



# Plano de Actividades e Orçamento 2010

Dezembro de 2009



## Índice

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	5
2. CONTEXTUALIZAÇÃO .....	7
3. PRINCÍPIOS DE ACÇÃO .....	9
4. PROCESSOS DE GESTÃO .....	13
4.1. Planeamento Estratégico .....	13
4.2. Planeamento e Controlo de Gestão .....	13
5. PROCESSOS DE REALIZAÇÃO .....	15
5.1. Candidaturas/Seleção/Admissão .....	15
5.2. Projecto Individual .....	17
6. PROCESSOS DE SUPORTE .....	38
6.1. Comunicação e Imagem .....	38
6.2. Recursos Humanos .....	39
6.3. Compras .....	40
6.4. Manutenção das Infra-estruturas .....	41
6.5. Transportes .....	41
6.6. Alimentação .....	42
7. PROCESSO DE MONITORIZAÇÃO .....	43
7.1. Monitorização e Melhoria .....	43
8. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ATENDIDA .....	45
9. RECURSOS .....	47
10. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO .....	49
11. REUNIÕES .....	50
12. AVALIAÇÃO .....	54
13. ORÇAMENTO .....	61
13.1. Orçamento de Despesa .....	61
13.2. Orçamento de Receita .....	65
14. PARECER DO CONSELHO FISCAL .....	69



## 1. Considerações Iniciais

“Uma nêspira estava na cama deitada muito calada a ver o que acontecia chegou a Velha e disse olha uma nêspira e zás comeu-a é o que acontece às nêspiras que ficam deitadas caladas a esperar o que acontece”.

Mário Henriques Leiria

“Nós somos o que fazemos. O que não se faz, não existe. Portanto, só existimos nos dias em que fazemos. Nos dias em que não fazemos, apenas duramos”.

Padre António Vieira

Ao colocar como objectivo estratégico para 2010 a certificação da qualidade, a CERCIAG revaloriza uma das suas maiores bandeiras fundacionais – o interesse primeiro pelos seus Clientes e a ideia de que todos temos alguma coisa a ganhar na nossa relação com a Organização.

Pode parecer um objectivo óbvio, mas na vida das organizações, como na das pessoas, as coisas óbvias nem sempre são as mais simples na medida em que, frequentemente, estão mais relacionadas com a vontade do que com os requisitos técnicos que as suportam.

A certificação da qualidade não depende, em si mesma, de um inesperado efeito de magia; depende, sobretudo, da nossa capacidade de transmitir a todos aqueles com quem trabalhamos que temos gosto profissional e pessoal em tê-los connosco e que a CERCIAG se organiza para os servir, com qualidade, com profissionalismo e a custo justo. A grande descoberta consiste, portanto, em reforçar a consciência do valor do cliente e sublinhar a importância de se conhecerem com profundidade as motivações pessoais e sociais daqueles com quem nos relacionamos; depende da relação que possamos estabelecer e manter com pessoas reais, motivadas pelo que, em cada fase das suas vidas, constitui a necessidade ou a ambição de ter mais e de viver melhor; dizer que existimos e demonstrar a vantagem em nos escolherem a nós.

Os nossos compromissos são ambiciosos e nós cumprimos-os.

Tudo o resto é um exercício injustificável de retórica.

Águeda, Dezembro de 2009

Carlos Franco

Figueiredo Simões

Luísa Carvalho

Jorge Gonçalves

António Figueiredo



## 2. Contextualização

Partindo da ideia de que não é possível gerir o que não se pode medir e, se não se pode gerir, não se pode melhorar, na edição para 2010 do Plano de Actividades demos particular atenção às questões da sustentabilidade, da maximização de meios e recursos, da melhoria da eficiência operativa, do estabelecimento de parcerias estratégicas e da optimização da informação e comunicação, considerando que são a componente essencial da estratégia de crescimento que devemos desenvolver, por via de um trabalho inteligente e sistemático.

Em termos de modelo, e tendo por base a missão, a visão e os valores da CERCIAG, organizamos as acções a partir do planeamento estratégico. Alinhámos os objectivos específicos aos objectivos estratégicos definidos no Projecto de Intervenção e, a partir daí, definimos um plano de acção. Foram determinados um conjunto de indicadores que consideramos essenciais para fornecer informação sobre o cumprimento dos objectivos traçados e definidas metas que permitirão a avaliação sistemática do plano - uma meta não atingida implica a revisão de estratégias e planos de acção. Finalmente, foram alocados os recursos humanos, materiais e financeiros considerados necessários.

A procura de indicadores de desempenho nesta área obrigou-nos, acima de tudo, a uma quebra de paradigmas. O foco em resultados coloca em xeque a subjectividade – que permaneceu intocável por muito tempo, como um referencial que contribuiu para criar o equivocado estigma da “intangibilidade”. Mas estamos certos de ter experiências suficientemente diversificadas para chegarmos a resultados valiosos.

A ética do «bem comum», ao nível das instituições, exige um primeiro esforço: acreditar que é possível realizar algo de positivo, que é possível agir de tal maneira que a situação se torne melhor. O optimismo não é deste modo uma característica meramente psicológica, mas o resultado de uma decisão ética: para mudar qualquer coisa no sentido do aperfeiçoamento ou da correcção dos defeitos de uma instituição, é preciso acreditar que a mudança é possível. O bem comum colectivo depende do empenho da pessoa, de cada pessoa, no lugar que lhe é afectado.

Faltam 365 dias de calendário para o final de 2010 e menos de 247 dias úteis. Se queremos continuar a crescer e a desenvolver um projecto fiel ao ideário original de entrega ao Cliente, mas adaptando-o às concretas condições do momento, então temos de começar já.

Grandes tarefas exigem grandes passos e cada passo tem o tamanho das pernas. A solução é, portanto, acelerar.



### 3. Princípios de Acção

#### Missão

A missão da CERCIAG consiste em apoiar a participação e (re) integração na vida social e profissional das pessoas com deficiência, através de um conjunto integrado de acções e serviços de elevada qualidade e valor.

Enquanto centro de recursos, a CERCIAG presta serviços às pessoas com deficiência e disponibiliza apoio às famílias, às empresas e instituições, procurando responder aos desafios do presente e do futuro com estratégias de inovação e de competitividade permanentes.

#### Visão

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.

#### Valores

Solidariedade – A essência da actividade que desenvolvemos;

Autenticidade – A reflexão permanente que garanta a genuinidade das posições e decisões que tomamos;

Credibilidade – A coerência da acção que desenvolvemos, na forma como os outros a vêem;

Responsabilidade – A ponderação, que nos leva a tomar e defender as posições estrategicamente mais adequadas;

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

Cooperação - A dimensão de partilha assumida como factor de desenvolvimento e força.



# Plano de Actividades



## 4. PROCESSOS DE GESTÃO

### 4.1. Planeamento Estratégico – (DI/DG/DU)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Obtenção de Certificado de Qualidade dos Serviços Sociais, de acordo com o referencial EQUASS	Não conformidades	0	Elaboração e Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade Auditoria de Certificação	Empresa Consultora/Dir. / Toda a Estrutura
Investimento na Formação dos Recursos Humanos, na perspectiva da Melhoria Contínua e da Inovação	Aumento e diversificação das respostas prestadas aos clientes	Projectos Implementados/Projectos Existentes	≥ 1	Prospecção de mercado e levantamento de necessidades Implementação de novos projectos	DI/DG/DU/Técnicos
Investimento em Estruturas Físicas e Equipamentos	Conclusão da obra da Unidade Residencial e instalação do Equipamento	Auto de Recepção Definitivo	1	Realização e aprovação de candidatura Enquadramento Financeiro Instalação da Resposta	DI. /DG/DU/DT
Reforço das Parcerias e incremento de Parcerias Estratégicas	Projecto de Intervenção 2010/2012	Aprovação em AG	Dezembro 2010	Identificação de clientes actuais/potenciais e respectivas necessidades Identificação das partes interessadas e respectivas necessidades Identificação de necessidades da Organização Avaliação do grau de concretização dos objectivos estratégicos estabelecidos para o período anterior e estabelecer e/ou redefinir objectivos estratégicos para o período seguinte	DI. /DG/DU

Nota: DI – Direcção; DG – Directora Geral; DU – Directora Unidade; DT – Director Técnico; SAF – Serviços Administrativos e Financeiros

### 4.2. Planeamento e Controlo de Gestão – (DI/DG/DU/SAF)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável	Gerir eficientemente os Recursos Financeiros	Liquidez Geral = (existências + disponibilidades + dívidas de terceiros a curto prazo) /passivo a curto prazo	>1	Realizar eventuais revisões ao Orçamento de 2010, que se mostrem necessárias de acordo com as actividades desenvolvidas Elaborar proposta de orçamento para 2011 de acordo com o Plano de Actividades a desenvolver	DI/DG/DU/SAF Equipamento informático, software de gestão (PHC), fotocopiadora, material de escritório

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável	Gerir eficientemente os Recursos Financeiros	Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	>0,1	Elaborar, semestralmente, relatório de situação financeira	DI/DG/DU/SAF  Equipamento informático, software de gestão (PHC), fotocopiadora, material de escritório
		Melhorar o Resultado Líquido do Exercício em relação a 2009	>R.L. 2009	Preparar mensalmente a previsão de tesouraria	
		Percentagem de redução de custos	1,5%	Proceder a pagamentos via internet banking	
	Garantir uma gestão financeira eficaz	Índice de desvio à execução orçamental de funcionamento = (despesas de funcionamento realizadas / despesas de funcionamento orçamentadas) x 100	≤100%	Analisar mensalmente o desvio orçamental	
				Gerir diariamente as contas bancárias	
		Prazo médio de pagamentos	≤90 dias	Analisar a cabimentação orçamental das despesas de funcionamento	
				Gerir mensalmente as dívidas a fornecedores	
	Prazo médio de recebimentos	≤60 dias	Gerir mensalmente as dívidas de clientes		
			Rever semestralmente os créditos de cobrança duvidosa		
	Garantir o cumprimento das obrigações contabilísticas e fiscais	Certificação Legal de Contas	Sem reservas	Actualizar mensalmente o dossier fiscal	
Prazo médio de lançamento da contabilidade;		45 dias	Cumprir e fazer cumprir o sistema de controlo interno		
Gerir financeiramente os projectos em curso	N.º de pedidos de reembolso apresentados	5XNº projectos em curso	Elaborar propostas de orçamentos para todos os projectos	DI/DG/DU/Unidades e Serviços	
			Lançar todos os documentos de despesa em contabilidade analítica		
	N.º de pedidos de saldo apresentados	N.º de projectos em curso em 2009	Elaborar os pedidos de reembolso periodicamente e respectivos relatórios de saldo final		

Nota: DI – Direcção; DG – Directora Geral; DU – Directora Unidade; DT – Director Técnico; SAF – Serviços Administrativos e Financeiros

## 5. PROCESSOS DE REALIZAÇÃO

### 5.1. Candidatura/Seleção/Admissão – (CAO/CFE/SME/UR/SAD/UE)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes  Informação, Comunicação e Imagem  Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Avaliar a admissibilidade dos candidatos nas diferentes unidades	Critérios	Março/ 2010	Estruturar os critérios de admissibilidade (enquadramento legal e requisitos da CERCIAG)	RH: GA, DG, DT ou coordenador da Unidade e SAF  Material Informático Material do GA Espaços físicos (sala para reuniões ou avaliação)
		Número de Avaliações/ número de encaminhamentos	100%	<b>Unidade Educativa:</b> Recepção do pedido de encaminhamento Avaliação pelo Gabinete de Avaliação e Gabinete Social Entrevista com aluno, pais e responsável da escola de ensino regular Declaração, pela CERCIAG, de existência de vaga	
		Nº de avaliações/Nº de vagas disponíveis	100%	<b>Actividades Ocupacionais:</b> Entrevistas de selecção Avaliação psicológica e respectivo relatório Visita domiciliária e respectivo relatório	
		Nº de avaliações efectuadas/nº de Fichas de inscrição	100%	<b>Formação e Emprego:</b> <b>a)Formação:</b> Gestão das Fichas de Inscrição Entrevistas de selecção Avaliação psicológica e respectivo relatório Visita Domiciliária e respectivo relatório Entrega do Manual do Formando Comunicação aos SAF (Seguros, alimentação e transportes) Comunicação à equipa formativa e integração nas actividades Elaboração e assinatura do contrato de formação	
		Nº de avaliações efectuadas/Nº de encaminhamentos		<b>b)Emprego</b> Proposta de encaminhamento ao Centro de Emprego ou recepcionamento do encaminhamento do Centro de Emprego Avaliação das condições legalmente exigidas (avaliação social ou avaliação psicológica) Devolução da aceitação da intervenção/Comunicação da data de início	

