponibilizados meios e apoios para que estes desenvolvessem com sucesso o seu plano.

Parcerias – Valor Acrescentado

Indicador	2009	2010	2011
Nº de Contactos Estabelecidos	-	-	107
Nº de Novas Parcerias	-	-	74
Parcerias activas	92	84	133

Indicador	2009	2010	2011
Nº de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria (DAO+DFE+EEE)	-	246	234
Taxa de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria	-	100%	100%
Nº de participações de Clientes em Parcerias	-	-	962
Grau médio de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+EEE)	-	93,37%	88,97%
Grau médio de satisfação de Stakeholders	94%	88,5%	88,32%

Análise dos Indicadores

No que se refere aos indicadores relacionados com a gestão de parcerias, no decorrer de 2011, pese embora a conjuntura social e económica, deu-se continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria, mantendo-se 59 parcerias de anos anteriores e respectivos serviços associados e aumentando-se as oportunidades de envolvimento na comunidade, tendo sido geradas 74 novas parcerias.

De facto, dos 107 contactos estabelecidos, 69% originaram o estabelecimento de uma parceria, o que promoveu um número significativo de participações dos clientes nos serviços em parceria, sendo que vários clientes foram envolvidos em mais do que uma actividade de parceria, conforme se pode comprovar pelas 962 oportunidades de participação disponibilizadas. De referir ainda que se mantém o envolvimento de 100% dos clientes em actividades de parceria.

Globalmente, considera-se positiva a relação da organização com a comunidade envolvente, assim como os consequentes benefícios decorrentes para a intervenção com os clientes.

Concretização dos Objectivos

O objectivo “desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo aumento da participação de clientes/significativos na vida da organização”, teve um grau de concretização de 100%.

No que se refere ao objectivo de “aumentar as oportunidades de envolvimento na/da comunidade”, considera-se globalmente positiva a relação da organização com a comunidade, assim como os consequentes benefícios decorrentes para a intervenção com os clientes. A CERCIAG considera, assim, ter correspondido positivamente às necessidades dos seus clientes e restantes stakeholders, tendo, juntamente com os parceiros, acrescentado valor à sua dinâmica de intervenção, concretizando o objectivo associado em 100%.

No que se refere ao objectivo relativo “à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT”, a CERCIAG ainda não foi notificada pela DGERT para apresentar o seu processo de certificação; no entanto, tem trabalhado já no Manual da Qualidade da Actividade Formativa, documento de suporte ao processo. Foram revistos os “instrumentos formativos” de acordo com as novas exigências legais do Centro de Formação e Emprego e concluído o estudo das características do tecido empresarial dos concelhos abrangentes (Águeda, Albergaria-a-Velha, Sever do Vouga, Anadia e Oliveira do Bairro), com vista à reestruturação do processo organizativo da formação profissional inicial, o qual foi concluído, pelo que o grau de concretização deste objectivo foi de 100%.

C. Unidade Administrativo-Financeira

Gestão Orçamental

- Sistematizar e implementar procedimentos de aquisição de produtos/serviços;
- Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Liquidez geral = (existências + disponibilidades + dívidas de terceiros a curto prazo) / passivo a curto prazo	≥1	1,12	112%	~
Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	≥0,1	0,11	110%	~
Taxa de crescimento do Resultado Líquido do Exercício	≥2%	57,95%	100%	↗

Análise dos Indicadores

Em todos os indicadores analisados foram superadas as metas definidas.

O indicador referente à taxa de crescimento do Resultado Líquido do Exercício teve uma execução bastante acima do previsto. Este facto resulta, sobretudo, do esforço desenvolvido ao nível do controlo orçamental das despesas, cuja taxa de execução orçamental foi de -11,8% e cuja taxa de crescimento, relativamente ao ano de 2010, foi de -8%.

Concretização dos Objectivos

Foram revistos os procedimentos de aquisição de produtos/serviços.

Apesar do Resultado Líquido do Exercício de 2011 ser negativo, o objectivo inerente à garantia da sustentabilidade organizacional, foi proposto foram alcançados a 100%, revertendo a tendência dos últimos anos de crescimento de resultados negativos.

Gestão Administrativa de Recursos Humanos

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de crescimento do absentismo	-5%	+10,40%	0%	↘

Análise do Indicador

Apesar de ter sido definido este indicador para a análise do objectivo proposto, verifica-se não ter sido o mais indicado para indexar à análise do objectivo, uma vez que este cresceu por motivos não directamente imputáveis aos colaboradores.

Assim, o indicador em análise, revela resultados desfavoráveis relativamente à meta definida. O absentismo aumentou de 5,17% em 2010, para 10,40% em 2011. No ano de 2011, o número de faltas registadas aumentou significativamente por questões relacionadas com doença e assistência a terceiros.

Concretização do Objectivo

No que se refere à concretização do objectivo, e apesar do procedimento adoptado na vertente de penalizações salariais por faltas dos colaboradores ter sido efectivamente revisto, não foram produzidos os efeitos esperados, o objectivo considera-se concretizado em 50%.

Pagamentos

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Prazo médio de pagamento	60 dias	96 dias	63%	⬇️

Análise do Indicador

O indicador em análise revela uma taxa de execução abaixo do planeado.

Durante o ano de 2011 existiram vários factores externos que influenciaram negativamente a capacidade de tesouraria a curto e médio prazo da organização, tendo sido constantes os atrasos nos pagamentos do POPH referentes à Formação Profissional Inicial, factor que mais contribuiu para esta dificuldade.

Perante as dificuldades de tesouraria verificadas, não foi possível cumprir com a meta prevista para o prazo médio de pagamento a fornecedores.

Concretização do Objectivo

O objectivo proposto não foi concretizado, registando um grau de concretização de 63%, tendo sido já tomadas medidas correctivas, ao nível da Direcção/DG, para o ano de 2012.

Compras

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100)	17%	18,97%	88%	⬇️
Taxa de crescimento dos Fornecimentos e Serviços Externos ((FSE ano N - FSE ano N-1)/FSE ano N-1 X 100)	-5%	-8,35%	167%	⬆️

Análise dos Indicadores

Sobre o primeiro indicador verifica-se um resultado menos favorável relativamente ao valor planeado, não obstante ter havido uma redução ao nível dos custos em análise, tal como se comprova pela leitura do segundo indicador.

O resultado do segundo indicador demonstra o grande esforço de controlo orçamental ao nível deste grupo de custos.

Concretização do Objectivo

O objectivo foi concretizado, apresentando um grau de concretização de 128%.

Transportes

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de crescimento dos custos com combustíveis	0%	6,2%	94%	⬇
N.º de viaturas com necessidade de substituição	2	0	0	⬇

Análise do indicador

Apesar do resultado do indicador ser ligeiramente desfavorável, considerando o aumento do custo dos combustíveis que ocorreu durante o ano em análise, este resultado aponta para uma gestão eficiente dos transportes.

Durante o ano de 2011 não foi possível substituir as viaturas em pior estado de conservação e, por isso, com maiores custos de reparações associados, por falta de verba/candidaturas para o efeito.

Concretização do Objectivo

Em face dos resultados apresentados, considera-se que o objectivo foi concretizado em 50%.

Alimentação

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de crescimento dos custos com refeições executadas	-2%	-15,91%	100%	~

Análise do Indicador

Pela análise do indicador verifica-se uma evolução favorável nos custos com as refeições executadas, resultante, sobretudo, de um controlo específico ao nível dos gastos e com análise criteriosa das ementas, tendo por referência o custo/benefício associados.

Concretização do Objectivo

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

A1 - Conclusão da obra do LR de Travassô:

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

A2 - Requalificação da Quinta do Brejo:

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

B. Unidade de Gestão de Clientes

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Quinta do Brejo – N° de clientes	150	0	0%	-

Análise dos Indicadores

Este projecto não foi iniciado pelas razões a seguir apresentadas.

Concretização do Objectivo

A1 – No que se refere à conclusão da obra do LR de Travassô foram estudadas várias alternativas, as quais foram discutidas em reunião com a Directora Distrital da Segurança Social, a qual concordou com as alternativas apresentadas, tendo-se disponibilizado para a respectiva apresentação junto da Secretaria de Estado, sendo que não foi ainda dado qualquer retorno à CERCIAG. Assim, este objectivo não foi ainda concretizado.

A2 - Foram apresentadas candidaturas a diferentes entidades, com o objectivo de requalificação dos espaços da Quinta do Brejo e de criação de uma Quinta Pedagógica de utilização comunitária, que não vieram a ser aprovadas.

Em simultâneo, foram estabelecidos contactos com a Fábrica da Igreja Catedral de Aveiro, proprietária do espaço, e realizadas diversas reuniões com o Centro Social e Paroquial da Borralha, detentor de um título de direito de superfície. A CERCIAG apresentou, em tempo, proposta de resolução da situação, na sequência da qual a Diocese de Aveiro solicitou uma reunião que ainda não se realizou por impedimento de ordem pessoal dos representantes da Diocese.