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes  Informação, Comunicação e Imagem  Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Avaliar o enquadramento legal dos candidatos para admissão nas diferentes unidades	Tempo médio de resposta entre a inscrição e a informação de decisão	≤ 5 Dias	<b>Residências:</b> Cumprimento das regras gerais de atendimento, análise, selecção e priorização de candidaturas, garantido equidade no acesso ao serviço: Atendimento de candidatos/familiares Recepção de fichas de inscrição/ relatórios sociais Resposta via ofício Gestão da lista de espera Acolhimento da pessoa com deficiência que necessite de resposta de Unidade Residencial: Avaliação do cliente Visita às instalações Relatório Social/caracterização socioeconómica Elaboração de Plano de cuidados Assinatura de contrato Informação e esclarecimento do cliente e significativos da orgânica e funcionamento da Unidade Residencial: Entrega de cópia de Regulamento Interno Esclarecimento sobre pagamentos da mensalidade, horário de visitas Apresentação da Equipa Técnica Apresentação da equipa de Ajudantes de Acção Directa	RH: GA, DG, DT ou coordenador da Unidade e SAF  Material Informático Material do GA Espaços físicos (sala para reuniões ou avaliação)
		Nº de apoios realizados/nº de vagas existentes x 100	100%	<b>Apoio Domiciliário:</b> Cumprimento das regras gerais de atendimento, análise, selecção e priorização de candidaturas, garantido equidade no acesso ao serviço: Atendimento de candidatos/familiares Avaliação dos requisitos Formalização da candidatura	
		Tempo médio de resposta entre a inscrição e a informação de decisão	≤ 5 Dias		
		Nº de apoios realizados/nº de vagas existentes x 100	100%		

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Avaliar o enquadramento legal dos candidatos para admissão nas diferentes unidades	Nº de vagas	0	Gestão da lista de espera	
Informação, Comunicação e Imagem				Admissão de candidatos em lista de espera do SAD, sempre que haja vaga, de forma a garantir mensalmente a lotação máxima: Abertura de processo individual Assinatura de contrato Assinatura de ficha de cedência de dados Visita domiciliária (caracterização/ avaliação) Programa de acolhimento	
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas				Informar e esclarecer o cliente e seus familiares do funcionamento do serviço, no acto de admissão, para que sejam evitados constrangimentos futuros: Entrega de Flyer Entrega de cópia de Regulamento Interno Apresentação da equipa de Ajudantes de Acção Directa	

Nota: RH – Recursos Humanos; GA – Gabinete de Avaliação; DG – Directora Geral; DT – Directora Técnica; SAF – Serviços Administrativos e Financeiros

## 5.2. Projecto Individual – (UE/CAO/CFE/SME/UR/SAD)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Assegurar 1 Projecto Individual para todos os clientes	Nº de Projectos Individuais realizados/nº de clientes x 100	100%	Desenho global do percurso individual de cada cliente pelos diferentes apoios e serviços da Instituição	Unidades e Serviços
	Garantir uma prestação de serviços multidisciplinar, de acordo com as necessidades individuais	N.º Apoios realizados /N.º de Apoios Sinalizados x 100	100%	Elaboração do Plano Individualizado de Apoio em cada Unidade ou Serviço específico, sempre que aplicável: PEI; PIF; PI's; Acordos de Apoio	

Nota: UE – Unidade Educativa; CAO – Centro de Actividades Ocupacionais; CFE – Centro de Formação e Emprego; SME- Serviço de Mediação para o Emprego; UR – Unidade Residencial; SAD – Serviço de Apoio Domiciliário  
PEI – Plano Educativo Individual; PIF – Plano Individual de Formação; PI – Plano de Intervenção

## Educação – (UE)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Desenvolver as competências académicas, pessoais e sociais previstas nos programas educativos individuais dos alunos, elaborados para os anos lectivos de 2009-2010 e 2010-2011 (Setembro a Dezembro)	Grau de concretização das competências académicas, pessoais e sociais previstas no PEI (objectivos específicos que o aluno atingiu /objectivos específicos propostos no respectivo PEI)	≥90%	Traçar o perfil do aluno: identificação, história escolar e pessoal, perfil de funcionalidade do aluno por referência à CIF, facilitadores da actividade e participação, adequação no processo de ensino e aprendizagem, medidas educativas a implementar, plano individual de transição, responsáveis pelas respostas educativas, implementação e avaliação do PEI, elaboração e homologação	Meios informáticos Sala da UE
				Elaboração dos Programas Educativos Individuais: Contactos com os Pais para definição de objectivos Reuniões com a equipa técnica Aprovação dos Programas Definição dos conteúdos, actividades e recursos a utilizar durante o ano lectivo. Reunião de Pais para aprovação dos Programas Educativos Individuais da Unidade Educativa	Coordenadora Equipa técnico-pedagógico Docentes Encarregados de Educação
				Reunião de Pais para aprovação dos Programas Educativos Individuais dos alunos	Docentes Encarregados de Educação
				Actividades de promoção da Independência Pessoal	Alimentos Material de Higiene Fraldas Escova de dentes WC Cozinha Banheira adaptada Balneários Pessoal: Professores Auxiliares
				Actividades de promoção do Desenvolvimento Sócio Afectivo	Salas de Convívio Salas de aula Material de desgaste Material Didáctico Professores Auxiliares

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Promover o reconhecimento de tradições, usos e costumes	Índice de concretização das comemorações previstas (realizadas / previstas)	≥ 90%	<b>Comemoração de datas festivas:</b> Comemoração do Dia Mundial da Alimentação Comemoração do Dia das Bruxas Comemoração do Dia de S. Martinho em articulação com o CAO Comemoração do Natal Comemoração do Carnaval Comemoração do Dia do Pai - execução de uma prenda e postal para ser oferecida a cada pai Comemoração do Dia Mundial da Floresta - Plantação de uma árvore na Instituição Convívio e lanche partilhado com o CAO Comemoração do Dia Mundial da Saúde - sessão de esclarecimento para a prevenção do alcoolismo Comemoração do dia da Liberdade - elaboração de cartazes Comemoração da Páscoa - elaboração de um postal para os padrinhos / madrinhas Elaboração dos palmitos para o Dia de Ramos na LAAC Comemoração do Dia da Mãe - execução de uma prenda e postal para ser oferecida a cada mãe Comemoração do dia Mundial do Ambiente. Comemoração dos aniversários dos alunos e colaboradores da Unidade: Confeção de bolos Lanche convívio Oferta de uma pequena lembrança e postal de aniversário elaborados na Unidade Educativa	Castanhas Carvão Musgo, Papel, Cola (...) Auditório da CERCIAG Adereços Árvore e arbustos Ferramentas Água Terra / Sementes Ingredientes diversos para bolos. Material de desgaste. Transporte Professores Auxiliares
	Assegurar actividades lúdicas nas interrupções das actividades lectivas	Cronograma de Execução	100% do tempo previsto ocupado	Realização de actividades livres: Saídas à praia Visitas de socialização Realização de actividades diversas no âmbito das expressões	Transporte Piscina Computadores Material de desgaste Áreas de Formação e CAO Ginásio Professores Auxiliares

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Desenvolver as competências académicas, pessoais e sociais previstas nos programas educativos individuais dos alunos, elaborados para os anos lectivos de 2009-2010 e 2010-2011	Qualitativo – Impacto na avaliação dos alunos: Relatórios de saídas gerais Avaliação individual	—	<b>Visitas de socialização:</b> Visita à Feira de Março, em Aveiro Visita à Fábrica da Ciência Visita ao Jardim da Ciência Visitas a espaços laborais Visitas a espaços comerciais Visitas a espaços naturais Visita à biblioteca municipal Visita a serviços públicos: Biblioteca Municipal, Fórum da Juventude, Correios, etc Visita à residência de alunos Intercâmbio com escolas /instituições	Transporte Alimentação  Professores Auxiliares
				Participação em eventos: CERCIAG em Movimento VIII Campanha Pirlampo Mágico	Transporte Professores Auxiliares
	Promover a integração social na comunidade	Grau de Concretização das competências académicas, pessoais e sociais previstas no PEI (objectivos específicos que o aluno atingiu/objectivos específicos propostos no respectivo PEI)	≥85%	Actividades de sala de aula: Língua Portuguesa	Salas de aula Material de desgaste Material Didáctico Professores Auxiliares
				Actividades de sala de aula: Matemática	Salas de aula Material de desgaste Material Didáctico Professores Auxiliares
				Actividades de sala de aula: Estudo do Meio	Salas de aula Material de desgaste Material Didáctico Professores Auxiliares
				Actividades de Estimulação Sensorial	Sala Snoezelen Salas de aula Material de desgaste  Professores Auxiliares
			Actividades de sala de aula: Expressão Musical e Dramática	Salas de aula Material de desgaste Instrumentos Professores Auxiliares	

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Desenvolver as competências académicas, pessoais e sociais previstas nos programas educativos individuais dos alunos, elaborados para os anos lectivos de 2009-2010 e 2010-2011  Promover a integração social na comunidade	Grau de Concretização das competências académicas, pessoais e sociais previstas no PEI (objectivos específicos que o aluno atingiu/ objectivos específicos propostos no respectivo PEI)	≥85%	Actividades de sala de aula: Expressão Plástica	Salas de aula Material de desgaste Professores Auxiliares
				Desenvolvimento de actividades no âmbito da utilização das TIC Actividade que recorre às novas tecnologias e onde se privilegia a utilização de software educativo de Matemática, Língua Portuguesa e Estudo do Meio	Computadores Impressora Software Educativo I&D Professores Auxiliares
				Actividades de sala de aula: Actividade Física Adaptada	Ginásio, rádio, CDS, Material desportivo: (bolas, arcos, cordas, balões, maças, colchões, balizas, raquetes, mecos, tabelas de basquetebol, rede de Voleibol, mesa de ténis de mesa, etc.) Mapa, material desportivo Piscina, material de flutuação
				Desenvolvimento de actividades terapêuticas, de forma a reabilitar funcionalmente os clientes atendendo às necessidades descritas nos seus planos educativos individuais: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, projecto Fanfarra, Hipoterapia e Psicologia	Docentes Psicóloga Fisioterapeuta Terapeuta da Fala Terapeuta Ocupacional
				Participação dos alunos, em dinâmicas de grupo quinzenais, no âmbito da Educação Afectivo-Sexual	Professores Auxiliares TSS Psicóloga
				Participação de um aluno da Unidade Educativa no grupo de Auto Representantes	--
				Concretização do PIT (Plano Individual de Transição), através do desenvolvimento de actividades nas diversas áreas do CAO e CFE: despiste vocacional e ocupacional	Salas das áreas Material de desgaste PIT Monitores Professores Auxiliares

## Actividades Ocupacionais – (CAO)

### a) Centro

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Planear e desenvolver os apoios, actividades e experiências, pessoais e sociais, previstos nos Acordos de Apoio	Actividades realizadas/actividades previstas x 100	100%	Planificação do apoio baseada nas escolhas dos clientes (planeamento centrado na pessoa): Entrevistas aos clientes para delinear o seu percurso individual e consequente elaboração dos Acordos de Apoio	Guião de Entrevista MAP's; Acordo de Apoio; Grelha de Avaliação do Acordo de Apoio Equipa de CAO
		Grau de concretização dos objectivos dos acordos individuais	≥90%	Operacionalização das actividades dos acordos Avaliação dos Acordos	Equipa de CAO
		Número de protocolos formalizados/ número de pedidos dos clientes em EOE	100%	Prospecção e estabelecimento de protocolos de colaboração com o tecido empresarial da região Colocação dos clientes em Experiencias Ocupacionais no Exterior Registo de Acompanhamento Diário e Avaliação Semestral	Transporte TSSS
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Promover a participação dos clientes em eventos e iniciativas em contextos exteriores aos da Organização	Qualitativo – impacto na avaliação das actividades: - Relatório de saídas (colaboradores) - Avaliação dos acordos (cliente)	---	Aulas de Ténis, Hipoterapia, Aulas de Ballet Sessões de arTerapia, Saídas de socialização Colónia de Férias, Feira de Março CERCIAG em Movimento Intercâmbios realizados com outras estruturas	Transporte Equipa CAO
	Divulgar as actividades do CAO	Número de actividades realizadas/ o número de actividades solicitadas	100%	Interacção na CERCIAG com Entidades Externas: Dia da Comunidade Dia dos Pais Protocolos de TVA	Transporte, meios de comunicação (telefone, fax, email, Internet, etc.) Equipa CAO

## Actividades Ocupacionais – (CAO)

### b) Domicilio

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
<p>Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes</p> <p>Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas</p> <p>Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes</p>	<p>Planear e desenvolver os apoios, actividades e experiências, pessoais e sociais, previstos nos Acordos de Apoio</p>	<p>Grau de concretização das actividades acordadas (realizadas/previstas)</p>	<p>100%</p>	<p>Actividades de relaxamento, estimulação e lúdicas com acompanhamentos semanais ao domicílio, de forma a contribuir para o bem-estar dos Clientes</p> <p>Acompanhamentos psicossociais semanais e no domicílio, de forma a facilitar a constituição de micro-espacos sociais, contribuindo assim para a reinserção social dos clientes e respectiva família</p> <p>Trabalho de esclarecimento e apoio; facilitar o desenvolvimento de um projecto de vida através da apropriação do espaço social, espírito de cidadania; criação de suportes de inserção colectivos que facilitem a reinserção social dos clientes/famílias</p> <p>Apoio à família na recolha da documentação necessária, para a elaboração e entrega do processo de candidatura às ajudas técnicas junto dos serviços da CVP, a partir de Dezembro 2010</p> <p>Levantamento das necessidades dos clientes e família; reuniões com a técnica da CVP; pedido de orçamentos em 3 farmácias e pedido de prescrição médica, para cada ajuda técnica</p> <p>Apoio e acompanhamento dos clientes/famílias, anualmente e sempre que seja detectada necessidade, a consultas médicas e afins, no sentido de melhorar o acesso à informação no âmbito da educação para a saúde contribuindo para a diminuição de comportamentos de risco</p> <p>Marcação, acompanhamento e registo de idas a consultas de especialidade; visitas domiciliárias; actualização do guia de tratamento e posologia; registo de dietas alimentares</p>	<p>Directora Técnica</p> <p>Colaboradores de CAO/CAO Domicilio</p> <p>Viatura</p> <p>Material informático</p>

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias estratégicas	Planear e desenvolver os apoios, actividades e experiências, pessoais e sociais, previstos nos Acordos de Apoio	Actividades realizadas/actividades previstas x 100	100%	Encaminhamento dos clientes do CAO Domicílio, anualmente, para os serviços da instituição aumentando a qualidade de vida e a utilização dos recursos e meios técnicos da instituição Realização de acompanhamentos de expressão plástica, musical, aulas de português e matemática, adaptação ao meio aquático	Directora Técnica Colaboradores de CAO/CAO Domicílio  Viatura Material informático
		Grau de concretização dos objectivos dos acordos individuais	≥90%	Operacionalização das actividades dos acordos Avaliação dos Acordos	Equipa de CAO
		Número de protocolos formalizados/ número de pedidos dos clientes em EOE	80%	Acompanhamento semanal dos clientes na inserção no mercado de trabalho Promoção da inserção dos clientes no mercado de trabalho	TSSS Monitora Viatura
	Promover a integração social na comunidade	Qualitativo – impacto na avaliação das actividades: Relatório de saídas (colaboradores) Avaliação dos acordos (cliente)	---	Participação dos clientes em actividades culturais e recreativas e eventos na comunidade, como forma de potenciar as capacidades, motivação e integração social: Feira de Março; AgitÁgueda; colónia de férias; saídas mensais de socialização; Carnaval; Páscoa; Magusto; Dia das Bruxas; Hipoterapia; Ballet; Hip-Hop Acompanhamento semanal dos clientes na inserção em contextos sociais: Sessões de Arterapia	Directora Técnica Colaboradores de CAO/CAO Domicílio
	Promover a troca de experiências e vivências familiares	Nº encontros realizados / Nº encontros previstos	≥80%	Realização na instituição, de 2 em 2 meses, do encontro de pais/familiares de CAO Domicílio aumentando o contacto entre as famílias e diminuindo o isolamento social Debate de temas e assuntos do interesse dos pais/familiares	TSSS

## Formação e Emprego – (CFE/SME)

## a) Formação

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Planear, desenvolver e avaliar as actividades previstas nos Planos Individuais de Formação	Volume de horas de formação	≥90%	Actividades Formativas: Sessões de formação tecnológica (teóricas e prática simulada) Sessões de formação de base (TIC, LC, MV e CE) Visitas de estudo	Equipa do CFE  Oficinas de formação Salas de apoio Material informático Recursos pedagógicos Matérias-primas
		Nº de apoios realizados/nº de apoios sinalizados x 100, por actividade terapêutica	100%	Actividades terapêuticas e de Reabilitação Funcional: Fisioterapia Terapia Ocupacional Actividade Física Adaptada Percussão Psicologia	Técnicos das respectivas actividades  Ginásios Material Desportivo
				Actividades de autodeterminação e estruturação pessoal: Auto-Representantes Projecto Átomo	Técnicos associados aos respectivos projectos
				Grau de concretização do PIF: Objectivos alcançados/previstos	≥90%
		Reforço das Parcerias e incremento de parcerias estratégicas	Promover o acompanhamento com vista à satisfação global das necessidades do indivíduo e do agregado	Nº de PCT's/Nº de formandos em 2º ano	1
Registos dos acompanhamentos efectuados (ocorrências, VD, registo clínico)	---			Acompanhamento do formando nos diferentes domínios de vida (pessoal, social, familiar, clínico)	Equipa do CFE Parceiros  Material Informático Viaturas
	Apoiar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas	Nº de experiências de orientação vocacional nas áreas de formação realizadas/previstas	100%	Facultar os meios, informação e apoios considerados indispensáveis à definição dos projectos de vida – medida de IAOP: Orientação Vocacional nas Áreas de Formação Articulação com as escolas em Protocolos de TVA	Equipa do CFE Parceiros Recursos das actividades formativas do CFE Material Informático Viaturas

Nota: PCT – Prática em contexto de Trabalho; IAOP – Informação, Avaliação e Orientação Profissional; TVA – Transição para a Vida Activa

## b) Emprego

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos	
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Promover o acesso de PCDI ao mercado normal de trabalho	Taxas de integração: N.º de colocações/ N.º de candidatos	≥70%	Aferição dos perfis, candidato/postos de Trabalho através de uma entrevista de avaliação Levantamento e selecção de postos de trabalho em função dos perfis dos candidatos Contacto e Sensibilização das Entidades empregadoras para a integração profissional da PCDI Apoio à procura efectiva de emprego promovendo técnicas individuais de procura de emprego Negociação de contratos de trabalho Reuniões com empresas Acompanhamento a entrevistas de selecção Apoio técnico às entidades empregadoras, na elaboração do Processo de Apoios à Contratação e remeter para o Centro de Emprego	Equipa do SME Parceiros Material Informático Viaturas	
	Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Promover a manutenção no emprego e progressão na carreira das PCDI	Taxas de manutenção: N.º de trabalhadores que mantêm o posto de trabalho no final dos 12 meses/N.º total de trabalhadores colocados nesses 12 meses	≥90%	Apoio técnico e informação ao empregador e colegas de trabalho, apoiando-os na definição de estratégias de intervenção que promovam a integração no ambiente sócio-laboral da empresa Acompanhamento regular, em contexto individual, familiar ou profissional, intervindo sempre que necessário, por um período de 1 ano	Equipa do SME Parceiros Material Informático Viaturas
	Apoiar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas	N.º de pessoas apoiadas/n.º de pessoas financiadas em candidatura	100%	Facultar os meios, informação e apoios considerados indispensáveis à definição dos projectos de vida – medida de IAOP: Avaliações – inicial, intermédia e final Orientação Vocacional nas áreas de Formação Orientação Vocacional em estágios de observação	Equipa do CFE Parceiros Recursos das actividades formativas do CFE Material Informático Viaturas	

Nota: PCDI – Pessoa com Deficiência ou Incapacidade

## Residências – (UR)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Desenvolver e avaliar o PI	N.º de PI's desenvolvidos/ N.º de clientes	100%	Operacionalização e integração todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente e significativos Análise da informação recolhida na candidatura/admissão Avaliação das necessidades e potenciais pela equipa técnica e equipa de acção directa Elaboração do PI e sua discussão com cliente e significativos Apoio aos clientes nos cuidados de higiene e imagem de acordo com o definido no PI, fazendo-o de forma humanizada e respeitando os ritmos de cada um Dar ou supervisionar banho Lavar ou supervisionar a lavagem dos dentes	Directora Técnica Equipa Técnica Ajudantes de Acção Directa
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas		Grau de execução dos objectivos do PI (N.º de objectivos atingidos/ N.º dos objectivos previstos)	≥90%	Pentear cabelo Apoiar o despir/vestir Arranjar ou supervisionar o arranjo de unhas Assegurar a prestação de cuidados de saúde básicos e/ou acompanhar o cliente nos cuidados de saúde especiais de acordo com o definido no PI Prestação de cuidados clínicos (consultas médicas regulares) Marcação e acompanhamento a consultas de especialidade Solicitação de exames periódicos Registo de informação clínica Administração terapêutica Estabelecer um plano de nutrição que garanta uma alimentação equilibrada, de acordo com as necessidades e dietas	Técnica de Serviço Social Médica da Instituição Nutricionista

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
<p>Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes</p> <p>Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas</p>	<p>Desenvolver e avaliar o PI</p>	<p>Grau de execução dos objectivos do PI (N.º de objectivos atingidos/ N.º dos objectivos previstos)</p>	<p>≥90%</p>	<p>especiais de cada cliente, definido em PI                      Informar a nutricionista do quadro clínico dos clientes                      Cumprir o plano de nutrição definido                      Apoiar/ajudar o cliente nas actividades instrumentais da vida diária                      Organização e higiene do quarto e dos espaços comuns                      Tratamento e arranjo de roupas                      Aquisição de bens e serviços                      Planificação de um conjunto de actividades socioculturais resultantes da sistematização de informações recolhidas nos diferentes momentos de intervenção com o cliente, que promovam a comunicação, convivência e em alguns casos a autonomia e respeitem as suas individualidades                      Levantamento de gostos e interesses                      Levantamento de diferenças religiosas e culturais                      Levantamento de ofertas da comunidade                      Estabelecimento de parcerias                      Promoção do bem-estar físico, económico, psicológico e emocional do cliente e significativos, estabelecendo uma relação de confiança que permita uma intervenção em toda a dinâmica familiar                      Intervenção Psicológica                      Acompanhamento social                      Apoio informativo                      Promoção da integração social na comunidade através da participação em eventos                      Avaliação dos PI's:                      Preenchimento da ficha de avaliação                      Discussão os resultados com o cliente e significativos                      Proposta de alterações ao PI quando se justifique</p>	<p>Directora Técnica                      Equipa Técnica                      Ajudantes de Acção Directa</p> <p>Técnica de Serviço Social                      Médica da Instituição                      Nutricionista</p>

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Assegurar o cumprimento dos requisitos do HACCP	Nº de Não Conformidades em relatório Grau de concretização do plano de HACCP	0 100%	Substituição de equipamento e utensílios de cozinha Substituição da iluminação Substituição de panos de cozinha Elaboração mapa de limpezas semanal Verificação do estado de conservação de equipamentos Verificação do cumprimento regras de armazenamento e conservação de alimentos Aquisição de contentores de transporte de refeições Verificação do estado das batas das ajudantes de acção directa Verificação do uso de material de protecção (luvas, touca, bata)	Financeiros DT
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Reforçar as Parcerias e Recursos da Comunidade	Número de parcerias realizadas	>1	Rentabilização dos recursos da comunidade que permitam aceder a serviços que venham complementar os da Unidade Residencial, diminuindo a necessidade de investimento próprio Levantamento de serviços de entidades Auscultação interesse dos clientes Formalização de parcerias Refeitório da Cruz Vermelha aos fins-de-semana e feriados Serviços da Biblioteca Municipal Formação de cabeleireiro do IIEFP para corte de cabelo Recurso ao banco de voluntariado (para acompanhamento em actividades exteriores)	Equipa Técnica Ajudantes de Acção Directa

Nota: PI – Plano de Intervenção; HACCP – Higiene e Segurança Alimentar; HST- Higiene e Segurança no Trabalho

## Apoio Domiciliário – (SAD)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Desenvolver e avaliar o PI	Grau de execução dos objectivos do PI (N.º de objectivos atingidos/ N.º dos objectivos previstos)	≥90%	Conhecimento do cliente e do seu meio envolvente, definindo após o acolhimento as áreas de intervenção a desenvolver de acordo com necessidades vivências:	Directora Técnica Fisioterapeuta Ajudantes de Acção Directa