Foram envidados contactos no sentido da obtenção de espaço alternativo, ainda em fase de negociação.

O projecto planeado encontra-se suspenso, pelo que as restantes acções que dele decorrem não foram executadas, e o objectivo não foi concretizado.

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Manutenção de infra-estruturas, equipamentos e viaturas

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Peso dos Custos de Conservação e Reparação nos FSE	≤17%	10,88%	164%	↗
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas ((Custos ano N - Custos ano N-1)/Custos ano N-1 X 100)	-5%	-4,46%	89%	↘
Plano de manutenção	100%	100%	100%	~

Análise dos Indicadores

Todos os indicadores revelam todos resultados positivos.

Concretização dos Objectivos

Os objectivos foram concretizados, registando um grau de concretização de 117,66%

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

A. Direcção

Planeado

A1 - Criar condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão, nomeadamente:

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

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

Concretização dos Objectivos

A1 - O ano 2011 caracterizou-se, em termos de acção do I&D, pela forte incidência na melhoria dos meios de comunicação interna, de gestão da informação e de monitorização e controlo de gestão, através do lançamento de oito módulos na Intranet. O objectivo, em todos eles, foi agilizar processos, economizar recursos e tornar a informação acessível de forma mais rápida e “filtrável”.

Foram criados os seguintes Módulos: Gestão de Clientes do Departamento Educação; Gestão de Clientes do Centro de Recursos para a Inclusão; Gestão de Clientes do Departamento Apoio Domiciliário, Gestão de Sugestões e Reclamações; Gestão de Tarefas; Planeamento por Departamento e Serviço, Análise de Actividade / Princípios EQUASS e Modelos (Processos e Procedimentos e Impressos).

Estes módulos permitiram agilizar os processos relativos à monitorização e controlo do desempenho organizacional e à gestão administrativa de clientes, considerando-se que o objectivo foi concretizado em 100%.

A aposta na melhoria contínua, faz com que se encontre em curso o desenvolvimento do módulo que permitirá monitorizar e medir a implementação dos planos individuais, facilitando a sua gestão.

A2 - No que concerne ao Desenvolvimento de Estratégia de Comunicação e Marketing, foi estabelecida parceria com o IPAM – Instituto Português de Administração e Marketing de Aveiro. Desta parceria, resultou um Protocolo entre ambas as Entidades, para realização de um Estágio Curricular na área de Benchmarking e elaboração de um trabalho de disciplina na área de Marketing Social, que estão a decorrer. De ambos, pretende-se resultar um Plano de Benchmarking e um Plano de Marketing Organizacional.

Em termos de comunicação, procedeu-se à actualização quinzenal do website (notícias, destaques, informação diversa), tendo sido criadas dois novos websites: Postais de Natal e Campanhas Solidárias, que permitem a compra on-line. Foram, também, disponibilizados os 4 Boletins Informativos – CERCIAG_ORA (de periodicidade trimestral).

Em face da análise efectuada, conclui-se que a taxa de concretização deste objectivo foi assim de 100%.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Pagamentos

- Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Prazo médio de pagamento	60 dias	96 dias	63%	⬇️

Análise do Indicador

Reporta-se a análise para a justificação dada na alínea C) do Ponto 4.

Concretização do objectivo

O objectivo proposto não foi totalmente atingido, registando um grau de concretização de 63%.

Contabilidade

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Certificação Legal de Contas	Sem Reservas	Sem reservas	100%	~

Análise do Indicador

A CERCIAG está sujeita a um controlo externo no âmbito da Certificação Legal das Contas, da responsabilidade da empresa Jorge,Victor,Neto,Fernandes & Associados, desde o ano de 2001, tendo emitido, relativamente ao ano de 2011, uma Certificação Legal de Contas sem Reservas, conforme planeado.

Concretização do Objectivo

O objectivo tem um grau de concretização de 100%.

7. Desempenho Operacional dos Departamentos/Serviços

7.1 - Análise dos Indicadores

Departamento de Educação

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Alunos	4	4	100%	~
Grau de Implementação do PEI	100%	100%	100%	~
Grau de execução das acções do PEI	≥80%	100%	100%	~
Grau médio de cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual do PEI (GMCPI)	≥90%	100%	100%	~
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PDI (GMCPI ≥ 80%)	≥80%	100%	100%	~
Grau médio de cumprimento do PIT	100%	100%	100%	~
Taxa de concretização das Actividades Lectivas	≥90%	100%	100%	~
Nº de clientes com continuidade interna	4	4	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	0	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	-	0	-	-
Visitas de socialização	38	25	66%	↘
Dinâmicas de grupo do projecto Átomo (nº de sessões)	41	27	66%	↘
Fisioterapia (nº de sessões)	131	209	160%	~
Terapia da Fala (nº de sessões)	44	40	91%	~
Terapia Ocupacional (nº de sessões)	70	34	49%	↘
Actividade Física Adaptada (nº de sessões)	46	36	78%	↘

A generalidade dos indicadores apresenta uma taxa de execução dentro dos valores planeados.

Os desvios verificados ocorrem essencialmente ao nível das “Visitas de socialização e “Dinâmicas de grupo do projecto Átomo”, devido à reformulação da cadência efectuada em 2011, passando estas de semanais para quinzenais. No que se refere à “Actividade Física Adaptada”, os desvios verificados relacionam-se com indisponibilidade da técnica.

No que se refere ao indicador “Terapia Ocupacional (nº de sessões)”, o desvio verificado relaciona-se maioritariamente com uma previsão excessiva das eventuais necessidades dos clientes.

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Alunos	70	94	134%	↗
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2010 /2011	100%	102,86%	103%	~
Grau médio de cumprimento do PIT	≥90%	122,68%	123%	↗
Nº de clientes com continuidade interna	70	94	134%	↗
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	12(*)	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	-	0	-	-
Fisioterapia (nº de sessões)	558	561	101%	~
Psicologia (nº de sessões)	813	759	93%	~
Terapia da Fala (nº de sessões)	524	513	98%	~
Serviço Social (*)	356	253	71%	↘
Nº de Apoios ao PIT	657	806	123%	↗

(*) – Encerramento da resposta Serviço Social no CRI.

A generalidade dos indicadores apresenta uma taxa de execução dentro dos valores planeados. Os desvios verificados ocorrem essencialmente ao nível do volume dos serviços prestados.

Os desvios positivos de Fisioterapia e PIT, ocorreram por aumento da disponibilidade para a execução de sessões de fisioterapia (incorporação de estágios) e pela reformulação de um PIT, com aumento da carga horária interna e conseqüente aumento do nº de despistes no DFE.

Os desvios negativos (excepção feita ao Serviço Social que deixou de ter cabimentação em Plano de Acção de CRI no ano lectivo de 2011/2012, com a conseqüente interrupção do apoio a 12 alunos) resultaram de faltas de alunos, licença de maternidade de uma Técnica, antecipação da preparação do Plano de Acção do CRI 2011/2012, baixa médica, deslocações ao CRPG no âmbito dos Workshops Excellence, reformulação da cadência das visitas/ sessões de socialização, passando estas de semanais para quinzenais, ponte não prevista e afectação de uma técnica (dois dias) à colónia de férias.

Os desvios ocorridos não comprometeram a concretização dos objectivos previstos nos PEI dos alunos, nem o plano de intervenção dos alunos (CRI).

Departamento de Actividades Ocupacionais

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	82	72	88%	↘
Grau de execução das actividades do PI	≥80%	86,13%	86%	~
Grau médio de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual (GCOPI)	≥85%	79,87%	80%	↘
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	63,16%	63%	↘
Taxa de clientes que concretiza o sonho	≥80%	77,78%	78%	~
Nº de clientes com continuidade interna	72	72	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	-	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	-	46	-	-
Taxa de realização das actividades ocupacionais	≥90%	89,02%	89%	~
Taxa de realização dos cuidados técnicos de reabilitação	≥90%	119,52%	120%	↗
Taxa de realização das actividades transversais de inclusão	≥80%	87,38%	87%	↗
Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior	25	14	56%	↘

Os desvios positivos, nomeadamente Terapia da Fala, Terapia Ocupacional e grau de execução das acções do PI, ocorreram por aumento de disponibilidade (por integração de um estagiário), reformulação dos serviços de Terapia Ocupacional (para compensar a ausência da Fisioterapeuta) e realização de actividades adicionais às previstas no PI, nomeadamente por existência de oportunidades que conduziram a aumento das actuações da Fanfarra e do Rancho e das saídas de socialização.

Os desvios negativos verificados registam-se ao nível do número clientes - facto directamente relacionado com o não alargamento da resposta social DAO para os 10 clientes adicionais planeados e ao nível da taxa de clientes que concretiza o sonho, devido à não concretização do sonho de 3 clientes por motivos diversos, relacionados com o não ter sido possível assegurar a totalidade das condições requeridas.