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Desenvolver e avaliar o PI	Grau de execução dos objectivos do PI (N.º de objectivos atingidos/ N.º dos objectivos previstos)	≥90%	<p>Análise da informação recolhida na candidatura/admissão</p> <p>Visita domiciliária (caracterização /avaliação)</p> <p>Elaboração do PI e sua discussão com cliente e significativos</p> <p>Apoio aos clientes nas actividades básicas da vida diária:</p> <p>Dar banho, vestir, calçar, sentar, dar de comer, etc</p> <p>Apoio aos clientes nas actividades instrumentais da vida diária:</p> <p>Limpar a casa, tratar a roupa, ir às compras, etc</p> <p>Prestação dos cuidados básicos saúde aos clientes</p> <p>Solicitar receitas à médica da instituição</p> <p>Controlo de diabetes, controlo de tenção arterial 1x/mês</p> <p>Posicionamento e mobilização</p> <p>Prevenção e tratamento de úlceras</p> <p>Acções de fisioterapia preventiva e de reabilitação</p> <p>Promoção do bem-estar e equilíbrio físico, psicológico e emocional dos clientes</p> <p>Cabeleireiro ao domicílio, manicure e pedicure</p> <p>Acompanhamento psicossocial</p> <p>Avaliação do PI:</p> <p>Preenchimento da ficha de avaliação</p> <p>Discussão dos resultados com o cliente e significativos</p> <p>Proposta de alterações ao PI quando se justifique</p>	Directora Técnica Fisioterapeuta Ajudantes de Acção Directa
	Assegurar a prestação dos serviços complementares	% de clientes apoiados (nº de clientes apoiados/nº de clientes sinalizados)	≥60%	<p>Adaptação da resposta às novas exigências do Órgão de Tutela:</p> <p>Acções de fisioterapia preventiva e de reabilitação</p> <p>Acções terapêuticas (terapia ocupacional) de prevenção das demências</p>	Directora Técnica Fisioterapeuta Terapeuta Ocupacional

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Investimento em Estruturas Físicas e Equipamentos	Assegurar o cumprimento dos requisitos do HACCP	Nº de Não Conformidades em relatório  Grau de concretização do plano de HACCP	0  100%	Adaptação de viatura para transporte de refeições/separação de sujos e limpos Adaptação da área destinada ao serviço às normas de HACCP Limpeza diária das viaturas Limpeza diária da área destinada ao serviço Verificação da temperatura diária da última refeição a ser distribuída. À saída da instituição e à chegada a casa do cliente Verificação do estado de conservação dos termos e substituição periódica Verificação do estado das batas das ajudantes de acção directa Verificação do uso de material de protecção (luvas, touca, bata)	Directora Técnica Responsável HACCP Responsável Higiene e Segurança Ajudantes de Acção Directa  Financeiros
Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável	Aumentar as inscrições no serviço	Nº de inscrições realizadas - inscrições em igual período do ano anterior/inscrições em igual período do ano anterior x 100	≥10%	Divulgação do serviço de Apoio Domiciliário: Distribuição de Flyer Informativo Divulgação na Página da CERCIAG	Directora Técnica Ajudantes de Acção Directa

## Terapias/Serviços Técnicos – (Fisio/TO/AFA/TF/ID)

### a) Fisioterapia

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos clientes	Assegurar a prestação do serviço técnico de fisioterapia a clientes da CERCIAG	Número de clientes apoiados/número de clientes sinalizados x 100	100%	Sessões de avaliação com aplicação de protocolos, Check-list ou testes de avaliação subjectivos/objectivos, de forma a definir o tipo de intervenção  Aplicação de técnicas e métodos da prática da Fisioterapia, tendo em vista o aumento ou manutenção da funcionalidade do cliente e da sua qualidade de vida	Fisioterapeuta  Ginásio de Fisioterapia Equipamentos e materiais
	Assegurar o apoio na atribuição de ajudas técnicas	Número de clientes apoiados/número de clientes sinalizados x 100	100%	Levantamento de necessidades Preenchimento de formulário para atribuição de ajudas técnicas Elaboração de relatórios	Equipa Técnica Equipa de Ajudas Técnicas da APPC de Coimbra

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Promover o acesso a diferentes áreas de especialidade	Número de acompanhamentos realizados/número de acompanhamentos necessários	100%	Acompanhamento a Consultas de Especialidade: Ortopedia, Neurologia e Medicina Física e Reabilitação	Cruz Vermelha Portuguesa Médico de Família Transporte Documentação específica Financeiros
	Promover o acesso a diferentes áreas de especialidade	Número de acompanhamentos realizados/número de acompanhamentos necessários		Acompanhamento a actividades terapêuticas no exterior: Hidroterapia, Hipoterapia	Fisioterapeuta; Equipa Técnica

## b) Terapia Ocupacional

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Assegurar o apoio na atribuição de ajudas técnicas	Número de clientes apoiados/número de clientes sinalizados x 100	100%	Levantamento de necessidades Preenchimento de formulário para atribuição de ajudas técnicas Elaboração de relatórios	Equipa Técnica Equipa de Ajudas Técnicas da APPC de Coimbra Cruz Vermelha Portuguesa Médico de Família Transporte Documentação específica Financeiros
	Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Assegurar a prestação do serviço técnico de terapia ocupacional a clientes da CERCIAG	Número de clientes do CFE apoiados/número de clientes do CFE sinalizados x 100	100%	Sessões de reabilitação física com clientes do CFE - exercícios de motricidade fina/global; exercícios de equilíbrio; exercícios de mobilidade; massagem segmentar; realização de exercícios de hidroterapia
			Número de clientes das restantes Unidades apoiados/número de clientes das restantes Unidades sinalizados x 100	100%	Desenvolvimento de exercícios de estimulação e relaxamento na sala de Snoezelen - sessões de intervenção com aplicação de técnicas de estimulação/relaxamento Desenvolvimento de sessões de comunicação - sessões de avaliação com aplicação de protocolos, Check-list ou testes de avaliação informais e/ou formais a cada

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
				cliente sinalizado em conjunto com o Terapeuta da Fala da Instituição Desenvolvimento de sessões de expressão plástica - sessões de expressão plástica recorrendo a diferentes técnicas Desenvolvimento de actividades de expressão musical - sessões com instrumentos normais e adaptados Desenvolvimento de actividades de expressão criativa. - sessões de expressão criativa recorrendo a diferentes técnicas Desenvolvimento de actividades de Boccia - sessões de Boccia	
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Colaborar na concretização dos PI's dos clientes	Número de acompanhamentos realizados/número de acompanhamentos necessários	100%	Promover o acesso a diferentes áreas de especialidade Acompanhamento a actividades terapêuticas no exterior	Viatura Terapeuta Ocupacional Colaboradores
Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável	Rentabilizar os produtos obtidos nas áreas de expressão plástica e criativa	Trabalhos vendidos/trabalhos realizados	≥ 50%	Realização de trabalhos Disseminação de produtos e resultados decorrentes das actividades realizadas na instituição Venda de Trabalhos realizados nas áreas de Expressão plástica e criativa	Terapeuta Ocupacional Colaboradores Material de pintura

### c) Actividade Física Adaptada

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Apoiar semanalmente os clientes da CERCIAG, na concretização do seu Plano Individual de Intervenção de AFA	Grau de concretização do Plano Individual de Intervenção de AFA	90%	Sessões de AFA para os clientes de CAO e CAO domiciliário, U.E e CFE	Prof. AFA/ Espaços e Mat. Desportivo CERCIAG/Pisc. Munic.
	Fomentar a participação dos clientes na Festa de Natal através de apresentações no âmbito do Malabarismo	Apresentação	100%	Criação de apresentação no âmbito do Malabarismo	Material de malabarismo/leitor de Cd's/Cd's
Investimento na Formação dos Recursos Humanos, na perspectiva da melhoria contínua e da inovação	Potenciar a coesão de equipa de colaboradores da CERCIAG	Evento	100%	Dinamização de uma actividade de Team Building para a equipa de colaboradores da CERCIAG	Outsourcing/Equipa CERCIAG/ transporte/ catering /telecomunicações
Informação, Comunicação e Imagem Reforço das Parcerias e incremento de parcerias estratégicas	Divulgar, anualmente, a CERCIAG na comunidade	N.º de Participantes	≥ 750	Organização da 8.ª Edição do evento CERCIAG EM MOVIMENTO	Outsourcing/Equipa CERCIAG/ transporte/ catering/Telecom.

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Informação, Comunicação e Imagem	Promover a sensibilização para a temática da deficiência como também a divulgação da CERCIAG	Grau de satisfação dos participantes	90%	Acções de sensibilização acerca da temática da deficiência no exterior	Prof AFA/Voluntário CERCIAG/ Mat desportivo/ transporte Equipa UE
				Intercâmbio com os filhos dos colaboradores	
Melhoria da Qualidade dos serviços a prestar aos clientes Reforço das Parcerias e incremento de parcerias estratégicas	Participar, anualmente, em iniciativas sócio-culturais e recreativas, permitindo a participação dos clientes em contextos exteriores aos da CERCIAG	Grau de satisfação dos clientes	95%	Participação em Eventos Desportivos	Transporte/ financeiros Prof AFA e acompanhante

Nota: AFA – Actividade Física Adaptada

## d) Terapia da Fala

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Assegurar a prestação do serviço técnico de Terapia da Fala a clientes da CERCIAG	Número de clientes apoiados/número de clientes sinalizados x 100	100%	Desenvolvimento de competências ao nível da comunicação, linguagem e fala: Sessões de intervenção com aplicação de técnicas e métodos da prática da terapia da fala na área da comunicação, linguagem e fala Manutenção/melhoria da motricidade orofacial: Sessões de intervenção com aplicação de técnicas e métodos da prática da terapia da fala na área da motricidade orofacial Manutenção/melhoria da deglutição e funções associadas: Sessões de intervenção com aplicação de técnicas e métodos da prática da terapia da fala na área da deglutição Desenvolvimento de actividades de expressão musical Sessões com instrumentos normais e adaptados	Terapeuta da Fala  Material e Equipamento Técnico Específico
	Assegurar o apoio na atribuição de Ajudas Técnicas	Número de clientes apoiados/número de clientes sinalizados x 100	100%	Levantamento de necessidades Preenchimento de formulário para atribuição de ajudas técnicas Elaboração de relatórios	Equipa Técnica Equipa de Ajudas Técnicas da APPC de Coimbra Cruz Vermelha

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas					Portuguesa Médico de Família  Transporte Documentação Específica Financeiros
	Promover o acesso a diferentes áreas de especialidade	Número de acompanhamentos realizados/número de acompanhamentos necessários	100%	Acompanhamento a consultas de especialidade: neurologia e medicina física e reabilitação	Viatura Terapeuta da Fala

### e) Investigação & Desenvolvimento

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Assegurar o cumprimento de formação de base da formação profissional	Volume de horas de monitoragem executadas/previstas	100%	Sessões de TIC	Formador  Computador
	Apoiar os clientes de CAO/CAO Domiciliário nas suas escolhas	Nº de clientes apoiados/Nº de clientes que escolheram a actividade	100%	Sessões de TIC Sessões de Vídeo-conferência	Impressora Internet

### Prestação de Serviços – (Fisio/TO/ID/DF)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes  Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Assegurar o acesso a serviços terapêuticos a PCDI não abrangidas pelas Unidades da CERCIAG	Nº de clientes abrangidos/nº de solicitações	≥95%	Actividades de terapia ocupacional a clientes externos	Terapeuta Ocupacional Equipamento terapêutico
				Actividades de fisioterapia a clientes externos	Fisioterapeuta Ginásio de Fisioterapia e respectivo equipamento
Sustentabilidade e Desenvolvimento	Rentabilização dos recursos	Nº acções realizadas/Nº acções previstas	100%	Acções de formação de Informática a pessoas externas à instituição	I&D Material Informático

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Sustentável	Concretizar o plano de formação (externo) para activos	Grau de cumprimento do plano de formação externo: N.º de acções realizadas/total de acções planeadas	≥70%	Identificação de necessidades de formação no mercado de trabalho (organizações externas) Elaboração do plano de formação Assegurar a logística das acções Assegurar a ligação com o parceiro da formação Seleção de formandos Seleção de formadores Implementação do plano de formação Organização de dossiers das acções de formação Emissão de certificados	Departamento de Formação: Sala de formação Computador Vídeo projector Papel Pastas Dossier da formação Tempo a afectar para a disponibilidade do Responsável da formação Fotocópias

## Projectos – (NAIF/Átomo/CRI/Fanfarra)

### a) NAIF

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Disponibilizar o acesso à informação dos clientes e significativos	Nº Atendimentos/Nº solicitações	100%	Prestação de informação acessível e personalizada sobre direitos, benefícios e recursos, auxiliando as famílias na resolução dos seus problemas: Identificação e diagnóstico de problemas e necessidades	Técnicos afectos ao projecto
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Apoiar clientes e significativos em processos e procedimentos externos à CERCIAG			Reunir informações susceptíveis de dar resposta às necessidades Acompanhamento social	Sala Material informático
				Processos de articulação, negociação e mediação entre os clientes e entidades públicas e/ou privadas, mediante a criação de um trabalho em rede	Equipamento informático