A taxa de realização das actividades ocupacionais, diminuiu pelo facto de ter sido dada prioridade às actividades lúdicas e de lazer, no mês de Agosto, em detrimento das actividades ocupacionais.

O nº de experiências ocupacionais no exterior diminuiu porque, apesar de terem sido realizadas as diligências necessárias, as empresas que se mostraram disponíveis para aceitarem novos Protocolos de Cooperação adiaram eventuais novas colocações, justificando com a conjuntura económica actual.

Departamento de Formação e Emprego/Centro de Recursos

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	77	84	109%	↗
Volume de Horas Formação (*)	111650	103548,5	93%	↘
Nº de PCT's	44	49	111%	↗
Grau de execução das acções do PI	≥80%	100%	100%	~
Grau médio de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual (GCOPI)	≥80%	89%	89%	↗
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPI ≥ 80%)	≥80%	78,6%	79%	~
Nº de clientes com continuidade interna	44	41	93%	↘
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	1	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	-	14	-	-
Nº de clientes IAOQE	15	16	107%	↗
Serviços Técnicos de Reabilitação (nº de sessões)	493	529	107%	↗
Nº de Experiências de orientação vocacional	≥60	61	102%	~
Taxa de Integração (valor médio)	≥60%	6%	6%	↘
Taxa de Manutenção	≥80%	77%	77%	↘

(*) - As metas destes indicadores, assim como o respectivo planeamento, foram definidos previamente à apresentação da candidatura à Tipologia 6.2 – Qualificação de PCDI. No âmbito da candidatura, foi definido o aumento da lotação de 77 para 82 clientes. Assim o volume de horas de formação passou de 111650 para 118900, sendo com base nos valores de candidatura que se acompanharam os indicadores.

Os indicadores que se referem ao volume dos serviços prestados na área da formação profissional e que apresentam desvios negativos, ocorreram devido a: abertura dos cursos sem lotação completa e sem lista de espera; desistência de 11 formandos ao longo do ano (alguns dos quais sem substituição); existência de faltas dadas pelos formandos (justificadas e injustificadas) e ao facto de 3 formandos, que frequentariam o 2º ano em 2011, 2 não reiniciaram em Janeiro e 1 iniciou e desistiu na 1ª semana.

Os 2 indicadores referentes ao apoio ao emprego apresentam desvios significativamente negativos, atenta a conjuntura económica e social e o nível de desemprego em geral, com particular incidência ao nível das PCDI's. Acresce, a esta circunstância, a falta de apoios financeiros à contratação, divulgados em Maio, mas sem orientações concretas sobre a sua operacionalização. Por outro lado, os recursos humanos disponíveis, foram afectados pela baixa médica imprevista de uma colaboradora a partir de Junho e pelo desenvolvimento de uma nova medida, o que condicionou o esforço que teria de ser efectuado em face das circunstâncias referidas. Relativamente a estes encontram-se em execução as necessárias acções correctivas e da melhoria.

Formação Contínua (não prevista em plano, conforme valores de candidatura)

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Formandos	12	12	100%	~
Volume de Horas Formação	1200	1178	98%	~

As actividades foram executadas de acordo com o planeado.

Departamento de Residências

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	21	15	71%	↓
Grau de execução das acções do PI	≥80%	100,05%	100%	↑
Grau médio de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual (GCOPI)	≥80%	85,98%	86%	↑
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPI ≥ 80%)	≥80%	66,67%	67%	↓
Nº de clientes com continuidade interna	15	15	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	0	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	-	102	-	-
Taxa de clientes apoiados por serviços complementares	100%	25,56%	26%	↓
Nº de participações em actividades de inclusão	12	22	183%	↑

Os desvios positivos verificados, nomeadamente taxa de realização de actividades lúdico-recreativas e nº de participações em actividades de inclusão, devem-se essencialmente à reorganização do serviço, que permitiu a afectação de um técnico ao fim de semana para acompanhamento de clientes e desenvolvimento de actividades.

Os desvios negativos devem-se, essencialmente, ao não alargamento dos acordos de cooperação, por parte da Segurança Social, para os 6 clientes adicionais planeados.

O Indicador “Taxa de clientes apoiados por serviços complementares” aparentemente parece ter desvio negativo; no entanto, alguns clientes têm suporte familiar para este tipo de necessidade, o que se traduziu num planeamento excessivo, sendo que, na realidade, foi dada resposta a todas as necessidades.

Departamento de Apoio Domiciliário

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	25	34	136%	↑
Fisioterapia (nº de sessões)	330	176	53%	↓

Indicador	Referência para 2011	Realizado	Taxa Execução	Status
Grau de execução das acções do PI	≥80%	86,16%	86%	↗
Grau médio de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual (GCOPI)	≥80%	88,57%	89%	↗
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GCOPI ≥ 80%)	80%	62,96%	63%	↘
Nº de clientes com continuidade interna	25	27	108%	↗
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	4	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	-	7	-	-
Média de serviços (5) obrigatórios prestados	≥3	2,36	79%	↘
Taxa de revisão dos PI (alteração aos serviços prestados)	50%	20,19%	20,19%	↘

Os indicadores que apresentam desvios negativos ocorreram devido a interrupção do serviço de fisioterapia por um período de 3 meses e indisponibilidade de horário da fisioterapeuta para cumprir com as metas previstas, reflectindo-se no acompanhamento de apenas 6 clientes.

O Indicador “Média de serviços obrigatórios prestados”, ainda não foi conseguido pois os valores estão muito dependentes das necessidades específicas de cada cliente. Deverá ser promovida, junto dos clientes que apenas têm contratado um serviço (alimentação), uma negociação que conduza à prestação de outros, tais como lavandaria ou serviços ao exterior (recados e compras).

No Indicador “Taxa de revisão dos PI (alteração aos serviços prestados)”, o desvio verificado não teve qualquer reflexo no desempenho do serviço, uma vez que todas as alterações necessárias foram efectuadas. Para este indicador não será definida meta em 2012, uma vez que está dependente de alteração de necessidades dos clientes.

7.2 - Desempenho dos Departamentos

Em termos globais, e no que se refere à execução dos volumes de intervenção e actividades previstos, obteve-se os seguintes valores de desempenho:

Indicador	DEE	DAO	DFE	DR	DAD
Taxa de execução da intervenção e actividades	98%	84%	87%	94%	80%
Taxa de execução de serviços multidisciplinares	88%	88%	81%	100%	73%
Taxa de execução de actividades transversais de inclusão	87%	72%	59%	105%	-
Grau de execução das acções do PI	100%	86%	100%	100%	86%
Grau de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual	100%	80%	89%	86%	89%

A Eficácia dos Serviços, valor que envolve o cálculo dos indicadores *Taxa de concretização das actividades previstas em Plano por unidade/ serviço (86%), *Taxa de concretização dos objectivos dos planos individuais (89%) e *N.º de clientes que atingiram os objectivos previstos no PI/ PDI (80%), é de 85%. Deste valor resulta evidente o equilíbrio relativo das taxas de concretização dos diversos indicadores e permite concluir ter havido uma afectação adequada dos recursos disponibilizados.

8. Desempenho Organizacional

Desempenho Operacional	Responsável	Taxa Execução	Ponderação
Desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos.	GAF/UGC	18,20%	30%
Renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolo com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.	UGC	76%	
Procurar fontes alternativas de financiamento operacional	GAF	82,30%	
Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA)	DFA	70%	
Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.	DFA	100%	
Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores	GAF	95%	
Rever o Manual de Competências e Avaliação de Desempenho, considerando a introdução de objectivos individuais, bem como eventuais melhorias decorrentes da aplicação do Sistema.	Direcção/DG	100%	
Garantir as condições e recursos necessários à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS ASSURANCE.	Direcção/DG	100%	
Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores	Direcção/DG	100%	
Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.	UGC	100%	
Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias	UGC	100%	
Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT	UGC	100%	
Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.	GAF	100%	
Rever o procedimento adoptado na vertente de penalizações salariais por faltas dos colaboradores	GAF	50%	
Renegociar prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra	GAF	62,5%	
Sistematizar e implementar procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade	GAF	127,71%	
Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade	GAF	50%	
Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade	GAF	100%	

Desempenho Operacional	Responsável	Taxa Execução	Ponderação
Conclusão da obra do LR de Travassô	Direcção/ DG	0%	
Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular, para funcionamento na Quinta do Brejo	Direcção/ DG/ DU	0%	
Implementar o Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de gestão de infra-estruturas. Melhorar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações	GAF	117,73%	
Criar condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão.	DG/ ID	100%	
Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.	Direcção/ DG	100%	
Taxa de execução da intervenção e actividades – indicador que combina o volume de intervenção, execução dos PI, actividades transversais de inclusão e serviços técnicos de reabilitação	UGC/ DEE	98%	70%
	UGC/ DAO	84%	
	UGC/ DFE	87%	
	UGC/ DR	94%	
	UGC/ DAD	80%	
Taxa de concretização dos Objectivos Operacionais			82%
Taxa de execução do Plano de Actividades 2011			87%

9. Desempenho Estratégico

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2011	Responsável	Grau Concretização		
				Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	Plano estratégico
1. Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente.	-	-	-	-	-	-
2. 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.	Desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos.	11%	GAF/UGC	18%	2%	19,4%
	Renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolo com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.	11%	UGC	76%	8,4%	
	Procurar fontes alternativas de financiamento operacional	11%	GAF	82%	9%	
3. Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.	Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA)	16,7%	DFA	70%	14,8%	39,8%
	Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.		DFA	100%		
	Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores		GAF	95%		
	Rever o Manual de Competências e Avaliação de Desempenho, considerando a introdução de objectivos individuais, bem como eventuais melhorias decorrentes da aplicação do Sistema.	25%	Direcção/ DG	100%	25%	
4. Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade	Garantir as condições e recursos necessários à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS	34%	Direcção/ DG	100%	34%	54,02%

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2011	Responsável	Grau Concretização		
				Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	Plano estratégico
	ASSURANCE.					
	Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores	11%	Direcção/ DG	100%	11%	
	Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.		UGC	100%		
	Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias		UGC	100%		
	Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT		UGC	100%		
	Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.	11%	GAF	100%	9%	
	Rever o procedimento adoptado na vertente de penalizações salariais por faltas dos colaboradores		GAF	50%		
	Renegociar prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra		GAF	63%		
	Sistematizar e implementar procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade		GAF	128%		

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2011	Responsável	Grau Concretização		
				Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	Plano estratégico
	Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade		GAF	50%		
	Sistematizar e implementar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade		GAF	100%		
5.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	Conclusão da obra do LR de Travassô	17%	Direcção/ DG	0%	0%	13%
	Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular, para funcionamento na Quinta do Brejo	33%	Direcção/ DG/ DU	0%	0%	
	Implementar o Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de gestão de infra-estruturas. Melhorar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações	11%	GAF	118%	13%	
6.Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders	Criar condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão.	16,6%	DG/ ID	100%	16,6%	41,6%
	Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.	25%	Direcção/ DG	100%	25%	

Grau de concretização do Plano Estratégico 2011-2013	
Referência para o triénio	100%
Referência para 2011	40%
Realizado	34%
Taxa de execução 2011	86%

10. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Conforme verificado na análise efectuada nos pontos anteriores do presente relatório, foram domínios fundamentais de incidência das acções de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

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

Os instrumentos de medida utilizados foram o Tableau de Bord (trimestral), o Quadro de Indicadores (semestral), o relatório Intermédio de Actividades e Contas e o Plano Anual de Melhoria Contínua, bem como todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos Clientes. Acresce a recolha e análise da satisfação geral, que é compilada e apresentada no Relatório de Actividades e Contas.

Foram ainda calculados os indicadores previstos nos Processos/Procedimentos dos Serviços da Unidade de Gestão Administrativa e Financeira que não estão reflectidos nos pontos anteriores (T.B. do GAF), e todos os documentos de monitorização mensal - Previsão de Tesouraria a 3 meses, Mapa de Controlo Administrativo e Análise de Desvio Orçamental.

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 e a ser trabalhadas no exercício de 2012. Conclui-se assim que o sistema de gestão se encontra devidamente implementado, contribuindo de forma directa para os resultados obtidos. Conclui-se também que o ciclo PDCA – Planear, Realizar, Monitorizar e Avaliar – é já parte da forma de gerir da CERCIAG, conduzindo de forma activa à melhoria contínua do desempenho da organização.

Impacto dos programas e serviços na sociedade

Indicador	2009	2010	2011
Nº de Clientes	374	379	362
Nº de Serviços	13	13	14

Indicador	2009	2010	2011
Nº de Colaboradores	77	80	79
Parcerias Activas	92	84	133
Grau médio de satisfação de Clientes	81,5	87,4%	89,1%
Grau médio de satisfação de Significativos	79%	95,9%	96,4%
Grau médio de satisfação de Colaboradores	68%	71,7%	92,2%
Grau médio de satisfação de Stakeholders	94%	88,5%	88,32%

No que se refere ao Impacto dos Programas/Serviços na sociedade, podemos concluir que apesar do ano difícil e das condições externas algo adversas, os valores obtidos são significativos, demonstrando estabilidade, e até mesmo algum aumento, conforme se pode verificar pela análise da oferta de serviços da CERCIAG e do grau de satisfação dos colaboradores.

Continuamos, assim, a contribuir de forma positiva para a comunidade, nomeadamente no que se refere à resposta às necessidades das pessoas com deficiência e/ou incapacidade e das suas famílias, à melhoria da sua qualidade de vida e ao apoio ao exercício pleno da sua cidadania.

Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade

Indicador	Global	EEE	CRI	DAO	DFE	DR	DAD
Número de Clientes	362*	4	94	72	158	15	34
Taxa de Clientes	100%	1%	26%	20%	44%	4%**	9%
Número de clientes com continuidade interna	253	4	94	72	56	15	27
Número de clientes encaminhados para a comunidade	17	-	12	-	1	-	4
Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	169	-	-	46	14	102	7

*O valor real de clientes apoiados é de 362, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos.

**Valor não considerado por se tratar de clientes comuns ao DAO.

No que se refere à continuidade dos serviços, prevê-se a manutenção das actuais respostas, com o eventual alargamento conforme previsto em Plano Estratégico 2011-2013, e operacionalizado nos respectivos Planos Anuais de Actividades. Os constrangimentos financeiros, decorrentes da actual conjuntura económica, continuam a ser a principal barreira ao alargamento da capacidade das respostas, conforme reflectido no indicador “Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera) ”.

A decisão de encerramento da Escola de Ensino Especial, por parte do Ministério da Educação, implica a definição de resposta para os 4 alunos que ainda frequentam a Escola da CERCIAG, sendo que se prevê a integração de 1 destes no Ensino Regular, não tendo ainda sido apresentada qualquer opção por parte da tutela relativamente aos outros 3, e não dispondo a CERCIAG de acordo de financiamento que permita a sua manutenção.

Melhoria Contínua

Actividade	Meta	Realizado	Taxa de Concretização
Reuniões de Gestão e Coordenação	3	3	100%
Situações informais de Acompanhamento, Validação de informações, Supervisão e/ou correcção	--	--	n.a.
Nº de acções de melhoria desenvolvidas	--	18	--
Nº de acções de melhoria encerradas	--	2	--
Taxa de eficácia das acções de melhoria	--	75 %	--

No decorrer de 2011 foram iniciadas 18 acções de melhoria/correctivas – 2, na sequência da avaliação da continuidade dos serviços; 5, na sequência do processo anual de avaliação da satisfação de clientes e famílias/significativos; 11, em sequência do Relatório Semestral da organização.

Encontram-se encerradas 2 acções de melhoria, cuja taxa de eficácia se situa nos 75%, dado que a acção que previa a revisão da oferta formativa em sequência do levantamento do tecido empresarial da zona de abrangência, foi parcialmente cumprida. O levantamento e a análise da informação foram concluídos. No entanto a oferta formativa não foi revista, dado que não foram abertas candidaturas à Medida de Investimento do IEFP, fundamental para o financiamento à abertura de novos cursos, pelo que a acção se mantém em 2012.

Em relação às restantes, encontram-se em curso (as acções com data prevista de conclusão a 31/12/2011, mantêm-se em 2012), ou apenas é possível avaliar a sua eficácia nos processos de 2012, pelo que terão a sua taxa de eficácia reflectida nos relatórios do próximo exercício.

10.1 - Monitorização e Avaliação

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Grau Concretização	Status
Elaboração do Tableau de Bord (Indicadores Operacionais)	4	4	100%	100%	~
Quadro de Indicadores de Desempenho Organizacional	2	2	100%	100%	~
Relatório de Actividades	1	2	200%	200%	~
Reunião Trimestral da Equipa de Gestão	4	3	75%	75%	↓

A informação proveniente do sistema de monitorização e avaliação serviu de input à construção do Relatório de Actividades e Contas.