## b) Átomo

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes  Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Diminuição dos comportamentos de risco e aumento de práticas de promoção da saúde Fomento da estabilidade emocional dos clientes Melhoria do acesso à informação no âmbito da Educação para a Saúde	Nº de reuniões realizadas / Nº reuniões previstas Nº de sessões dinâmicas realizadas / Nº sessões dinâmicas previstas Nº de acções realizadas / Nº acções previstas	≥80%	Reuniões "Projecto Átomo" – Educação para a Saúde Sessões de Dinâmicas de Grupo Acção de  Informação/Sensibilização/Formação para Pais/Famílias/Colaboradores	Bibliografia/vídeos em diversas áreas (Dinâmicas de Grupo, Educação Sexual...) Gabinete Psicologia Computador/Net Telefone/Fax  Equipa Átomo Formadores

## c) CRI

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes  Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	Nº de apoios prestados/nº de apoios financiados	100%	Elaboração do Plano de acção individualizado Apoio à elaboração, implementação e acompanhamento de Programas Educativos Individuais Desenvolvimento de respostas educativas no âmbito da educação especial: Fisioterapia, terapia da fala, acompanhamento psicológico e social Apoio à transição dos jovens para a vida pós-escolar, nomeadamente a transição para o emprego Avaliação trimestral do nível de concretização do Plano de Acção Individual	Técnicos das áreas de apoio  Viatura
	Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	Registos das Reuniões  N.º de reuniões	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros Elaboração do relatório final de funcionamento do CRI, para envio à DREC Aplicação de escalas de avaliação de satisfação	Materiais e equipamentos das áreas técnicas de apoio

## d) Fanfarra

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Promover o acesso a estímulos auditivos	Cumprimento dos ensaios (realizados/previstos)	≥ 90%	Expressão Musical: Fanfarra inter-valências – Ensaio semanal	Instrumentos musicais Técnico de percussão Professores Auxiliares
	Promover a Integração Social na Comunidade	Número de participação em eventos/número de solicitações	≥ 85%	Fanfarra inter-valências Actuações Intercâmbios culturais e artísticos sempre que solicitado	Instrumentos musicais Transporte Professores Auxiliares
Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável	Angariar apoios financeiros para a concretização do plano de actividades	Candidatura aprovada	----	Apresentação de candidatura ao programa de apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda	Computador Formulário de candidatura Coordenadora

## 6. PROCESSOS DE SUPORTE

## 6.1. Comunicação e Imagem

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Informação, Comunicação e Imagem	Modernização e actualização da Imagem da CERCIAG	Novo logótipo aprovado	Abril 2010	Concepção do novo logótipo e submissão a aprovação	Outsourcing/Dir. DG. Financeiros
		Documentos e equipamentos com novo logótipo	≥80%	Identificação dos documentos/equipamentos a alterar Implementação de novo Logótipo	
	Promoção da acessibilidade e actualização da página Web	Nº de conteúdos acessíveis/ Nº total de conteúdos	≥50%	Página da Web Interactiva e em linguagem fácil	I&D
		Nº actualizações efectuadas	≥10	Actualização mensal da informação	DG/DU/I&D/ Unidades e Serviços
	Alteração gráfica de documentação divulgativa	Nº de elementos elaborados/Nº de elementos solicitados	100%	4 CERCIAG_ORA, Flyer, folhetos, cartazes, apresentações, relatórios, planos e outros elementos gráficos	I&D Material e equipamento informático

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Informação, Comunicação e Imagem				Produção gráfica de documentação divulgativa Gestão da Informação em suporte Informático	Financeiros
	Melhoria da comunicação interna	Intranet	Dezembro	Desenvolvimento da Intranet Alargamento a todas Unidades e Serviços	I&D
	Divulgação das actividades das diferentes Unidades, Serviços e Projectos da CERCIAG	Número de Publicações de notícias por Unidade/Serviço (notícias propostas / notícias publicadas)	≥70%	Participação de cada Unidade e Serviço no boletim informativo CERCIAG-ORA Participação na Revista FENACERCI através da realização de artigos Participação com artigos nos jornais regionais Exposição de trabalhos realizados ao longo do ano pela U.E. na CERCIAG Distribuição de panfletos (Flyer informativo) na comunidade em geral	Colaboradores Material informático

## 6.2. Recursos Humanos – (DF/SAF)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Melhorar as competências dos colaboradores da CERCIAG	Grau de cumprimento do Plano de formação interno	100%	Entrevistas Individuais Identificar necessidades de formação Diagnóstico Organizacional Elaborar o plano de formação Assegurar a logística das acções Seleccionar formandos Seleccionar formadores Implementar o plano de formação Organizar dossiers das acções de formação	Sala de formação Computador Vídeo projector Papel Pastas Dossier da formação Fotocópias Tempo a afectar para a disponibilidade do Responsável da formação Auditores Q 3
Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas	Cumprir com os requisitos legais de HST e Medicina no Trabalho	N.º de consultas de MT/N.º de colaboradores	100%	Colaborar com a empresa externa de MT na marcação de consultas e gestão das fichas de aptidão	DF/respons. Admin. RH
	Melhorar o serviço de HST e MT através de negociação contratual	N.º de propostas analisadas/N.º de propostas recebidas	100%	Analisar as propostas recebidas considerando o custo/benefício de cada uma	DI/DF

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
	Dinamizar parcerias	Workshops/seminários /encontros desenvolvidos em parceria	≥3	Definir temas para os workshops/seminários e encontros Definir quais os parceiros a envolver Convidar oradores Assegurar a logística Convidar participantes Organizar os workshops	Computador Vídeo projector Sala Dossiers Fotocópias Café/bolinhos
Investimento na Formação dos Recursos Humanos, na perspectiva da melhoria contínua e da inovação	Autonomia dos colaboradores na utilização dos meios informáticos	N.º solicitações satisfeitas/N.º de solicitações	100%	HelpDesk: apoio e esclarecimento de dúvidas aos colaboradores da CERCIAG	Formador Computadores Impressora Internet
		N.º de acções de TIC	≥1	Acções de formação de Informática e certificação em TIC	

### 6.3. Compras – (SAF)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável	Assegurar uma gestão eficiente das compras	Custos com fornecimentos de serviços externos	Redução de 2% em relação a 2009	Análise de necessidades Requisição de materiais Gestão de stocks Análise dos pedidos Aprovação dos pedidos Encomendas a fornecedores Acompanhar o cumprimento dos contratos de serviços externos	RH do serviço Recursos financeiros Meios e equipamentos informáticos
		Custos com a compra de materiais	Redução de 1,5% em relação a 2009		
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Dinamizar uma relação de parceria com os fornecedores	Resultado da avaliação de fornecedores	Todos os fornecedores com boa classificação	Seleccção de fornecedores Aprovação dos fornecedores Avaliação dos fornecedores Comunicação dos resultados	RH do serviço Meios e equipamentos informáticos

## 6.4. Manutenção das Infra-estruturas – (SAF)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Assegurar as condições de limpeza e higiene das instalações	Cumprimento do Plano de Higienização (via registos de execução)	100%	Elaboração de planos Limpeza dos espaços previstos nos planos Registo de acções de higienização	Material de limpeza Colaboradoras do Serviço de Cozinha e Bar
	Assegurar a operacionalidade dos equipamentos e infra-estruturas	Número de reparações realizadas/número de reparações sinalizadas  Custo das operações	100%	Análise/enquadramento do pedido de reparação Prospecção orçamental quando aplicável Cabimentação Orçamental Submissão da proposta de reparação à Direcção quando aplicável Procedimentos necessários à realização da reparação	DI DF SAF  Financeiros
Equipamentos desportivos: Registos de controlo dos parâmetros da piscina Registos de verificação mensal dos equipamentos desportivos				Prof. AFA	
Investimento em Estruturas Físicas e Equipamentos	Rentabilização e prolongamento do tempo de vida do equipamento, software e bases de dados	Nº de intervenções efectuadas/Nº de intervenções necessárias	100%	Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção dos equipamentos Manutenção das bases de dados Revisão e Licenciamento de Software Manutenção da Política de Backups	Técnico de informática Hardware Software

## 6.5. Transportes – (Serviço de Transportes)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos clientes	Gerir de modo eficaz e eficiente a frota de veículos da Instituição	Clientes: Optimizar circuitos - Nº de dias c/ transporte assegurado/ Nº dias úteis de funcionamento X 100	100%	Planeamento do território e planeamento dos transportes Gestão dos circuitos da Instituição Garantia de Transporte dos Clientes Garantia do serviço de transporte para as Unidades e Departamentos	Motoristas, Vigilantes de carrinha Coordenador Motorista externo da RBL Funcionários Viaturas Viatura externa "RBL"
Investimento em Estruturas Físicas e		Colaboradores: Disponibilidade das viaturas - Nº de pedidos satisfeitos/Nº de requerimentos de viaturas X 100	92%		

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Equipamentos		Nº de veículos substituídos/Nº de veículos com necessidade de substituição X 100	50%	Reformulação da frota automóvel: Análise de viaturas a substituir Pedido de propostas orçamentais aos fornecedores Cabimentação orçamental Submissão da proposta apresentada à Direcção Procedimentos de aquisição das viaturas	Coordenador Directora Financeira Direcção Fornecedores  Viaturas
	Cumprimento das obrigações legais	Grau de cumprimento dos mapas de manutenção  Multas e penalidades	100%  0	Garantia de cumprimento das exigências legais em vigor: Documentação Limpeza Higiene Segurança e bem-estar Manutenção das viaturas	Seguros, inspecções, taxas e impostos, material de limpeza, computador, telefone, registo de saídas, Eq. Segurança Motoristas Vigilantes Coordenador Colaboradores
Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável	Manter os custos dos combustíveis	Consumo combustíveis 2010/ Combustíveis 2009	≤1	Mapa de saída serviço externo Mapa dos circuitos de clientes Mapa de registo de combustíveis	Coordenador  Combustíveis Viaturas Manutenções
	Diminuir os custos com manutenção	Manutenções 2009 – Manutenções 2010/ Manutenções. 2009 X 100	≥5%	Mapa de registo de manutenções	Coordenador  Manutenções Viaturas

## 6.6. Alimentação – (Cozinha e Limpeza)

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos Clientes	Assegurar as condições de higiene e saúde alimentar	Nº de Não Conformidades no relatório	0	Aplicar e fazer aplicar o Manual do Auto Controlo	Manual de Auto Controlo

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável	Assegurar o cumprimento do HACCP no que respeita as estruturas físicas	Grau de concretização do plano	100%	Aquisição de novos equipamentos: Ar condicionado para a zona do refeitório e cozinha Aumento/Construção de uma despensa e armazém para as matérias-primas Aquisição de uma arca congeladora e de um frigorífico	Financeiros
	Garantir a execução de refeições necessárias	Taxa de execução de refeições servidas = N.º de refeições servidas/N.º refeições planeadas X 100	≥100%	Elaboração de ementas que garantam uma alimentação equilibrada e de acordo com as necessidades e dietas dos clientes Implementação de produtos no serviço de bar para assegurar uma alimentação equilibrada Contratação de uma nutricionista Execução do mapa semanal das refeições Execução do mapa diário das refeições	Ementa Mapa semanal Mapa diário  Coordenador Nutricionista
	Assegurar a eficiência do serviço de cozinha	Percentagem de redução da despesa = despesa de 2009-despesa 2010 dividido pela despesa de 2009 x100	≥5%	Análises das ementas pela nutricionista Procura de novos fornecedores	Nutricionista Coordenadora Colaboradoras da Cozinha

## 7. PROCESSO DE MONITORIZAÇÃO

### 7.1. Monitorização e Melhoria

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Monitorização e Melhoria Contínua	Renovação da Acreditação da CERCIAG como Entidade Formadora	Processo de candidatura	Outubro de 2010	Exercício de Auto – Avaliação Processo de Renovação da Acreditação	Equipa de Auto Avaliação / CFE
	Aumento da Satisfação de Clientes e outros Stakeholders	Nível de Satisfação de 2010 Nível de Satisfação de 2009	≥1	Aplicação de Questionários de satisfação a Clientes, Famílias, Empresas, Tutelas e restantes parceiros	DI /DG/DU