11. Anexos

11.1 - Caracterização da População Atendida

11.1.1 – Por grupo etário

Unidades		F.I.	F.C.	CR*	IAOQE**	E.E.E.	CRI	DAO	DAD	DR	TOTAL
3 - 10	H	-	-	-	-	1	10	-	-	-	11
	M	-	-	-	-	-	12	-	-	-	12
11 – 15	H	-	-	-	-	-	36	-	-	-	36
	M	-	-	-	-	-	14	-	-	-	14
16 – 19	H	25	1	11	7	-	11	-	-	-	55
	M	23	-	8	8	3	11	-	-	1	54
20 – 24	H	6	10	9	1	-	-	6	-	-	32
	M	1	-	11	-	-	-	3	-	-	15
25 – 34	H	13	-	5	-	-	-	16	-	2	36
	M	7	1	2	-	-	-	7	-	-	17
35 – 49	H	6	-	-	-	-	-	19	1	4	30
	M	3	-	-	-	-	-	15	1	6	25
50 – 59	H	-	-	-	-	-	-	3	1	1	5
	M	-	-	-	-	-	-	3	1	1	5
60 - 64	H	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	M	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
65 – 69	H	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
70 – 74	H	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
	M	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
75 – 79	H	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
	M	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4
80 - 84	H	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
	M	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
≥ 85	H	-	-	-	-	-	-	-	5	-	5
	M	-	-	-	-	-	-	-	7	-	7
Não Definido	-----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	H	50	11	25	8	1	57	44	17	7	220
TOTAL	M	34	1	21	8	3	37	28	17	8	157
	Total	84	12	46	16	4	94	72	34	15	377

(*) O valor real de clientes apoiados é de 362, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos.

11.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	F.I.	F.C.	CR*	IAOQE**	E.E.E.	CRI	DAO	DAD	DR	TOTAL
Motora	H	-	-	-	-	-	3	-	2	-	5
	M	-	-	-	-	-	4	-	6	-	10
Visual	H	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Auditiva	H	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mental	H	50	9	18	8	-	29	33	-	6	153
	M	34	1	19	7	1	20	18	2	5	107
P.C.	H	-	-	-	-	-	2	9	-	1	12
	M	-	-	-	-	-	-	8	-	2	10
Multi-deficiência	H	-	-	-	-	1	10	1	1	-	13
	M	-	-	-	-	1	4	2	1	1	9
Dif. Aprendizagem	H	-	1	2	-	-	5	-	-	-	8
	M	-	-	-	-	1	6	-	-	-	7
Psicológicas	H	-	-	2	-	-	2	-	-	-	4
	M	-	-	2	-	-	-	-	3	-	5
Doenças Degenerativas	H	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras	H	-	1	3	-	-	6	-	11	-	21
	M	-	-	-	1	-	3	-	5	-	9
TOTAL	H	50	11	25	8	1	57	44	17	7	220
	M	34	1	21	8	3	37	28	17	8	157
	Total	84	12	46	16	4	94	72	34	15	377*

(*) O valor real de clientes apoiados é de 362, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos.

11.2 - Cronograma de Reuniões

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

11.3 - Plano de Meios

11.3.1 - Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing			
Director Geral	1	Auxiliar DAO	7	Revisor O. Contas			
Dir. Unidade a)	2	Auxiliar DE	1	Apoio Informático			
Coordenador/ Responsável Serviço a)	6	Ajudante Acção Directa (AD)	3	HSST			
TOC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	9	HACCP			
Psicólogo	5	Guarda-livros	1	Transportes (1 autocarro)			
Professor Ensino Especial – Destacado M.E.	1	Administrativo	4	Monitor Fanfarra			
Técnico Serviço Social	5	Ecónomo	1	Manutenção <table border="1"> <tr> <td>Piscina</td> </tr> <tr> <td>Ascensores/elevadores</td> </tr> <tr> <td>Vigilância e Segurança</td> </tr> </table>	Piscina	Ascensores/elevadores	Vigilância e Segurança
Piscina							
Ascensores/elevadores							
Vigilância e Segurança							
Educador Social	1	Técnico Informático	1				
Fisioterapeuta	1	Motorista	2	Total de colaboradores - 82 Efectivos – 67 A Termo – 11 Sem Vínculo - 4 a) Técnicos que acumulam funções			
Terapeuta da fala	1	Cozinheiro	2				
Terapeuta Ocupacional	1	Auxiliar Motorista	3				
Professor Educação Física	1	Ajudante Cozinha	1				
TAFE	2	Aux. Serviços Gerais	4				
Monitor de F,P.	10	Empregado de Bar	1				
Monitor DAO	5	Emp. Inserção	1				
Auxiliar F.P	3	Estágios	3				

11.3.2 - Recursos Físicos

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

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

11.4 - Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
F	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	Ponte	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	Feriado	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9		9	9	9	9	Ponte
10	10	10	10	10	Feriado		10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	F. Municipal	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15		15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16		16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	Feriado	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	Feriado	23	23	23	23	23	23
24	24	24	Páscoa	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	Feriado	25	25	25	25	25	25	25	Natal
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29		29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		Ponte		31
21	20	21	19	22	19	21	22	22	19	21	18
245											

Nota: Foi concedida tolerância de Ponto a 26 de Dezembro. Dos 246 dias previstos, foram realizados 245.

No Mês de Agosto, os Serviços de Cozinha, Departamento de Apoio Domiciliário, Lar Residencial, Departamento de Actividades Ocupacionais, Serviço Administrativo e Financeiro e Transportes trabalharam em sistema de Roulement.

12. Balanço e Demonstração de Resultados

12.1 - Balanço

Classe POC	2011		2010	
	ACTIVO BRUTO	AMORT. E AJUST.	ACTIVO LÍQUIDO	ACTIVO
ACTIVO				
IMOBILIZADO:				
Imobilizações Incorpóreas:				
431 Despesas de Instalação	-	-	-	-
432 Desp. Investig. e Desenvolvimento	-	-	-	-
433 Prop. Indust. e Outros Direitos	-	-	-	-
434 Trespases	-	-	-	-
441/6 Imobilizações em Curso	-	-	-	-
449 Adiant. P/Conta Imob. Incorpóreas	-	-	-	-
	-	-	-	-
Imobilizações Corpóreas:				
421 Terrenos e Recursos Naturais	197.033,56	-	197.033,56	197.033,56
422 Edifícios e Outras Construções	3.266.159,49	2.098.223,07	1.167.936,42	1.221.778,62
423 Equipamento Básico	685.218,04	628.535,96	56.682,08	68.165,37
424 Equipamento de Transporte	438.680,88	433.277,48	5.403,40	36.339,11
425 Ferramentas e Utensílios	31.429,92	31.286,98	142,94	285,87
426 Equipamento Administrativo	216.506,05	212.085,19	4.420,86	5.865,29
427 Taras e Vasilhame	-	-	-	-
429 Outras Imobilizações Corpóreas	6.162,74	5.706,06	456,68	570,79
441/6 Imobilizações em Curso	541.901,69	-	541.901,69	541.901,69
448 Adiant. p/Conta Imob. Corpóreas	-	-	-	-
	5.383.092,73	3.409.114,74	1.973.977,63	2.071.940,30
Investimentos Financeiros:				
4111 Partes Capital Empr. do grupo	-	-	-	-

Classe POC	2011		2010	
4121+4131 Emp. Empresas do grupo	-	-	-	-
4112 Partes Capital Empr. Associadas	-	-	-	-
4122+4132 Empr. Empresas Associadas	-	-	-	-
4113+414+415 Titul. Outr. Apl. Financ.	-	-	-	-
4123+4133 Outros Emprest. Concedidos	-	-	-	-
441/6 Imobilizações em Curso	-	-	-	-
447 Adiant. p/Conta Imob. Corpóreas	-	-	-	-
	-	-	-	-
CIRCULANTE				
Existências:				
36 Matérias-Primas, Subs. Consumo	-	-	-	-
35 Produtos e Trabalhos em Curso	-	-	-	-
34 Subprodutos, Desp. Resid. Refugos	-	-	-	-
33 Produtos Acabados e Intermédios	-	-	-	-
32 Mercadorias	2.149,55	-	2.149,55	1.819,65
37 Adiantamentos p/Conta Compras	-	-	-	-
	2.149,55		2.149,55	1.819,65
Dívidas de Terceiros Médio-Longo Prazo				
211 Clientes, c/c	-	-	-	-
212 Clientes - Títulos a Receber	-	-	-	-
218 Clientes Cobrança Duvidosa	-	-	-	-
Outros Devedores	-	-	-	-
	-	-	-	-
Dívidas de Terceiros - Curto Prazo:				
211 Clientes, c/c	6.996,46	-	6.996,46	5.420,92
212 Clientes - utentes	11.323,77	-	11.323,77	10.707,97
218 Clientes Cobrança Duvidosa	2.906,82	2.906,82	-	-
252 Empresas do Grupo	-	-	-	-
253+254 Empresas Partic. e Partic.	-	-	-	-
251+255 Outros Accionistas(Sócios)	-	-	-	-
229 Adiantamentos a Fornecedores	-	-	-	4.000,00
2619 Adiant. Fornec. Imobilizado	953,05	-	953,05	953,05
24 Estado e Outros Entes Públicos	-	-	-	-
262+265+266+267+268+221 Outros Deved.	337.823,33	-	337.823,33	82.321,83

Classe POC	2011		2010	
264 Subscritores de Capital	-	-	-	-
	360.003,43	2.906,82	357.096,61	103.403,77
1511 Acções em Empresas do Grupo				
1511 Acções em empresas do grupo	-	-	-	-
1521 Obrig.Tit.de Part.Emp.Grupo	-	-	-	-
1512 Acções em Empresas Associadas	-	-	-	-
1522 Obrig.Tit.Part.Emp.Associadas	-	-	-	-
1513+1523+153/9 Outr.Tit.Negociáveis	-	-	-	-
18 Outras Aplicações de Tesouraria	-	-	-	-
	-	-	-	-
Depósitos Bancários e Caixa:				
12+13+14 Depósitos Bancários	23.989,31		23.989,31	384.349,94
11 Caixa	752,64		752,64	1.837,26
	24.741,95		24.741,95	386.187,20
ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:				
271 Acréscimos de Proveitos	-		-	7.604,23
272 Custos Diferidos	12.537,33		12.537,33	12.163,70
276 Activos por impostos Diferidos	-		-	-
	12.537,33		12.537,33	19.767,93
Total de Amortizações		3.318.510,36		
Total de Ajustamentos		2.906,82		
Total do Activo	5.782.524,63	3.321.417,18	2.370.503,07	2.583.118,85

Classe POC	2011	2010
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		
CAPITAL PRÓPRIO:		
51 Capital	10.675,00	10.615,00
Acções (quotas) Próprias:		
Reservas:		
55 Reservas de Reavaliação	556.514,19	546.875,26
56 Reservas Estatutárias	(241.550,06)	(104.098,45)
57 Reservas Especiais		
59 Resultados Transitados		
Subtotal -----	325.639,13	453.391,81
88 Resultado Líquido do Exercício	(57.798,57)	(137.451,61)
Total do Capital Próprio -----	267.840,56	315.940,20
PASSIVO:		
Provisões		
29 Provisões para riscos e encargos	-	-
	-	-
Dívidas a Terceiros Médio-Longo Prazo:		
231 Dívidas a Instit.Crédito	159.481,58	205.335,50
2611 Fornec.Imobiliz. c/c	-	-
268 Outros Credores	-	-
	159.481,58	205.335,50
Dívidas a Terceiros - Curto Prazo:		
231+12 Dívidas a Instit.Crédito	145.626,96	302.400,00
236 Empréstimos de associados	-	-
269 Adiantamentos por conta Vendas	-	-
221 Fornecedores C/C	100.983,57	76.999,82
228 Forneced.-Fact.Recep.Conferência	-	-

Classe POC	2011	2010
222 Fornecedores - Títulos a Pagar	-	-
219 Adiantamentos de Clientes	-	-
239 Outros Empréstimos Obtidos	-	-
2611 Fornecedores de Imobilizado C/C	711,46	6.100,57
24 Estado e Outros Entes Públicos	56.662,53	25.036,53
262+263+264+265+267+268+211 Outros Credores	40.318,93	6.656,43
	344.303,45	417.193,35
Acréscimos e Diferimentos:		
273 Acréscimos de Custos	92.881,38	92.581,49
274 Proveitos Diferidos	1.505.996,10	1.552.068,31
276 Passivos por impostos Diferidos		
	1.598.877,48	1.644.649,80
Total do Passivo -----	2.102.662,51	2.267.178,65
Total do Capital Próprio e do Passivo -----	2.370.503,07	2.583.118,85

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção

12.2 - Demonstração de Resultados

Classe POC		2011		2010		Classe POC		2011		2010	
CUSTOS E PERDAS =====						PROVEITOS E GANHOS =====					
61	Custo Merc. Vend. e Mat. Consumidas					71	Vendas:				
	Mercadorias	13.923,55		18.230,61			Mercadorias	21.434,58		22.341,07	
	Mat.Primas						Produtos	-		-	
	Mater.Consumidos	92.325,81	106.249,36	106.730,56	124.961,17		72 Prestações de Serviços	86.099,17	107.533,75	122.301,13	144.642,20
							Variação de Produção		-		
62	Fornecimentos e Serviços Externos		340.511,89		371.517,36		75 Trabalhos própria empresa		-		
64	Custos com o Pessoal:					73	Proveitos Suplementares		-		
	Remunerações (641+642)	934.958,30		956.523,68		74	Subsídios a Exploração		-		
	Encargos Sociais:	-		-			Do Centro Reg. Seg. Social	612.000,48		609.562,32	
	Pensões (643+644)	-		-			De outros	835.771,74	1.447.772,22	880.821,91	1.490.384,23
	Outros (645/8)	185.945,68	1.120.903,98	177.897,25	1.134.420,93		Outros Proveitos		65.714,85		61.454,10
						76	Operacionais		-		
						77	Reversões de Amortizações e Ajustamentos		-		-
							(B).....		1.621.020,82		1.696.480,53
662+	Amortizações Imob.Corpóreo/Incorpóreo					78	Proveitos e Ganhos Financeiros				
663		110.130,21		142.606,10		781	Juros Obtidos	-		1.986,18	

Classe POC	2011		2010		Classe POC	2011		2010	
666									
667 Ajustamentos	-	-	-		784 Rendimentos de Participações de Capital	-		-	
67 Provisões	-	110.130,21	2.124,20	144.730,30	Rend. Títulos Negoc. Outras Apl. Financeiras:	-		-	
63 Impostos	104,48		830,77		Relativos a Empresas do grupo	-		-	
Outros Custos Operacionais	101.163,28	101.267,76	132.018,28	132.849,05	Outros(781+782+783)	-		-	
(A)		1.779.063,20		1.908.478,81	Outros Juros e Proveitos Similares:	-		-	
68 Juros e custos similares Amort./Ajust. Aplic. Inv. Financ. (683+684)					Relativos a Empresas do grupo	-		-	
Juros e Custos Similares:					Outros(782+785/788)	-		-	1.986,18
Relativos Empresas do grupo	-				(D).....	1.621.020,82			1.698.466,71
Outros	11.300,36	11.300,36	13.258,79	13.258,79	79 Proveitos e Ganhos Extraordinários	116.294,57			115.013,16
(C).....		1.790.363,56		1.921.737,60	(F).....	1.737.315,39			1.813.479,87
Custos e Perdas Extraordinários		4.750,40		29.193,88	Result. Operacionais: (B)-(A)=	(158.042,38)			(211.998,28)
(E)		1.795.113,96		1.950.931,48	Res. Financeiros: (D-B)-(C-A)=	(11.300,36)			(11.272,61)
86 Imposto s/ Rendimento		-		-	Resultados Correntes: (D)-(C)=	(169.342,74)			(223.270,89)
(G)					Res antes Impostos: (F)-(E)=	(57.798,57)			(137.451,61)
88 Resultado Líquido Exercício		(57.798,57)		(137.451,61)	Resultado Líquido Ex: (F)-(G)=	(57.798,57)			(137.451,61)
		1.737.315,39		1.813.479,87					

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção

12.3 - Demonstração dos Fluxos de Caixa – Método Directo

Demonstração dos Fluxos de Caixa (Método Directo)	Dezembro 2011		Dezembro 2010	
Actividades Operacionais				
Recebimentos de clientes	105.342,01		145.348,31	
Pagamentos a fornecedores	417.819,29		509.292,40	
Pagamentos ao pessoal	1.085.205,44		1.169.273,72	
Fluxo gerado pelas operações	1.397.682,72		-1.533.217,81	
Pagamento / Recebimento do IRC	0,00		0,00	
Outros Recebimentos / Pagamentos da Act. Operacional	1.192.677,43		1.605.162,03	
Fluxo gerado antes das rubricas extraordinárias	-205.005,29		71.944,22	
Recebimentos relacionados com rubricas extraordinárias	70.222,36		55.090,24	
Pagamentos relacionados com rubricas extraordinárias	4.725,73		29.193,88	
Fluxo das actividades operacionais (a)		-139.508,66		97.840,58
Actividades de Investimento				
Recebimentos provenientes de:				
Investimentos financeiros	0,00		0,00	
Imobilizações corpóreas	0,00		0,00	
Imobilizações incorpóreas	0,00		0,00	
Subsídios de investimento	0,00		0,00	
Juros e proveitos similares	370,46		5.212,35	
Dividendos	0,00		0,00	
Outros recebimentos da actividade de investimento	0,00	370,46	0,00	5.212,40
Pagamentos respeitantes a:				
Investimentos financeiros	0,00		0,00	
Imobilizações corpóreas	17.581,32		50.490,70	
Imobilizações incorpóreas	0,00		0,00	
Outros pagamentos da actividade de investimento	0,00	17.581,32	0,00	50.490,70
Fluxo das actividades de investimento (b)		-17.210,86		-45.278,30
Actividades de Financiamento				
Recebimentos provenientes de:				
Empréstimos obtidos	0,00		97.944,32	
Aumentos capital, prest. suplement. e prémios emissão	60,00		30,00	
Subsídios e doações	9.638,93		26.084,40	
Venda de acções (quotas) próprias	0,00		0,00	
Cobertura de prejuízos	0,00		0,00	