Objectivos Estratégicos	Objectivos Específicos	Indicadores	Metas	Actividades	Recursos
Monitorização e Melhoria Contínua		% de clientes satisfeitos % colaboradores satisfeitos %Stakeholders satisfeitos	≥90%	Aplicação de questionário de satisfação a todos os clientes Implementação de mecanismos, meios de auscultação e de melhoria contínua, diagnóstico dos desvios e implementação de medidas correctivas Recolha de informação sobre o processo de reclamações	U.E., CAO, CEF, SME, IAOP, SAD, UR, Terapias, AFA, Átomo, I&D, DF, SAF, Alimentação, Transportes Questionário de satisfação
	Garantir a eficiência e a eficácia das Unidades e Serviços	Grau de concretização dos Planos	100%	Planos e Relatórios Trimestrais Relatório Intermediário de Actividades e Contas Relatório Final de Actividades e Contas Revisão do Sistema da Qualidade	DI/DG/DU/DT Técnicos
		Orçamento executado por Unidade e Serviço / Orçamento previsto por Unidade e Serviço	≤1		
		N.º de Auditorias por Unidade e Serviço	1	Realização de Auditorias Internas	DI /DG/DU
	Melhorar o sistema de controlo de Gestão	N.º de Mapas de Controlo de Gestão ( <i>Tableau de Bord</i> )	≥10	Criar e recolher informação de execução de actividades	DI/DG/DU/Unidades e Serviços
	Demonstrar o valor acrescentado das parcerias	A definir	--	Recolha de informação relacionada	--
	Demonstrar o Impacto dos Serviços e Projectos na Sociedade	N.º de colaboradores com vínculo em 2010 – N.º de colaboradores com vínculo em 2009	≥1	Recolha e tratamento de dados	Coordenadores ou Directores Técnicos das Unidades e Serviços
N.º de colaboradores sem vínculo em 2010 – N.º de colaboradores sem vínculo em 2009		≥1			
N.º de colocações de clientes no exterior/N.º de Solicitações (necessidades)		95%			

## 8. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ATENDIDA

Unidades	3-10		11-15		16-19		20-24		25-44		45-59		60 - 74		75 - 89		Não Definido		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M		H	M	Total	
U.E.	1	--	--	1	3	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		4	5	9	
a) C.F.E.	--	--	--	--	7	6	1	2	3	5	--	--	--	--	--	--	53	11	13	77	
b) S.M.E.	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	20	--	--	20	
C.A.O.	--	--	--	--	--	--	4	2	27	18	7	3	--	--	--	--		38	23	61	
C.A.O. Domicilio	--	--	--	--	--	1	--	--	4	5	--	1	--	--	--	--		4	7	11	
S.A.D.	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	1	5	5	6	8		12	14	26	
U.R.	--	--	--	1	--	--	--	--	6	6	1	1	--	--	--	--		7	8	15	
CRI	15	7	27	15	8	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		50	26	76	
<b>Total</b>																					<b>295</b>

Serviços	3-10		11-15		16-19		20-24		25-44		45-59		60 - 74		75 - 89		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	Total
Fisioterapia	5	4	5	4	1	2	5	2	15	14	2	3	3	3	1	6	37	38	75
Terapia Ocupacional	1	1	--	1	13	8	10	4	21	14	3	3	--	--	--	--	48	31	79
Terapia da Fala	10	5	3	2	3	3	1	--	5	1	--	--	--	--	--	--	22	11	33
Activ. Física Adaptada	16	7	27	16	17	9	8	4	25	26	6	3	--	--	--	--	54	31	85
I&D	--	--	--	--	7	6	4	2	22	16	3	2	--	--	--	--	36	26	62
d) Projecto LINK	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
c) Gabinete Avaliação	--		--		--		--		--		--		--		--		--		--

- a) Encontram-se caracterizados por idade e deficiência apenas 24 formandos dos 77 formandos que se prevêem abranger, uma vez que os restantes correspondem a vagas de Janeiro cujos candidatos se encontram ainda em fase de selecção/avaliação
- b) O número de destinatários a abranger encontra-se dependente de contratualização anual com o IEFP, pelo que se identificam apenas os contratualizados no ano corrente
- c) Dependente do número de Inscrições / Avaliações efectuadas no ano
- d) Mediante aprovação do Projecto e dos Encaminhamentos das Escolas do Ensino Regular (LINK iniciado 40; LINK intermédio 32, LINK avançado 16)

Unidades	Sexo	Int.	Epilepsia	P.C	S.Down	Auditiva	Visual	Motora	Multidef.	Autismo	Dif. Aprendiz	Psic.	Outras
U.E.	H	3	2	--	--	--	--	--	1	1	--	--	2
	M	3	1	1	--	1	1	--	1	1	1	--	1
C.F.E.	H	11	--	--	--	--	1	1	--	1	--	--	4
	M	13	1	--	--	--	4	--	--	--	--	1	3
S.M.E.	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
C.A.O.	H	38	3	7	11	2	2	--	1	4	--	--	--
	M	23	4	6	--	--	--	--	1	2	--	1	--
C.A.O. Domicilio	H	4	2	1	1	--	--	1	1	3	--	--	--
	M	7	2	5	--	--	--	--	1	--	--	--	--
S.A.D.*	H	--	--	--	--	2	2	--	1	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--
CRI	H	45	1	--	3	2	2	2	--	1	--	--	6
	M	27	--	--	--	2	1	1	--	--	--	--	1
U.R.	H	7	1	1	1	--	1	--	1	1	--	--	--
	M	8	1	2	--	--	--	--	--	1	--	--	--

\*A caracterização dos problemas associados a cada cliente do Serviço de Apoio Domiciliário é feita no respectivo Plano Individual.

Serviços	Sexo	Int.	Epilepsia	P.C	S.Down	Auditiva	Visual	Motora	Multidef.	Autismo	Dif. Aprendiz	Psic.	Outras
Fisioterapia	H	17	--	7	2	--	--	4	2	--	--	--	3
	M	15	--	8	--	--	--	11	3	--	--	1	2
Terapia Ocupacional	H	40	2	6	10	1	1	1	1	4	--	--	6
	M	27	1	5	--	--	--	--	1	2	--	--	4
Activ. Física Adaptada	H	46	6	4	10	1	3	--	2	5	--	2	10
	M	37	5	6	--	--	4	--	2	3	--	2	7
Terapia da Fala	H	11	--	1	3	--	--	1	--	3	--	--	3
	M	7	--	1	--	1	--	--	--	1	--	--	1
I&D	H	36	4	6	9	2	3	1	--	2	--	--	4
	M	26	2	3	--	--	4	--	--	--	--	1	3
Projecto LINK	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A caracterização da população atendida por deficiência, é feita em função dos vários quadros clínicos que apresenta

9. RECURSOS

Humanos

Colaboradores	N.º de Colaboradores	Colaboradores	N.º de Colaboradores	Colaboradores	N.º de Colaboradores	Outsourcing	
Directora Geral	1	Monitor do CAO	6	Rececionista	1	Apoio Jurídico	
Dir. Unid. Clientes (Psic.)	1	Auxiliar de Formação	3	Operador Informática	1	Revisor O. Contas	
Dir. Unid. Financeira	1	Auxiliar do CAO	6	Cont. Empr. Inserção	1	Apoio Informático	
Secretária Direcção	1	Auxiliar da U.E.	2	Estágios	2	Apoio Entidade Formadora	
Coordenador	8 a)	Ajudante Lar UR	8	Motorista (Part Time)	1	HSST	
Psicólogo	3	Ajudante familiar A.D.	4	Monitora (Externa)	1	HACCP	
Técnica I. Social	1	Administrativo	3			Manutenção	Piscina
Professor Ensino Especial	2	Guarda-Livros	1				Segurança
Técnica Serviço Social	5	Cozinheiro	2			RBL	
Fisioterapeuta	1	Auxiliar de cozinha	1				
Terapeuta Ocupacional	1	Empregado de bar	1				
Terapeuta da Fala	1	Empregado de limpeza	5				
Professor de Educação Física	1	Motorista	2				
TAFE	2	Auxiliar de carrinha	3				
Monitor de Formação	10	Ecónomo	1				
<p><b>Total de colaboradores 84</b>  <b>Efectivos – 62</b>  <b>A Termo – 18</b>  <b>Prestação de Serviços – 1</b>  <b>Outros - 3</b>  <b>a) Técnicos que acumulam funções de Coordenação</b></p>							

## Físicos

## Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente dos quais 2 são da propriedade da CERCIAG

Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes, devidamente equipada composto por	<p>5 Salas de Ocupação  2 Salas de Actividades complementares ou de recurso  1 Arrumo  1 Sala Snoezelen  1 Fraldário  1 Gabinete Médico  1 Espaço Internet/Ludoteca  1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional  1 Gabinete de Terapias  1 Piscina Coberta  1 Ginásio  2 Balneários  1 Cozinha  1 Refeitório  1 Sala de Convívio  5 Gabinetes de Técnicos  WC'S</p>
Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de paredes, devidamente equipado composto por:	<p>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</p>
Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Igreja da Diocese de Aveiro) devidamente equipado e composto por:	<p>2 Salas de Formação Teórica  3 Cozinhas  3 Vestiários  3 Arrumos  9 Currais  2 Estufas  Terreno para Cultivo  WC'S</p>
Apartamento da Unidade Residencial I, localizado na Av. 25 de Abril, Agueda, devidamente equipado e composto por:	<p>1 Cozinha  1 Sala  3 Quartos  1 Dispensa  WC'S</p>
Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Agueda, devidamente equipado e composto por:	<p>1 Cozinha  1 Sala  3 Quartos  1 Dispensa  1 Gabinete  WC'S</p>
Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô	

## Viaturas

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

10. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO

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

247

a) No Mês de Agosto, os Serviços de apoio e permanentes trabalham em sistema de Roulement.

## 11. REUNIÕES

Recursos Humanos	Actividade	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Junho	Julho	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Directora Geral Directoras de Unidades	Reunião de Directores – 10h:00m	11,25	8,22	8,22	12,26	10	14,28	12,26	13,27	11,25	15,29	13,27
Directora Geral Directoras de Unidades	Reunião de Directores para acompanhamento do Plano anual	--	--	--	19	--	--	19	--	18	--	--
Directora Geral Coordenadores	Reunião de Coordenadores, sob a presidência da Directora Geral – 11h:00m	11,25	8,22	8,22	12,26	10	14,28	12,26	13,27	11,25	15,29	13,27
Directora Geral Técnicos	Reunião de Técnicos, sob a presidência da Directora Geral – 11h:00m	4	1	1	6	3	7	5	6	4	8	6
<b>Unidade Educativa</b>												
Equipa técnico pedagógica da U.E	Reunião da Equipa técnico-pedagógica da U.E	13	10	10	14	12	9	14	8	13	10	15
Equipa técnico pedagógica Encarregados de Educação	Reunião de pais para aprovação dos PEI da Unidade Educativa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	6	--
Professores Encarregados de Educação	Reunião de pais, Avaliação do 1º e 2º semestres - UE	15 a 22	--	--	--	--	29 a 30	--	--	--	--	--
<b>Centro Actividades Ocupacionais</b>												
Directora Técnica Colaboradores CAO / CAO Domiciliário	Reunião de Coordenação de CAO, sob a presidência da Directora Técnica – 17h:30m	27	24	31	28	26	30	28	29	27	24	29
Directora Técnica/ Técnicos de CAO e Domiciliário	Reunião de Técnicos, sob a presidência da Directora Técnica – 10h:00m	4	1	1	5	3	7	5	6	4	8	6
Psicóloga, TSSS, Monitores e Auxiliares	Reunião de Área, sob a presidência da psicóloga – 14h30m	4,11, 18,25	18,22	1,8,15 ,22,29	12,19, 26	3,10 17,31	7,14 21,28	5,12 19,26	6,13 20,27	4,11 18,25	8,15 22,29	6,13 20,27
Equipa do CAO / CAO Domiciliário	Reunião Pais assinatura dos Acordos de Apoio	11 a 15	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Equipa do CAO / CAO Domiciliário	Reunião Elaboração dos Acordos de Apoio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	22,23
Psicóloga	Reunião de Auto-Representantes – 14h:30m	8	5	5	9	7	4	2	3	1	5	3
<b>Centro Actividades Ocupacionais - Domicilio</b>												
Directora Técnica/ Técnicos de CAO e Domiciliário	Reunião de Técnicos de C.A.O.	4	1	1	5	3	7	5	6	4	8	6
Directora Técnica e Colaboradores de C.A.O.	Reunião Geral de C.A.O.	27	24	31	28	26	30	28	29	27	24	29