Demonstração dos Fluxos de Caixa (Método Directo)	Dezembro 2011		Dezembro 2010	
Outros recebimentos da actividade de financiamento	0,00	9.698,93	0,00	124.058,72
Pagamentos provenientes de:				
Empréstimos obtidos	202.626,96		5.917,36	
Amortização de contratos de locação financeira	0,00		0,00	
Juros e custos similares	10.479,20		12.553,14	
Dividendos	0,00		0,00	
Reduções de capital e prestações suplementares	0,00		0,00	
Aquisição de acções (quotas) próprias	0,00		0,00	
Outros pagamentos da actividade de financiamento	1.318,50	214.424,66	1.813,91	20.284,41
Fluxo das actividades de financiamento (c)		-204.725,73		103.774,31
Varição de caixa e seus equivalentes (a) + (b) + (c)		-361.445,25		156.336,59
Efeito das diferenças de câmbio		0,00		0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período		386.187,20		229.850,61
Caixa e seus equivalentes no fim do período		24.741,95		386.187,20

12.3.1 Anexo à Demonstração dos Fluxos de Caixa

	Dezembro 2011	Dezembro 2010
Numerário	752,64	1.837,26
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis		
Equivalentes a caixa	23.989,31	384.349,94
Caixa e seus equivalentes	24.741,95	386.187,20
Outras disponibilidades:		
Acções em empresas do grupo	0,00	0,00
Obrigações e títulos de participação em empresas do grupo	0,00	0,00
Acções em empresas associadas	0,00	0,00
Obrigações e títulos de participação em empresas associadas	0,00	0,00
Outros títulos negociáveis	0,00	0,00
Outras aplicações de tesouraria	0,00	0,00
Disponibilidades constantes no Balanço	24.741,95	386.187,20

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 6-500697833

A Direcção

12.4 - Anexo ao Balanço e Demonstração de Resultados

CERCIAG- Cooperativa Educação Reabilitação Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL

SEDE : Raso de Paredes- Águeda

N.º DE CONTRIBUINTE : 500 697 833

CAPITAL SOCIAL : 10.675,00 EUROS

INSCRITA NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL DE ÁGUEDA SOB O N.º 6/500697833

Durante o ano de 2011, a CERCIAG teve ao seu serviço, no regime de trabalho dependente, em média, cerca de 79 colaboradores, sendo:

Janeiro	78	Julho	79
Fevereiro	77	Agosto	79
Março	77	Setembro	80
Abril	77	Outubro	80
Maió	79	Novembro	80
Junho	79	Dezembro	80

As Demonstrações Financeiras relativas ao exercício de 2011, foram preparadas de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites previstos no Plano Oficial de Contabilidade ajustado às necessidades das Instituições equiparadas a IPSS pelo Decreto-Lei n.º 78/89, de 3 de Março.

1. Relativamente aos conteúdos das contas do Balanço e da Demonstração dos resultados do exercício de 2011, comparativamente aos do exercício anterior, não se verificaram diferenças materialmente relevantes.

2. Os critérios valorimétricos utilizados relativamente às rubricas do Balanço e Demonstração de Resultados são:

a) Imobilizado Corpóreo:

- Os bens do Activo Imobilizado foram registados ao custo de aquisição (IVA incluído)

- As Amortizações são efectuadas pelo método das quotas constantes e às taxas máximas legalmente fixadas no Decreto-Lei n.º 78/89, de 03 de Março.

b) Imobilizações em curso:

- Esta conta regista o valor da obra já executada da construção do novo Lar Residencial situado em Travassô.

3. Não aplicável

4 e 5 Número médio de utentes e de pessoas ao serviço das respostas sociais da instituição repartido por valências financiadas pelo IGFSS.

VALÊNCIA _____ DAO _____ N.º MÉDIO DE UTENTES: 72

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas	Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Director Geral	1*	Prof. Educação Física Adaptada
1*	Director Unidade de Gestão de Clientes (Psicóloga)	3*	Administrativos
1*	Director Financeiro	1*	Administrativo/Ecónomo
1*	Psicólogo/Director Técnico	1*	Cozinheiro
1	Técnico Serviço Social	1*	Ajudante cozinha
1*	Técnico Serviço Social de acompanhamento ao domicílio	1	Estágio Terapeuta da Fala
	Monitor	1*	Estágio Fisioterapias
1*	Monitor TIC/Técnico Informática		
7	Auxiliar de monitor		
1	Auxiliar S. Gerais/Auxiliar Bar		
2	Auxiliar de carrinha/Auxiliar de monitor (1 comum a várias valências)		
2	Auxiliar Ser. Gerais		
1*	Terapeuta Ocupacional		
1*	Fisioterapeuta		
1*	Terapeuta da Fala		

* Comuns a outras valências

VALÊNCIA _____ DR _____ N.º MÉDIO DE UTENTES: 15

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Director Geral
1*	Director Unidade de Gestão de Clientes (Psicóloga)
1*	Director Financeiro
1*	Director Técnico
1*	Técnico Serviço Social
8	Ajudantes Acção Directa
1*	Motorista
3*	Administrativo

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Administrativo/Ecónomo
1*	Cozinheiro
1*	Ajudante cozinha
1*	Auxiliar Serviços Gerais
1*	Técnico informático
* Comuns a outras valências	

VALÊNCIA _____ DAD _____ N.º MÉDIO DE UTENTES:26

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Director Geral
1*	Director Unidade de Gestão de Clientes (Psicóloga)
1*	Director Financeiro
1*	Director Técnico
1*	Psicóloga
3	Ajudantes Acção Directa
1*	Motorista
3*	Administrativo
1*	Administrativo/Ecónomo
1*	Cozinheiro
1*	Ajudante cozinha
1*	Auxiliar Serviços Gerais
1*	Técnico informático
* Comuns a outras valências	

6. Movimentos ocorridos nas rubricas do activo immobilizado constantes do Balanço e nas respectivas amortizações e provisões:
Activo Bruto

RUBRICA	Saldo Inicial	Reavaliações	Aumentos				Transferências e abates	Saldo final
			PIDDAC	Outros subsíd.	Rec.Próprios Doações	Alienações		
Imobilizações corpóreas								
Terrenos e recursos naturais	197.033,56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	197.033,56
Edifícios e outras construções	3.266.159,49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.266.159,49
Equipamento básico	692.890,80	0.00	0.00	0.00	11.178,59	0.00	18.851,35	685.218,04
Equipamento de transportes	438.800,59	0.00	0.00	0,00	0.00	0.00	119,71	438.680,88
Ferramentas e utensílios	31.986,57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	556,65	31.429,92
Equipamento administrativo	215.515,22	0.00	0.00	0.00	1.013,62	0.00	22,79	216.506,05
Outras imobilizações corpóreas	6.162,74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.162,74
Imobilizações em curso	541.901,69	0.00	0,00	0.00	0.00	0.00	0.00	541.901,69
	5.390.450,66	0.00	0.00	0.00	12.192,21	0.00	19.550,50	5.383.092,37

Amortizações e Provisões

RUBRICA	Saldo Inicial	Reforço	Regularizações	Saldo Final
Imobilizações corpóreas				
Terrenos e recursos naturais	0.00	0.00	0.00	0.00
Edifícios e outras construções	2.044.380,87	53.842,20	0.00	2.098.223,07
Equipamento básico	624.725,43	22.637,21	18.826,68	628.535,96
Equipamento de transportes	402.461,48	30.935,71	119,71	433.277,48
Ferramentas e utensílios	31.700,70	142,93	556,65	31.286,98
Equipamento administrativo	209.649,93	2.458,05	22,79	212.085,19
Outras imobilizações corpóreas	5.591,95	114,11	0.00	5.706,06
	3.318.510,36	110.130,21	19.525,83	3.409.114,74

Desagregação das Rubricas Edifícios e outras Construções e Equipamento de Transporte

RUBRICA	Saldo Inicial	Reavaliações	Aumentos			Alienações	Transferências e abates	Saldo final
			PIDDAC	Outros subsíd.	Outros			
Edifícios e outras construções	3.266.159,49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.266.159,49
- Edifício C de FormaçãoEmprego	1.839.793,48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.839.793,48
- Edifício Quinta do Brejo	100.345,56	0.00	0.00	0.00	0,00	0.00	0.00	100.345,56
- Edifício C.A.O.	1.326.020,45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.326.020,45
Equipamento de Transporte	438.800,59							438.680,88
- 54-27-XV (9 lugares)	20.724,48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.724,48
- 34-81-VM (comercial)	13.071,14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.071,14
- 08-00-MZ (5 lugares)	16.859,39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.859,39
- 07-99-MZ (5 lugares)	11.658,45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.658,45
- 14-49-SH (9 lugares)	20.126,50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.126,50
- 58-80-FS (autocarro 17 l)	46.594,29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	46.594,29
- 46-40-SQ (Caixa aberta)	16.029,74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.029,74
- SQ-42-62 (autocarro 26 l)	43.769,52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	119,71	43.649,81
- Tractor Kubota	14.093,78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.093,78
- 72-19-OB	16.441,45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.441,45
- 14-03-ZS (autocarro 47 lug)	165.397,83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	165.397,83
- 08-FD-45 (9 lugares adap)	22.311,01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	22.311,01
- Adaptação transp Alimentos	11.495,00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.495,00
- 57-FL-82	20.228,01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.228,01