Recursos Humanos	Actividade	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Junho	Julho	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Directora Técnica, TSSS, Monitora	Reunião Equipa C.A.O. Domicílio	25	22	29	26	31	28	26	27	25	29	27
<b>Formação e Emprego - Formação</b>												
Equipa do CFE/SME	Reunião Geral do CFE/SME – mensal – às 17h	4	1	1	5	3	7	5	6	4	8	6
Técnicos do CFE/SME	Reunião de Técnicos do CFE/SME – mensal – 9h	11	8	8	12	10	14	12	13	11	8	13
Psicóloga	Reunião de Auto-Representantes	8	5	5	9	7	4	2	3	1	5	3
Formador/Psicóloga	Reuniões individualizadas de área (1/mês/área)	Consultar Mapa de Reuniões de Área										
<b>Formação e Emprego - Emprego</b>												
Equipa do CFE/SME	Reunião Geral do CFE/SME – mensal – às 17h	4	1	1	5	3	7	5	6	4	8	6
Técnicos do CFE/SME	Reunião de Técnicos do CFE/SME – mensal – 9h	11	8	8	12	10	14	12	13	11	8	13
<b>Residências</b>												
Directora Técnica Técnica de Serviço Social Ajudantes de Acção Directa	Reunião de Equipa UR – 15h:30m	8	5	5	9	7	4	2	3	1	5	3
<b>Apoio Domiciliário</b>												
Directora Técnica	Reunião de Equipa SAD – 15h:00	12	9	9	13	11	8	13	14	12	9	14
<b>Terapias/Serviços Técnicos - Fisioterapia</b>												
Directora Técnica e Colaboradores de CAO	Reunião Geral de CAO	4	1	1	12	3	7	5	6	4	8	6
Directora Técnica e Técnicos de CAO	Reunião de Técnicos de CAO	27	24	31	28	26	30	28	29	27	24	29
Directora Técnica e Colaboradores da Unidade Educativa	Reunião Geral da Unidade Educativa	13	10	10	14	12	9	14	8	13	10	15
Coordenadora e Técnicos de CRI	Reunião Geral de CRI	11	8	8	12	10	14	12	13	11	8	13
<b>Terapias/Serviços Técnicos – Terapia Ocupacional</b>												
Directora Técnica e Técnicos de CAO	Reunião de Técnicos de C.A.O.	4	1	1	1	3	7	5	6	4	8	6
Directora Técnica e Colaboradores de C.A.O.	Reunião Geral de C.A.O.	27	24	31	28	26	30	28	29	27	24	29

Recursos Humanos	Actividade	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Junho	Julho	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Directora Técnica e Colaboradores da U.E.	Reunião Geral da U.E,	13	10	10	14	12	9	14	8	13	10	15
Directora Técnica e Colaboradores do C.F.E.	Reunião Geral do C.F.E.	4	1	1	12	3	7	5	6	4	8	6
<b>Terapias/Serviços Técnicos – Actividades Física Adaptada</b>												
Directora Técnica de CAO Técnicos	Reunião de Técnicos, sob a presidência da Directora Técnica – 10h:00m	4	1	1	12	3	7	5	6	4	8	6
Coordenadora CFE Técnicos	Reunião de Técnicos, sob a presidência da Coordenadora de CFE – 9h:00m	11	8	8	12	10	14	12	13	11	15	13
Coordenadora Geral CFE Técnicos Formadores Auxiliares	Reunião de equipa de CFE, sob a presidência da Coordenadora Geral do CFE - 17h:00	4	1	1	12	3	7	5	6	4	8	6
Coordenadora Pedagógica da UE Professor Técnicos Auxiliares	Reunião Técnico-Pedagógica, sob a presidência da Coordenadora Pedagógica – 17h:00	13	10	10	14	12	9	14	8	13	10	15
Directora Técnica de CAO Técnicos Monitoras Auxiliares	Reunião de Coordenação de CAO, sob a presidência da Directora Técnica do CAO – 17h:00	27	24	31	28	26	30	28	29	27	24	29
<b>Terapias/Serviços Técnicos – Terapia da Fala</b>												
Directora Técnica e Técnicos de CAO	Reunião de Técnicos de C.A.O.	4	1	1	12	3	7	5	6	4	8	6
Directora Técnica e Colaboradores de C.A.O.	Reunião Geral de C.A.O.	27	24	31	28	26	30	28	29	27	24	29
Directora Técnica e Colaboradores da U.E.	Reunião Geral da U.E,	13	10	10	14	12	9	14	8	13	10	15
Coordenadora do C.R.I. Equipa Técnica do C.R.I.	Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do C.R.I. e discussão de casos	25	22	29	26	31	28	12	20	13	22	13
Coordenadora do C.R.I. Equipa Técnica do C.R.I. Representantes do Ens. Especial Dos Agrupamentos de Escolas	Reunião de planeamento do funcionamento do C.R.I.	--	--	--	--	--	--	--	A definir	--	--	--
Coordenadora do C.R.I. Equipa Técnica do C.R.I. Representantes do Ens. Especial dos Agrupamentos de Escolas	Reunião de avaliação do funcionamento do C.R.I.	--	--	--	--	--	A definir	--	--	--	--	A definir

Terapias/Serviços Técnicos – Investigação & Desenvolvimento												
Equipa do CFE/SME	Reunião Geral do CFE/SME – mensal – às 17h	4	1	1	5	3	7	5	6	4	8	6
Formador/Psicóloga	Reuniões individualizadas de área	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
Cozinha												
Coordenadora Colaboradores do serviço Cozinha, Limpeza e Bar	Reunião de planeamento do funcionamento	29	26	26	30	28	25	30	24	29	26	17
Transportes												
Coordenador Motoristas Vigilantes	Reunião de planeamento do funcionamento	5	2	2	6	4	1	6	7	12	2	7
Átomo												
Equipa do Projecto Átomo	Reuniões Projecto Átomo – 16h	5,12 19,26	2,9 23	2,9,16 23,30	6,13 20,27	4,11 18,25	1,8,15 22,29	6,13 20,27	7,14 21,28	12,19 26	2,9,16 23,30	7,14 21,28
CRI												
Coordenadora CRI Técnicos	Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	25	22	29	26	31	28	12	20	18	22	13
Coordenadora do CRI Técnicos Representantes do Ens. Especial dos Agrupamentos de Escolas	Reunião de planeamento do funcionamento do CRI	--	--	--	--	--	--	--	A definir	--	--	--
Coordenadora do CRI Técnicos Representantes do Ens. Especial dos Agrupamentos de Escolas	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	A definir

## 12. AVALIAÇÃO

Tipo de Avaliação	Descrição	Intervenientes	Periodicidade	Momentos de Execução	Instrumentos
Desempenho dos Colaboradores	Aplicada a todos os colaboradores da instituição	Directoras de Unidade Directora Técnica Colaboradores	Anual	1º Trimestre	Grelhas de Avaliação do Desempenho
Reclamações	Procedimentos legalmente exigidos e instituídos	Coordenador		Anual	Livro de Reclamações
<b>Unidade Educativa</b>					
Desempenho dos Alunos	Avaliação do 1º e 2º semestres	Equipa Técnica Pedagógica	Semestral	1º e 2º Semestres	Grelhas de Avaliação do Desempenho
<b>Actividades Ocupacionais - Centro</b>					
Avaliação dos Acordos de Apoio	Efectuada por todos os responsáveis pelos Acordos de Apoio	Equipa do CAO / CAO Domiciliário	Anual	4º Trimestre	Ficha de Avaliação do Acordo de Apoio
Auto-Avaliação dos Acordos de Apoio	Efectuada em conjunto com os clientes	Clientes e Famílias Equipa CAO/ CAO Domiciliário	Anual	4º Trimestre	Ficha de Avaliação do Acordo de Apoio
Avaliação Experiências Ocupacionais no Exterior	Efectuada por todas as estruturas da comunidade com Protocolos de Cooperação com o CAO / CAO Domiciliário	Empresários Monitora de Acompanhamento Clientes	Semestral	Junho/Dezembro	Grelha de Avaliação/ Avaliação Posto de Trabalho
<b>Actividades Ocupacionais - Domicilio</b>					
Auto-Avaliação dos Acordos de Apoio	Efectuada pelos clientes	Clientes e Famílias Equipa CAO/ CAO Domiciliário	Anual	4º Trimestre	Ficha de Avaliação do Acordo de Apoio
Avaliação Experiências Ocupacionais no Exterior	Efectuada por todas as estruturas da comunidade com Protocolos de Cooperação com o CAO / CAO Domiciliário	Empresários Monitora de Acompanhamento Clientes	Semestral	Junho/Dezembro	Grelha de Avaliação/ Avaliação Posto de Trabalho
<b>Formação e Emprego - Formação</b>					
Aprendizagem	Avaliação das aquisições dos formandos nos diferentes níveis de intervenção	Formadores, Formandos, Equipa técnica	Semestral	Maio e Novembro	Planos Individuais de Formação Avaliação dos PIF's
Desistências/Ocorrências	Avaliação qualitativa das Ocorrências e também quantitativa das desistências e análise do respectivo impacto	Equipa do CFE	Mensal	Sempre que aplicável	Actas de reuniões Relatórios trimestrais/ anual
Reacção	Estudo de satisfação de beneficiários, avaliando em diferentes dimensões a satisfação dos serviços prestados, quer aos beneficiários directos como a significativos e stakeholders	Formadores, Formandos, Equipa técnica	Anual	Outubro	Questionários de Satisfação

Tipo de Avaliação	Descrição	Intervenientes	Periodicidade	Momentos de Execução	Instrumentos
Diagnóstica	Processo de avaliação de selecção inicial onde se avaliam as condições e condicionantes dos formandos, as suas expectativas e necessidades.	Gabinete de Avaliação	Sempre que aplicável	Fase de selecção	Instrumentos do Gabinete de Avaliação
	Avaliações posteriores que identificam os objectivos já alcançados e as áreas com necessidade de melhoramento	Equipa do CFE		Janeiro e Junho	Avaliação dos PIF's
Auto-Avaliação	Realização de exercício anual de auto-avaliação da organização, com particular enfoque na actividade formativa	Equipa de Auto-avaliação Direcção CFE	Anual	Setembro/Outubro	Modelo de Auto-Avaliação da DGERT
<b>Formação e Emprego – Emprego</b>					
Desistências/Ocorrências	Avaliação qualitativa das Ocorrências e também quantitativa das desistências e análise do respectivo impacto	Equipa do SME	Mensal	Sempre que aplicável	Actas de reuniões Relatórios trimestrais/anual
Reacção	Estudo de satisfação de beneficiários, avaliando em diferentes dimensões a satisfação dos serviços prestados, quer aos beneficiários directos como a significativos e stakeholders	Equipa SME	Anual	Outubro	Questionários de Satisfação
Diagnóstica	Processo de avaliação de selecção inicial onde se avaliam as condições e condicionantes dos candidatos a emprego, as suas expectativas e necessidades.	Equipa do SME	Sempre que aplicável	Após encaminhamento do Centro de Emprego	Instrumentos de Avaliação
Auto-Avaliação	Realização de exercício anual de auto-avaliação da organização, com particular enfoque na actividade formativa	Equipa de Auto-avaliação Direcção SME	Anual	Setembro/Outubro	Modelo de Auto-Avaliação da DGERT
<b>Residências</b>					
Avaliação PI's	Avaliação dos Planos Individuais dos clientes da unidade Residencial	Directora Técnica Psicóloga Técnica de Serviço Social Ajudantes de Acção Directa Clientes Famílias	Anual	Novembro	Planos Individuais Grelha de avaliação dos PI's
Reacção	Aplicação de questionário de satisfação aos clientes	Directora Técnica Técnica de Serviço Social Clientes Famílias	Anual	Outubro	Questionário de Satisfação

Apoio Domiciliário					
Avaliação PI's	Avaliação dos Planos Individuais dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário	Directora Técnica Psicóloga Técnica de Serviço Social Ajudantes de Acção Directa Clientes Famílias	Anual	Janeiro ou sempre que haja alterações	Planos Individuais Grelha de avaliação dos PI's
Reacção	Aplicação de questionário de satisfação aos clientes	Directora Técnica Técnica de Serviço Social Clientes Famílias	Anual	Outubro	Questionário de Satisfação
Terapias/Serviços Técnicos - Fisioterapia					
Avaliação Individualizada dos Clientes	Aplicada a todos os clientes apoiados	Fisioterapeuta	Semestral	Sempre que necessário	Fichas individuais de avaliação
Avaliação dos Acordos de Apoio	Aplicada a todos os clientes do CAO	Fisioterapeuta; Colaboradores; Clientes; familiares e amigos dos clientes	Anual	Dezembro	Fichas dos Acordos de Apoio
Terapias/Serviços Técnicos – Terapia Ocupacional					
Avaliação Individualizada dos Clientes	Aplicada a todos os clientes apoiados	Terapeuta Ocupacional	Anual	Sempre que necessário	Fichas individuais de avaliação
Avaliação dos Acordos de Apoio	Aplicada a todos os clientes do CAO	Terapeuta Ocupacional; Colaboradores de CAO; Clientes; familiares e amigos dos clientes de CAO	Anual	Dezembro	Fichas dos Acordos de Apoio
Avaliação dos PIF's	Aplicada a todos os clientes do CFE	Equipa Técnica e monitores do CFE	Semestral	Janeiro e Junho	Planos Individuais de Formação
Terapias/Serviços Técnicos – Actividade Física Adaptada					
Semestral	Avaliação dos PEI's da UE	Equipa UE	Anual	11 a 12 Janeiro	PEI
Semestral	Avaliação dos PIF's do CFE	Equipa CFE	Semestral	17 a 21 Maio 15 a 19 Novembro	PIF
Anual	Avaliação dos Acordos de CAO e CAO Domicilio	Equipa CAO /CAO Domicilio	Anual	15 a 26 Novembro	Acordo
Semestral	Avaliação dos Planos de Intervenção Individuais de AFA – CAO/CFE/UE	Professora AFA	Anual	Junho	Plano de Intervenção Individual de AFA
Terapias/Serviços Técnicos – Terapia da Fala					

Terapias/Serviços Técnicos – Actividade Física Adaptada					
Avaliação Individualizada dos Clientes	Aplicada a todos os clientes apoiados	Terapeuta da Fala	Semestral	Sempre que necessário	Fichas individuais de avaliação
Avaliação dos Acordos de Apoio	Aplicada a todos os clientes do CAO	Terapeuta da Fala; Colaboradores; Clientes; familiares e amigos dos clientes	Anual	Dezembro	Fichas dos Acordos de Apoio
Terapias/Serviços Técnicos – Átomo					
Satisfação	Aplicação de Questionários.	Equipa Projecto Átomo, Monitores e Clientes	Anual	Dezembro 2010	Questionário de Avaliação de Satisfação Educação Afectivo-Sexual.
Terapias/Serviços Técnicos – CRI					
Avaliação dos Serviços	Avaliação de satisfação dos Agrupamento, alunos e dos Encarregados de Educação	Agrupamentos, alunos e Encarregados de Educação	Anual	Final do Ano Lectivo	Grelha de Avaliação



# Orçamento



## 13. ORÇAMENTO

### 13.1. Orçamento de Despesa

CLASS POC	RUBRICAS	VALOR	TOTAL	%	Duodéc.
	<b>DESPESA DE INVESTIMENTO</b>				
<b>42</b>	<b>Imobilizações Corpóreas</b>				
	Edifícios e outras construções - U.R.	294.000,00			0,00
	Equipamento Básico - U.R.	241.000,00			0,00
			<b>535.000,00</b>		44.583,33
	<b>DESPESAS DE FUNCIONAMENTO</b>				
<b>61</b>	<b>Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas</b>				
612	Mercadorias	11.000,00			916,67
61611	Géneros Alimentares	111.000,00			9.250,00
61612/7	Outra Matérias Consumidas	16.000,00			1.333,33
			<b>138.000,00</b>	<b>6,7%</b>	<b>11.500,00</b>
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>				
622	Fornecimentos e Serviços				
62211	Electricidade	24.000,00			2.000,00
62212	Combustíveis	42.000,00			3.500,00
62213	Água	1.700,00			141,67
62214	Outros Fluidos	0'00			0,00
62215	Ferramentas e Utensílios	5.400,00			450,00
62216	Livros e Documentação Técnica	200,00			16,67
62217	Material de Escritório	15.000,00			1.250,00
62218	Artigos para Oferta	1.500,00			125,00
	<b>SUBTOTAL DAS DESPESAS DE INVESTIMENTO (1)</b>		<b>535.000,00</b>		
	<b>Total a Transportar de despesas de funcionamento</b>		<b>227.800,00</b>		

CLASS POC	RUBRICAS	VALOR	TOTAL	%	Duodéc.
	<b>Transporte de despesas de funcionamento</b>		<b>227.800,00</b>		
62219	Rendas e Alugueres	17.500,00			1.458,33
62221	Despesas de Representação	800,00			66,67
62222	Comunicação	11.000,00			916,67
62223	Seguros	33.000,00			2.750,00
62225	Transporte de mercadorias	100,00			8,33
62227	Deslocações e Estadias	4.800,00			400,00
62229	Honorários	23.000,00			1.916,67
62231	Contencioso e Notariado	200,00			16,67
62232	Conservação e Reparação				
	Viaturas	28.000,00			2.333,33
	Equipamento	15.500,00			1.291,67
62233	Publicidade e Propaganda	1.200,00			100,00
62234	Limpeza, Higiene e Conforto	14.000,00			1.166,67
62235	Vigilância e Segurança	6.500,00			541,67
62236	Trabalhos Especializados	86.000,00			7.166,67
62237	Cons. E Adaptação Edifícios Arrendados	500,00			41,67
62238	Material Didáctico	800,00			66,67
62239	Jornais e Revistas	150,00			12,50
62242	Encargos de Saúde com Utentes	700,00			58,33
62298	Outros Fornecimentos e Serviços	6.000,00			500,00
			<b>339.550,00</b>	<b>16,59%</b>	<b>28.295,83</b>
<b>63</b>	<b>Impostos</b>				
631	Impostos Indirectos	50,00	50,00	0,00%	4,17
	<b>Total a Transportar de despesas de funcionamento</b>		<b>477.600,00</b>		

CLASS POC	RUBRICAS	VALOR	TOTAL	%	Duodéc.
	<b>Transporte de despesas de funcionamento</b>		<b>477.600,00</b>		
<b>64</b>	<b>Custos com o Pessoal</b>				
6411	Remunerações certas				
64111	Remunerações dos Órgãos Sociais	0,00			0,00
64112	Remunerações do Pessoal				
6411210	Remunerações certas	886.000,00		43,28%	73.833,33
6412	Remunerações Adicionais	84.500,00			
643	Formação Profissional	500,00			
645	Encargos sobre Remunerações	196.000,00		9,57%	16.333,33
646	Seguro Acidentes no Trabalho e Pessoais	5.000,00		0,24%	416,67
648	Outros Custos com o Pessoal				
6486	Seguro de Vida	2.000,00		0,10%	166,67
6487	Compensação final contrato	2.000,00		0,10%	166,67
			<b>1.176.000,00</b>	<b>57,44%</b>	<b>98.000,00</b>
<b>65</b>	<b>Benefícios Processados e Outros Custos Operacionais</b>				
6522	Quotizações	2.700,00		0,13%	225,00
6525	Gratificações de Estímulo a Utentes	6.000,00		0,29%	500,00
6528	Outros	0,00			0,00
65511	Bolsas de Formação	90.000,00		4,40%	7.500,00
65514/6	Subsidio Alimentação, Alojamento e Seguros	75.000,00		3,66%	6.250,00
			<b>173.700,00</b>	<b>8,48%</b>	<b>14.475,00</b>
<b>66</b>	<b>Amortizações do Exercício</b>				
662	Imobilizações Corpóreas	202.000,00	202.000,00	9,87%	16.833,33
	<b>Total a Transportar de despesas de funcionamento</b>		<b>2.029.300,00</b>		

CLASS POC	RUBRICAS	VALOR	TOTAL	%	Duodéc.
	<b>Transporte de despesas de funcionamento</b>		<b>2.029.300,00</b>		
68	<b>Custos e Perdas Financeiros</b>				
681	Juros Suportados				
6811	Empréstimos Bancários Obtidos	6.000,00			500,00
6812/8	Outros Empréstimos Obtidos	7.000,00			583,33
688	Outros Custos e Perdas Financeiros	2.000,00			166,67
			15.000,00	0,73%	1.250,00
<b>69</b>	<b>Custos e Perdas Extraordinárias</b>	3.000,00	3.000,00	0,15%	250,00
	<b>SUBTOTAL DAS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO (2)</b>		18.000,00		
	<b>TOTAL DAS DESPESAS DE INVESTIMENTO</b>		535.000,00		
	<b>TOTAL DAS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO(1) +(2)</b>		<b>2.047.300,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>175.004,17</b>
	<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>		<b>2.582.300,00</b>		

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. De Águeda sob o n.º 6

A Direcção

## 13.2. Orçamento de Receita

CLASS POC	RUBRICAS	IMPORTÂNCIAS	TOTAL	%	Duodécimo
	<b>COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO</b>				
<b>2745</b>	<b>Subsídios ao Investimento</b>				
	Orçamento de Estado	535.000,00			
			535.000,00		
	<b>COMPARTICIPAÇÕES PARA FUNCIONAMENTO</b>				
<b>74</b>	<b>Comparticipações e Subsídios à Exploração</b>				
741	Do Sector Público Administrativo				
7411	Centro Regional de Segurança Social				
74113	Invalidez e Reabilitação				
	Diferença taxa Novo Cod. Contributivo	11.800,00			
741133	Centros de Apoio Ocupacional	343.500,00			28.625,00
741134	Centro de Apoio Ocupacional - Domicilio	58.000,00			4.833,33
741136	Residências	185.000,00			15.416,67
741144	Apoio Domiciliário	58.000,00			4.833,33
7412	POPH	799.000,00			66.583,33
7413	Ministério da Educação	122.000,00			10.166,67
7415	Autarquias	10.000,00			833,33
7418	IEFP – Estágios Profissionais	6.500,00			541,67
	IEFP – Empregos (IMT)	17.000,00			1.416,67
			<b>1.610.800,00</b>	<b>78,66%</b>	<b>134.233,33</b>
	<b>RECEITAS PRÓPRIAS</b>				
<b>71</b>	<b>Vendas</b>				
711	Mercadorias	23.000,00	23.000,00	1,12%	1.916,67
	<b>SUBTOTAL DAS COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO</b>		<b>535.000,00</b>		
	<b>Total a Transportar de participações para funcionamento</b>		<b>1.633.800,00</b>		

CLASS POC	RUBRICAS	IMPORTÂNCIAS	TOTAL	%	Duodécimo
	<b>Transporte de participações para funcionamento</b>		<b>1.633.800,00</b>		
<b>72</b>	<b>Prestação de Serviços</b>				
721	Matrículas e Mensalidades de Utentes	85.000,00			7.083,33
722	Comparticipação Colónia Férias	2.000,00			166,67
7251	Outros Serviços	4.000,00			333,33
7252	Serviços Prestados pela Formação Profissional	9.000,00			750,00
727	Serviços Sociais	64.000,00			5.333,33
			<b>164.000,00</b>	<b>8,01%</b>	13.666,67
<b>76</b>	<b>Outros Proveitos Operacionais</b>				
762	Quotizações	2.500,00			208,33
763	Refeitório/Bar/Fornecimentos externos	38.000,00			3.166,67
765	Protocolos CAO	4.000,00			333,33
768	Outros Proveitos Operacionais	7.000,00			583,33
			<b>51.500,00</b>	<b>2,51%</b>	4.291,67
<b>78</b>	<b>Proveitos e Ganhos Financeiros</b>				
781	Juros Obtidos	8.500,00	8.500,00	0,42%	708,33
<b>79</b>	<b>Proveitos e Ganhos Extraordinários</b>				
7983	Subsidio Investimento	137.000,00			11.416,67
7984	Donativos	50.000,00			4.166,67
7988	Outros não Especificados	3.000,00			250,00
			<b>190.000,00</b>	<b>9,28%</b>	<b>15.833,33</b>
	<b>TOTAL DOS PROVEITOS DE FUNCIONAMENTO</b>		<b>2.047.800,00</b>	100%	170.650,00
	<b>TOTAL DOS PROVEITOS DE INVESTIMENTO</b>		<b>535.000,00</b>		
	<b>EXCEDENTE ORÇAMENTAL DE FUNCIONAMENTO</b>		<b>500,00</b>		
	<b>EXCEDENTE ORÇAMENTAL TOTAL</b>		<b>500,00</b>		

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. De Águeda sob o n.º 6

A Direcção

# Relatório do Conselho Fiscal



## 14. PARECER DO CONSELHO FISCAL

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

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

Este Conselho Fiscal congratula-se com a forma inovadora, minuciosa, clara e transparente, como a Direcção apresentou os documentos, onde plasma o Plano e Orçamento para o Ano de 2010.

Assim, decide este Conselho Fiscal dar o seu Parecer Favorável ao Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2010, propondo a sua aprovação.

O Conselho Fiscal

Dr. Manuel Antunes de Almeida  
Presidente

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves  
Secretário



Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já tem a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.

Agir, eis a inteligência verdadeira. Serei o que quiser. Mas tenho que querer o que for. O êxito está em ter êxito, e não em ter condições de êxito. Condições de palácio tem qualquer terra larga, mas onde estará o palácio se não o fizerem ali?

Pedras no caminho? Guardo todas, um dia vou construir um castelo...

**Fernando Pessoa**