7. Não aplicável

8. Não aplicável

9. Desdobramento das contas de provisões acumuladas e explicação dos movimentos ocorridos no exercício

Contas	Saldo Inicial	Reforço	Utilização	Reposição e Anulação	Saldo Final €
19 – Provisões para aplicações de tesouraria:	-	-	-	-	-
28 – Provisões para cobranças duvidosas:	2.906,82	0.00	0.00	0.00	2.906,82
29 – Provisões para riscos e encargos:	-	-	-	-	-
39 – Provisões para depreciação de existências:	-	-	-	-	-
49 – Provisões para investimentos financeiros:	-	-	-	-	-

10. Demonstração do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas:

Movimentos	Mercadorias	Mat. Pr, sub. e consumo
Existências Iniciais	1.819,65	0
Compras	14.253,45	92.325,81
Regularização de Existências		
Existências Finais	2.149,55	
Custo do Exercício	13.923,55	92.325,81

11. Não aplicável

12. Demonstração dos Resultados Extraordinários

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2011	2010		2011	2010
690. Acções de formação financiadas pelo FSE	0,00	0,00	790. Acções da formação financiados pelo F.S.E.	0,00	0,00
691. Donativos	0,00	0,00	791. Restituição de impostos	0,00	0,00
692. Dívidas incobráveis	0,00	0,00	792. Recuperação de dívidas	0,00	0,00
693. Perdas em existências	0,00	0,00	793. Ganhos em existências	0,00	0,00
694. Perdas em imobilizações	24,67	0,00	794. Ganhos em imobilizações (regularização)	0,00	0,00
695. Multas e penalidades	0,00	240,00	795. Benefícios de penalidades contratuais	0,00	0,00
696. Reforço de amortizações e provisões	0,00	0,00	796. Redução de amortizações e provisões	0,00	0,00
697. Corr. desfavoráveis relativas a exerc. anteriores	4.582,51	27.906,77	797. Corr. favoráveis relativas exerc. anteriores	35.059,21	5.131,58
698. Outros custos e perdas extraordinários	143,22	1.047,11	798. Outros proveitos e ganhos extraordinários	81.235,36	109.881,58
Res. extraordinários	111.544,17	85.819,28	7983. Em subsídios para o investimento	46.072,21	59.922,92
			79831. PIDDAC	0,00	0,00
			79832. Outros	46.072,21	59.922,92
			7984, Donativos	29.174,94	38.921,83
			7988. Outros	5.988,21	11.036,83
TOTAL	116.294,57	115.013,16	TOTAL	116.294,57	115.013,16

13. Movimentos da conta 23- Empréstimos obtidos

Movimentos	2011
Saldo inicial	507.735,50
Aumento	249.000,00
Diminuição	451.626,96
Saldo final	305.108,54

14. Outras informações consideradas relevantes para melhor compreensão da posição financeira e dos resultados:

a) Imobilizações implantadas em propriedade alheia

A rubrica “Edifícios e outras construções”, apresenta um valor de 100.345,56€ referente a obras realizadas na Quinta do Brejo cedida temporariamente à CERCIAG, pela Fábrica Catedral da Igreja de Aveiro.

b) Existe hipoteca a favor da Caixa Geral de Depósitos sobre o Terreno do Lar Residencial em Travassô. A hipoteca foi efectuada como garantia dos empréstimos bancários referentes às contas 0301 202 000792 e 0301 202001895.

c) Explicação e justificação dos movimentos ocorridos na Classe 5:

- 51. Capital, aumento de 60,00€ referente a entrada de 4 novos cooperantes;
- 55. Reservas de Reavaliação, sem movimento;
- 571. Reservas Legais, sem movimento;
- 572. Reservas Estatutárias
- 5721. Reservas para Educação e Formação, sem movimento;
- 5722. Reservas para Investimento, sem movimento;
- 5723. Outras Reservas Especiais, sem movimento;
- 5724. Reserva de Integração Profissional, sem movimento;
- 574. Reservas Livres, sem movimento;
- 576. Doações, aumento de 9.638,93€ referente a equipamentos doados durante o ano de 2011 por empresas diversas, tendo sido a mais relevante a doação da empresa ALITAL, Cadeiras de escritório, S.A., no valor de 6.967,95€.
- 59. Resultados Transitados, verificou-se uma diminuição desta conta de 137.451,61€ consequência dos Resultados Líquidos negativos de 2010.

d) Demonstração dos Resultados Financeiros

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2011	2010		2011	2010
681 Juros suportados	9.981,46	11.444,88	781 Juros obtidos	0.00	1.986,18
686 Descontos Pronto Pag. Conc	0.40	0.00	786 Descontos Pronto Pagamento Obtidos	0.00	0.00
688 Outros Custos e Perdas Financeiras	1.318,50	1.813,91			
Res.Financeiros	-11.300,36	-11.272,61			
TOTAL	0.00	1.986,18	TOTAL	0.00	1.986,18

13. Certificação legal das contas

Sergio, Nelson, Nuno, Fernando & colaboradores
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

EXERCÍCIO DE 2011

Introdução

1. Examinámos as demonstrações financeiras anuais de CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2011, (que evidenciam um total de balanço de 2.370.503,07 euros e um total de capital próprio de 267.840,56 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 57.798,57 euros, a Demonstração dos resultados por naturezas e a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data, e os correspondentes Anexos.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade da Direção da Instituição a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Instituição, o resultado das suas operações, e os fluxos de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre as demonstrações financeiras e não a ausência de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direcção, utilizadas na sua preparação;
- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilíticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;

7

Jorge Helen, MSc, FRCRIS & Collaborators
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

- a verificação de aplicabilidade do princípio da continuidade;
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5. O mesmo exame abrangeu também a verificação da concordância do relatório da Direcção com as demonstrações financeiras.

6. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base sólida para a expressão da nossa opinião.

Opinião

7. Em nossa opinião as demonstrações financeiras referidas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da "CERCIAG - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL," em 31 de Dezembro de 2011, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Relato sobre outros requisitos legais

8. É também nossa opinião que a informação constante do relatório de gestão é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Águeda, 1 de Março de 2012

Jorge Helen, MSc, FRCRIS & Collaborators
Dr. Jorge Manuel Teixeira de Silva
Revisor Oficial de Contas n.º 637 em representação de
Jorge Helen, MSc, FRCRIS & Collaborators
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

14. Parecer do Conselho Fiscal

Dando cumprimento à Lei e aos Estatutos, reuniu o Conselho Fiscal da CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL, a fim de analisar e de emitir parecer sobre o Relatório e Contas apresentados pela Direcção, referentes ao exercício de 2011.

Para além do acompanhamento, observação e fiscalização que foi efectuando, ao longo do ano de exercício, analisou este Conselho Fiscal os documentos (Relatório e Contas) apresentados pela Direcção e, após verificados, assim como a Certificação Legal das Contas e o Relatório Anual de Fiscalização efectuado pela “Sociedade de Revisores Oficiais de Contas – Jorge, Victor, Neto, Fernandes & Associados”, concluiu que, quer o Relatório, quer as Contas, satisfazem os requisitos legais, traduzindo estas, fielmente, a situação económica e financeira da Instituição, e demonstrando a forma correcta, prudente e realista, como a Direcção pautou a sua conduta no ano do exercício, muito difícil e pela conjuntura mais desfavorável, há alguns anos a esta parte.

O Conselho Fiscal congratula-se com os resultados obtidos por via de uma gestão ponderada, salientando o parecer emitido pelo Revisor Oficial de Contas, que refere uma “aprovação sem Reservas” do respectivo Relatório de Contas.

Assim, tendo em atenção o que vem de afirmar-se, propõe o Conselho Fiscal o seguinte:

Parecer

1º Aprovação do Relatório e Contas de Exercícios referente ao ano de 2011 da CERCIAG - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL.

2º Que seja atribuído à Direcção um voto de Louvor, como forma de reconhecimento, confiança e incentivo pela acção profícua, realista e entusiasta, como pautou a sua conduta e como garantia e esperança de continuação no futuro e, em especial, para os colaboradores, sem os quais não seria possível atingir os objectivos pretendidos, o que só foi viável pelo seu sacrifício, doação e entrega, sem limites.

O Conselho Fiscal

Águeda, 06 de Março de 2012

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes

Vice-Presidente

Arq. Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator