



**Plano de Actividades e
Orçamento 2016**



Índice

1. Enquadramento	3
2. A CERCIAG	4
2.1 Oferta de serviços.....	4
3. Princípios de Acção	6
3.1 Missão, Visão e Valores	6
3.2 Políticas.....	6
4. Orientação para a Excelência	8
5. Operacionalização da Estratégia	10
5.1 Planeamento Estratégico 2014-2016	10
5.2 Quadro de Responsabilização Organizacional.....	11
6. Objectivos e Metas 2016	12
6.1 Direcção.....	12
6.2 Unidade de Gestão Administrativa e Financeira	16
6.3 Unidade de Gestão de Clientes	18
7. Monitorização, Avaliação e Melhoria	29
7.1 Plano de Melhoria 2016	29
7.2 Melhoria Contínua – Gestão do Ciclo PDCA.....	31
7.3 Monitorização e Avaliação	31
8. Anexos	33
8.1 Caracterização da População Atendida	33
8.2 Cronograma de Reuniões.....	35
8.3 Plano de Meios	36
8.4 Cronograma de Funcionamento	38
9. ORÇAMENTO	39
9.1 Conta de Exploração Previsional.....	39
10. Parecer do Conselho Fiscal	42

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Foi propósito da CERCIAG, com a realização do Plano de Actividades para 2016, ir muito além do mero cumprimento de uma obrigatoriedade legal, e, por via de uma reflexão crítica e objectiva, criar um documento orientador que planeasse, com o maior detalhe possível, um ano que se prevê venha a estar muito longe de ser pacífico.

Apesar da especificidade organizacional se afigurar clara quanto à missão, modo de actuação e inspiração social, mantém-se o propósito de ir ao encontro de objectivos sociais, necessidades humanas e prioridades nacionais de grande utilidade social, ou valor social acrescentado, encorajando as melhores práticas, assegurando uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação, e contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e participativa.

A participação, de carácter mais ou menos formal, constitui-se num direito mas também, particularmente em conjunturas adversas como as que vivemos, num dever de todos os stakeholders, que lhes permite, por si próprios e em conjunto, ter uma compreensão melhor e mais abrangente da organização, dos serviços prestados, dos seus esforços no cumprimento da sua missão e no seu fortalecimento, comprometer a equipa com a missão, visão, valores e objectivos da organização, respeitar as escolhas dos clientes, aproximar as pessoas e contribuir para o desenvolvimento de relações de parcerias fortes.

A sustentabilidade é uma vantagem competitiva de que nunca nos poderemos alhear sendo certo, contudo, que *o simpatizante de uma causa social não é um accionista, a causa defendida nunca será um produto e o beneficiário*, no extremo e numa perspectiva puramente financeira, *nunca resultará num cliente*.

Sendo apenas um documento orientador, flexível portanto, a CERCIAG envidará todos os esforços no sentido de o executar, sem descuidar dos nichos de oportunidade que possam surgir. Fica o compromisso, sendo certo que, se a solidariedade institucional é sempre necessária, este será, porventura, o momento em que se torna absolutamente decisiva. Se outra coisa nos não mostrar o ano de 2016, e mostrará, garantidamente nos vai dizer da força e da garra de que somos feitos.

Águeda, 18 de Novembro de 2015

a direcção

2. A CERCIAG

A CERCIAG é uma Cooperativa de Solidariedade Social de utilidade pública, que tem como missão a defesa incondicional dos direitos de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou Incapacidade, apoiando a sua participação e (re) integração na vida social e profissional, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

Centra a sua capacidade de intervenção nos domínios do ensino especial, formação e emprego, actividades ocupacionais e socialmente úteis, apoio em residência e no domicílio, através de processos e métodos de intervenção integrados, numa perspectiva holística da pessoa e da sua situação.

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

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

2.1 Oferta de serviços

Actividades Ocupacionais

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

São disponibilizadas as áreas de Prestação de Serviços, Montagens, Tecelagem, Hortofloricultura, Bem-Estar e Salas de Cuidados Básicos.

Formação e Emprego

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

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

Escola de Ensino Especial

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

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades educativas especiais dos alunos com limitações significativas ao nível da actividade e da participação num ou vários domínios da vida, decorrentes de alterações funcionais e estruturais, de carácter permanente. Destina-se, portanto, a alunos com Necessidades Educativas Especiais, cujas idades se situem entre os 3 e os 18 anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Oliveira do Bairro e Sever do Vouga.

Lar Residencial

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

Apoio Domiciliário

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

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

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

Desenvolvimento Pessoal e Social: Actividades Lúdico-Recreativas, Sessões TIC, Saídas de Socialização, Despertar Sensações, Oficina de Malabares, Rancho Folclórico, Grupo de Auto Representantes.

Actividades em Parceria: Ballet, Arterapia.

Programas: Fanfarra Zabumbar; Átomo; NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família).

3. Princípios de Acção

3.1 Missão, Visão e Valores

Missão

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

Visão

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

Valores

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

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

Compromisso - Defesa intransigente da Missão da Instituição.

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

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

Independência e Imparcialidade - Respeito incondicional dos valores da instituição.

Claim

Primeiro as pessoas...

3.2 Políticas

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

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

A liderança é um processo de influência interpessoal e deve procurar o comprometimento da equipa por meio da real possibilidade de participação de seus membros no benefício gerado pelo resultado atingido, adoptando uma postura de optimismo e entusiasmo, encarando o futuro com forte sentido de

responsabilidade e mobilizando o empenho de todos na construção diária do caminho da sustentabilidade por via de uma conduta socialmente responsável.

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

Política da Qualidade - Estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG, em particular, e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis. Reafirma a imagem de prestígio e valor da organização e constitui o documento de referência de uso interno e nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas. A Qualidade é um imperativo transversal que visa a satisfação dos clientes, a capacidade e melhoria contínua, a inovação e a avaliação da performance e aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da organização.

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

Política de Ética – A Política de Ética da CERCIAG consubstancia um conjunto de valores e princípios que definem padrões de comportamento, moldam a identidade e imagem da Organização e são uma referência e garantia para todos aqueles que, directa ou indirectamente, contactam com ela, constituindo, portanto, factor de sucesso. Inspira-se nos referenciais políticos que se constituem como marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Política de Participação - Todos os clientes têm o direito de participar na construção do seu projecto de vida, tendo em conta as suas capacidades e possibilidades, projecto que passa pela organização e funcionamento da intervenção, não podendo ser-lhes negado o acesso e participação, por qualquer outra razão que não dependa da sua vontade, capacidade e interesse, ou de quem os representa. Adicionalmente, a forte ligação da CERCIAG à Comunidade e aos agentes activos dos meios sociais, constitui uma rede inesgotável de trabalho em parceria, com elevado valor nas dinâmicas da acção institucional, e um pilar essencial na engenharia de soluções na operacionalização e desenvolvimento das práticas no terreno, com vantagens para as organizações parceiras e para os clientes institucionais.

Política de Autodeterminação, Cidadania e Emprego – Para nós, Auto Representantes da CERCIAG, a Autodeterminação é: “sermos donos da nossa palavra, termos o direito de escolher o que é melhor para as nossas vidas. E se não conseguirmos comunicar as nossas escolhas, devem arranjar-se formas alternativas para entender o que é melhor para nós”. A CERCIAG tem uma política de

Autodeterminação e Cidadania porque valorizou a criação e valoriza a dinamização do Grupo de Auto Representantes, na defesa dos nossos direitos individuais e colectivos.

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

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

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

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

4. Orientação para a Excelência

A CERCIAG, sem confundir orientação para a excelência com a procura de perfeccionismo - a primeira é uma força motivadora, enquanto a segunda, ao não admitir o erro, pode tornar-se um obstáculo bloqueador da acção – e tendo sempre presente que a defesa de um bem comum supõe a acção colectiva, tem como propósito desenvolver acções em todos os Princípios do referencial EQUASS Excellence, designadamente:



PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
LIDERANÇA	Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.	<ul style="list-style-type: none">• Modelo de governação• Contactos com poder local e central• Financiamento de projectos• Responsabilidade Social
RECURSOS HUMANOS	Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores e do respectivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral, de forma.	<ul style="list-style-type: none">• Recrutamento• Promoções• Mudança de funções• Estágios
DIREITOS	Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.	<ul style="list-style-type: none">• Participação em estruturas de representação; Auto-representação• Acções de sensibilização• Divulgação do Átomo, Circuito Adaptado
ÉTICA	Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.	<ul style="list-style-type: none">• Revisão de procedimentos e metodologias• Acções de sensibilização
PARCERIAS	Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade da prestação dos serviços, o qual deve gerar valor acrescentado para todos os parceiros.	<ul style="list-style-type: none">• Parcerias com impacto nos clientes e/ou comunidade• Acções de sensibilização em parceria
ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE	Remete para a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Em colaboração com outras entidades, envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, eliminação das barreiras, sensibilização da sociedade e promoção da igualdade de oportunidades.	<ul style="list-style-type: none">• Novas ofertas de serviços e/ou actividades• Participação de clientes em provas desportivas, artísticas• Colónia de férias
PARTICIPAÇÃO	Remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades dos clientes, actuais e potenciais, com o objectivo de promover a sua qualidade de vida.	<ul style="list-style-type: none">• Fanfarra Zabumbar; Grupo de Malabares• Rancho Folclórico Saltatio• Participação de clientes em iniciativas diversas com origem no exterior
ABRANGÊNCIA	Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria.	<ul style="list-style-type: none">• Qualidade de vida• Trabalho multidisciplinar• Novos projectos
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objectivos de trabalho percepcionáveis e mensuráveis, significando benefícios efectivos para os clientes e restantes partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none">• Campanhas• Pirlampo Mágico• Assembleia Geral
MELHORIA CONTÍNUA	Relaciona-se com a necessidade de actuar em permanência sobre os factores susceptíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e todas as partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none">• Projectos de inovação• Benchmarking• Plano de Melhoria• Certificação da Qualidade

5. Operacionalização da Estratégia

5.1 Planeamento Estratégico 2014-2016

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicador	Metas		
		2014	2015	2016
OE.1 Potenciar a competitividade, a qualidade e a diversidade na prestação de serviços.				
	Índice de satisfação dos Clientes	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
OP.1.1 Fomento de uma cultura organizacional orientada para os clientes, com foco na eficiência dos processos, na eficácia das actividades e nos resultados.	Índice de satisfação das partes interessadas	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Nível de Impactos QOL	≥ 82%	≥ 83%	≥ 83%
	Taxa de integrações socioprofissionais	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Taxa de transferências para a sociedade	≥ 70%	≥ 71%	≥ 71%
OP.1.2 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos.	Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 70%	≥ 71%	≥ 72%
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 77%	≥ 78%	≥ 78%
OP.1.3 Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG.	Renovações de Acreditações/ Certificação	1	1	2
	Exercícios de benchmarking	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Ações de melhoria (Exercícios benchmarking)	≥ 2	≥ 2	≥ 2
OP.1.4 Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando parcerias e representatividade, investindo em acções de inovação e empreendedorismo social.	Índice de satisfação global	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Novas parcerias	80	82	84
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
OE.2 Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional.				
OP.2.1 Controlo de gastos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada Departamento/ Serviço.	Taxa de redução de gastos médios por centros de responsabilidade	≥ 1%	≥ 1%	≥ 1%
	Taxa de turnover/rotatividade	≤ 3,9	≤ 3,9	≤ 3,9
	Taxa de absentismo	≤ 9%	≤ 8%	≤ 7%
OP.2.2 Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira.	Taxa de receitas geradas	≥ 0,7%	≥ 1%	≥ 1,2%
	Taxa de autofinanciamento	≥ 13%	≥ 14%	≥ 15%
	Taxa de crescimentos dos resultados líquidos do exercício	≥ €20.000	≥ €10.000	≥ €10.000
OE.3 Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis, na organização e na comunidade.				
OP.3.1 Compromisso com o imperativo da cidadania, promovendo a redução das desigualdades sociais.	Ações de responsabilidade social	≥ 200	≥ 200	≥ 200
	Ações de sensibilização para a deficiência	≥ 200	≥ 200	≥ 200
OE.4 Inovar nas acções e nos meios de informação, comunicação e divulgação.				
OP.4.1 Reforço do sistema de informação indispensável à execução da estratégia e da gestão organizacional.	Taxa de execução do Plano de Marketing	100%	100%	100%
	Eventos com impacto social	≥ 4	≥ 5	≥ 5
	Taxa de resposta a solicitações de gestão	100%	100%	100%

5.2 Quadro de Responsabilização Organizacional

Objectivo Estratégico/ Operacional	Objectivos e Metas 2016	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD
OP.1.1 Fomento de uma cultura organizacional orientada para os clientes, com foco na eficiência dos processos, na eficácia das actividades e nos resultados.	Negociação da Residência Travassô	X									
	Numero mínimo de serviços DAD	X				X					X
	Aumento número de vagas financiadas DAO	X				X		X			
	Nível Impactos QOL – Qualidade de Vida		X			X		X	X	X	X
	Satisfação Global de Clientes		X		X	X	X	X	X	X	X
	Integrações Sócio- profissionais					X	X	X	X		
OP.1.2 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos.	Consolidação e qualificação dos RH	X			X	X					
	Alinhamento e coesão interna dos RH	X			X						
	Satisfação dos Colaboradores	X			X	X					
OP.1.3 Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG.	Melhoria do Sistema da Qualidade	X	X	X	X	X					
	Renovação Certificação Excelência /DGERT	X	X	X		X			X		
	Projectos de Inovação/Benchmarking	X	X	X	X	X					
	14º CERCIAG em Movimento					X	X				
OP.1.4 Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando parcerias e representatividade, investindo em acções de inovação e empreendedorismo social.	Reforço dos níveis de participação e representação	X				X					
	Incremento de parcerias estratégicas	X	X		X	X					
	Índice de satisfação global		X		X	X	X	X	X	X	X
OP.2.1 Controlo de gastos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada Departamento/ Serviço.	Fontes alternativas de financiamento	X	X		X						
	Adequação das respostas existentes/desenho de novas medidas	X	X		X	X					
	Racionalização dos serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OP.2.2 Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira.	Negociação da Quinta do Brejo	X				X					
	Prestação de serviços / espaços ao exterior	X			X	X					
	Renegociação contractos de fornecimento de serviços externos	X			X						
	Campanhas de angariação de fundos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OP.3.1 Compromisso com o imperativo da cidadania, promovendo a redução das desigualdades sociais.	Reforço da inclusão e coesão social	X	X		X	X					
	Campanha de angariação de associados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OP.4.1 Reforço do sistema de informação indispensável à execução da estratégia e da gestão organizacional.	Reforço da renovação da imagem interna e externa da organização	X	X	X							
	Novos protocolos de partilha de informação e reforço dos existentes	X	X	X							
	Plano de Marketing	X	X	X							

6. Objectivos e Metas 2016

6.1 Direcção

Principais Acções e Iniciativas

Na prossecução dos objectivos e orientações estratégicas e operacionais, é intenção da Direcção evitar modelos de planeamento e gestão demasiado racionais e mecanicistas na medida em que, em última instância, o que conta é a forma como será concretizada a missão, o enfoque no cliente, o envolvimento de todos e a melhoria contínua, suportados por uma estrutura organizacional integrada, um sistema de práticas de gestão e um conjunto de ferramentas e técnicas.

Será preocupação da Direcção envolver a comunidade associativa, harmonizar os níveis de concordância e garantir índices de compromisso e participação de todos, particularmente dos seus colaboradores, que se revelem criadores de proveito social e capazes de legitimar o modelo de gestão, numa perspectiva de instituição multifacetada mas fidelizada aos valores fundacionais, num cenário que se prevê de risco.

Tendo como referência os acontecimentos e as experiências, será dada prioridade a iniciativas assentes na proximidade e em alianças estratégicas, que actuem sobre o contexto e que sejam potenciadoras do sucesso e da sustentabilidade organizacional. Ainda que o período contingencial enfatize que nada é absoluto nas organizações, procurar-se-á, de acordo com o previsto em Plano Estratégico e na senda do que vem sendo desenvolvido, potenciar o significado relacional que a CERCIAG assume entre o Estado e a comunidade, a par do cumprimento rigoroso das metas orçamentais. Exemplos deste posicionamento será o desenvolvimento do CLDS – Contrato Local de Desenvolvimento Social de Águeda (CLDS), do qual a CERCIAG é entidade promotora, projecto de intervenção social com abrangência nas freguesias de Águeda e Borralha, Macinhata do Vouga e Valongo do Vouga e com especial incidência nas problemáticas do emprego e públicos vulneráveis e a implementação do GIP – Gabinete de Inserção Profissional Inclusivo, no âmbito do protocolo estabelecido entre o IEFP e oito entidades especializadas no domínio da reabilitação profissional, para constituição de uma rede vocacionada para o apoio à inserção profissional de pessoas com deficiência e/ou incapacidade.

O aumento da competitividade no sector social, torna imprescindível potenciar a marca CERCIAG tornando-a absolutamente reconhecível e inconfundível na comunidade, bem como espelhar para o exterior a qualidade dos serviços que presta; particular atenção merecerá, portanto, a questão da imagem, da credibilidade das mensagens e das informações veiculadas pela organização e sobre a organização, da incorporação de valores sociais nas rotinas comunicacionais e do fomento de participações que, ao confirmarem e concretizarem os valores organizacionais, preservem a realidade associativa e a sua dimensão social.

O ano de 2016 será, ainda, o ano de renovação Certificação da Excelência nos Serviços Sociais (EQUASS Excellence). A consciencialização da necessidade da mudança, o compromisso contínuo das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação, a cultura de projecto e o reforço e reconhecimento dos progressos alcançados face aos programas e metas estabelecidas, são imprescindíveis para aumentar a agilidade da CERCIAG e constituem factores críticos do seu sucesso.

Constituem, assim, desafios gerais da acção:

- ➔ Continuar a garantir a qualidade e a diversidade na prestação de serviços aos clientes actuais e potenciais, com elevado nível de satisfação.

- ➔ Trabalhar o aumento e a variedade de serviços que presta, sem comprometer a qualidade e a satisfação dos clientes.
- ➔ Ganhar diferencial competitivo e melhorar ainda mais o seu posicionamento face às necessidades sinalizadas e aos recursos disponíveis.
- ➔ Implementar medidas de carácter estrutural, com ênfase na redução da despesa, de modo a prosseguir a consolidação orçamental.
- ➔ Renovar a Certificação da Qualidade da organização pelo nível de Excelência do EQUASS.

A operacionalização destes desafios encontra-se espelhada nos restantes pontos deste documento. No que se refere aos indicadores e respectivas metas, os valores de referência de 2015 referem-se à execução real reportada no RAC 2014, e os valores de referência para 2016 foram obtidos por projecção dos dados reais à data em harmonização com a estratégia da organização.

Sustentabilidade e Diversidade na Prestação de Serviços

- ➔ Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos clientes e promover parcerias com entidades e empresas públicas e privadas com vista à obtenção de mais-valias.
- ➔ Garantir o desenvolvimento sustentado da organização pela criação de serviços diferenciados e de valor acrescentado.
- ➔ Procurar a excelência na sua área de actuação, através de uma formação sólida dos seus trabalhadores, da qualidade dos seus processos.
- ➔ Assegurar uma gestão eficaz dos recursos físicos e humanos, no sentido de criar condições afirmação e consolidação da organização no médio e longo prazo.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de integrações socioprofissionais	198	≥80%	184	≥80%
Média de avaliação de desempenho	74%	≥71%	74,5%	≥ 72%
Novos projectos	3	≥ 3	3	≥ 3
Novas parcerias	129	≥ 82	133	≥ 84
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	1.987.020€	100%	2.135.580€	100%
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.000.942€	100%	2.151.611€	100%
Crescimento dos resultados líquidos do exercício	13.922€	≥ 10.000€	--	≥ 10.000€
Taxa de auto-financiamento	13,8%	≥14%	313.100€	≥ 15%
Taxa de receita gerada com novos serviços	12.698€ (0,7%)	≥1%	18.370€	≥1%
Taxa de aumento das participações	103.337€ (7,9%)	≥10%	126.500€	≥10%
Custo médio de cliente	2.744€	≤1%	684*	≤3.122€
Taxa de diminuição dos gastos médios por centros de responsabilidade	843.217€ (-0,5%)	≥1%	779.375€	≥1%
Taxa de transferência para a sociedade	1.418.434€ (70,9%)	≥73%	1.569.700€	≥73%

* - Total de clientes previstos para 2016.

Comunicação e Responsabilidade Social

- ➔ Consolidar a política de responsabilidade social, procurando garantir a harmonia entre a eficácia económico-financeira, o respeito pelos clientes e pelas suas necessidades, a equidade e promoção do bem-estar social.
- ➔ Informatizar o máximo de serviços e processos e desenvolver ferramentas colaborativas e aplicativos (Intranet), visando a economia de recursos e a melhoria da comunicação, da informação e da monitorização.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Eventos com impacto social	4	100%	≥5	100%
Taxa de resposta às solicitações da Gestão	9	100%	10	100%
Acções de responsabilidade social	236	100%	≥ 200	100%
Acções de sensibilização para deficiência	344	100%	≥ 200	100%
Contributos para a sociedade	462	100%	≥ 450	100%

Metas de Desempenho Organizacional

- ➔ Assegurar uma gestão dos recursos humanos promotora do envolvimento e participação de todos os colaboradores, potenciando condições de afirmação e consolidação da organização.

Objectivo	Meta 2015		Meta 2016	
	Dep.	Org.	Dep.	Org.
Índice de Satisfação Global	≥ 90%		≥ 90%	
Volume de Receitas Próprias	≥ 240.000€		≥ 240.000€	
Índice de Execução dos Gastos Globais	≤ Gastos Totais 2014		≤ Gastos Totais 2015	
Taxa de PI's com Sucesso	≥ 80%		≥ 80%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	97%	100%	97%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		≥95%	
Execução Financeira - DAO	≥99%		≥99%	
Execução Financeira - DR	100%		100%	
Execução Financeira - DAD	≥91%		≥91%	

As metas relativas a 2015 correspondem às que foram definidas para os objectivos de desempenho que serão avaliados em sede da respectiva avaliação de desempenho, que ocorrerá em Março de 2016.

6.1.1 Qualidade e Controlo de Gestão

Principais Acções e Iniciativas

A qualidade é já uma filosofia de actuação na CERCIAG, como o é nas organizações modernas e competitivas, tornando-se cada vez mais numa questão de acesso a mercados e a públicos mais exigentes e informados. Trabalhar com qualidade, e demonstrá-lo, constitui uma diferenciação positiva que se tem

vindo a afirmar em todas as áreas de actividade, designadamente na área de intervenção dos serviços sociais de interesse geral.

Nessa medida, 2016 assume-se como um ano de reflexão organizacional aturada e de auto-avaliação, enquanto acções orientadoras da renovação da certificação de excelência pelo referencial EQUASS Excellence da EPR e à manutenção da certificação como entidade formadora pela DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

Ainda ao nível do Sistema da Qualidade, está previsto um conjunto de melhorias identificadas e cujo desenvolvimento se prevê venha a acontecer no decurso de 2016, bem como a redinamização dos processos de benchmarking que permitam actuar sobre factores de competitividade e eficiência que promovam a modernização.

Ao nível do controlo de gestão, será dada continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido na produção de informação que permita o acompanhamento e a avaliação permanente do desempenho da organização nas suas diversas vertentes: humana, financeira e operacional.

Qualidade na Prestação de Serviços

- Planear, compreender e medir o impacto desejado sobre os beneficiários directos da actividade organizacional, entendido como parte integrante da sua cultura organizacional.
- Diagnosticar factores críticos e sinalizar e adoptar boas práticas, por via de dinâmicas de partilha de conhecimento com organizações congéneres.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Índice de satisfação dos clientes	94,7%	≥90%	--*	≥ 90%
Índice QOL (Formação Profissional)	82%	≥ 83%	--*	≥ 83%
Índice QOL (Actividades Ocupacionais)	--	--	--*	≥ 83%
Índice QOL (Apoio Domiciliário)	--	--	--*	≥ 83%
Renovação de Acreditações/ Certificação	--	1	--	2
Exercícios de Benchmarking	7	≥ 6	6	≥6
Acções de melhoria (Exercícios de Benchmarking)	0	≥ 2	2	≥2

* Valores a apresentar no RAC 2015

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

- Manter os níveis e as condições de qualidade e satisfação dos clientes e famílias, colaboradores e outras partes interessadas, como diferencial de competitividade.
- Diversificar a oferta de serviços garantindo a qualidade do serviço, a fidelização e satisfação do cliente.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Índice de satisfação de Clientes	94,7%	≥90%	--*	≥ 90%
DE	93%	≥ 90%	95,53%**	≥ 90%

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
DAO	95,1%	≥ 90%	--*	≥ 90%
DFE	92,8%	≥ 90%	--*	≥ 90%
DR	96,9%	≥ 90%	--*	≥ 90%
DAD	95,5%	≥ 90%	--*	≥ 90%
Índice de satisfação de Famílias	92,8%	≥ 92%	--*	≥ 92%
DE	88%	≥ 92%	89,57%**	≥ 92%
DAO	94,7%	≥ 92%	--*	≥ 92%
DFE	89,6%	≥ 92%	--*	≥ 92%
DR	98,9%	≥ 92%	--*	≥ 92%
Índice de satisfação de Stakeholders	91,7%	≥ 90%	--*	≥ 90%
Índice de satisfação de Colaboradores	85,3%	≥ 78%	--*	≥ 78%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	91,2%	≥ 90%	--*	≥ 90%

* Valores a apresentar no RAC 2015

** Os valores apresentados nos indicadores são os valores reais já obtidos, relativos ao ano de 2015.

6.2 Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Principais Acções e Iniciativas

Numa óptica de controlo orçamental, capaz de dar resposta atempada a eventuais imprevistos e condicionantes externas, será desenvolvida uma análise mensal no sentido de permitir a adopção atempada de medidas que proporcionem um maior equilíbrio orçamental, mantendo-se ainda o procedimento de análise de cabimentação de todas as despesas gerais.

Manter-se-á, à semelhança de anos anteriores, a promoção de novas formas de angariação de cooperantes, numa óptica de sustentabilidade financeira da CERCIAG. Neste sentido, serão igualmente desenvolvidos esforços adicionais na procura de novas fontes de financiamento através de novos projectos/parcerias estratégicas, sempre na perspectiva de rentabilização de recursos (físicos e humanos). Quanto à rentabilização de espaços, e em articulação interdepartamental, serão definidas as melhores soluções internas para reconversão dos mesmos de acordo com as necessidades que forem sendo sinalizadas no âmbito da prestação de serviços.

Considerando a garantia da qualidade dos serviços prestados e a salvaguarda dos equipamentos, será dado cumprimento às necessidades de manutenção dos recursos físicos.

Como uma iniciativa mais restrita da Unidade, propõe-se a consolidação da acção de responsabilidade social assumida pelos colaboradores afectos à mesma, garantindo a continuidade do esforço ao nível da angariação de donativos.

Como preocupação na valorização dos Recursos Humanos, será dada prioridade à consolidação do quadro de pessoal, de forma transversal a toda a organização e envolvendo toda a equipa de gestão e coordenação, tendo por referência a avaliação contínua de desempenho e o foco na competência

“orientação para resultados”, tendo por referência os valores obtidos no processo de avaliação de desempenho do exercício anterior.

Finalmente serão revistos os acordos/contractos de fornecimentos externos, procurando efectivar a minimização de custos e a optimização de recursos financeiros, de acordo com as orientações da contratação pública.

Execução Financeira

- Garantira a sustentabilidade dos serviços.
- Prosseguir uma política de Custo Mínimo e de rigoroso cumprimento orçamental.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Eficácia da negociação	7	≥70%	10	≥70%
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	317.586€	100%	309.680€	100%
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	10	≥10	9	≥11
Taxa de crescimento de cooperantes	8% (16)	≥20%	--	≥20%
Taxa de crescimento dos donativos	67.209€ (16,8%)	≥10%	48.400€	10%
Novas parcerias com financiamento	1	≥5	5	≥5
Espaços reconvertidos	3	3	3	3
Cedências de espaços	3	6	--	6

Recursos Humanos

- Garantir as necessidades de Recursos Humanos e níveis de satisfação e de desempenho elevados.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de colaboradores	95	99	99	102
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.316.245€	100%	1.479.700€	100%
Índice de contratações	5	100%	3	100%
Taxa de turnover/ rotatividade	6,5%	≤3%	--	≤3,9%
Taxa de absentismo	6%	≤8%	--	≤7%
Média da avaliação de desempenho	74%	≥71%	74,5%	≥72%
Total de colaboradores avaliados	70	99	74	77

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

- Garantir a eficácia nas manutenções e reparações dos recursos.
- Prosseguir uma política de rigoroso cumprimento orçamental.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	26.942€	100%	29.000€	100%
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	-37,8€	≤5%	0	0%
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	98	100%	--	100%

6.3 Unidade de Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

Orientada pelo princípio da melhoria contínua dos serviços e processos e ciente da necessidade de articulação de estratégias e metodologias para se alcançar a excelência da acção, esta unidade, transversal a todos os departamentos ligados à prestação de serviços da CERCIAG, reflectirá criticamente sobre os resultados, procurando interagir com os vários intervenientes, impelindo-os a concretizar, pelos valores e missão da Instituição, os objectivos a que se propuseram.

Continuando o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, a Unidade de Gestão de Clientes pretende assegurar uma resposta eficiente às solicitações das partes interessadas, transformando os actuais constrangimentos em oportunidades e incentivando a co-responsabilização da comunidade na inclusão das pessoas com deficiência e incapacidades.

Com base em necessidades identificadas, pretende a unidade e respectivos departamentos desenvolver e implementar novos projectos e respostas empreendedoras, alargando a área de intervenção, potenciando e garantindo a qualidade de vida e o desenvolvimento de todos os clientes apoiados, independentemente da fase de vida em que se encontrem. Neste sentido, a UGC compromete-se na gestão e articulação dos recursos necessários ao desenvolvimento dos projectos definidos pelos Departamentos, conforme apresentados nos pontos subsequentes.

Como vem sendo hábito, continuará a dinamizar e participar em acções de informação e sensibilização / iniciativas que promovam a integração das pessoas com deficiência e incapacidades bem como em acções geradoras de receitas. Destacam-se assim eventos promovidos pela CERCIAG e eventos organizados pela Autarquia/Comunidade: “Pirilamparada, Jantar Solidário, Festa dos Santos Populares, Agitágueda e CERCIAG em Movimento”. No sentido de incrementar esta participação activa da e na comunidade, dando ao mesmo tempo a conhecer as diversas iniciativas em que a CERCIAG se encontra envolvida ao longo de todo o ano, procurará incluir-se a divulgação dos projectos sociais, artísticos, desportivos e culturais na agenda cultural da Câmara Municipal de Águeda.

Criar-se-ão, á semelhança do que já vem sendo feito, oportunidades que rentabilizem os conhecimentos da equipa técnica e que fomentem a sua participação e visibilidade, proporcionando partilha de conhecimento e contributo para a sustentabilidade da CERCIAG (formação para entidades externas, Átomo, seminários e outras acções). Está de igual modo prevista a realização de exercícios de benchmarking com outros parceiros promovendo a partilha de informação e de “boas práticas”.

Serão, ainda, proporcionadas as condições necessárias aos departamentos e responsável da qualidade para o desenvolvimento do processo de renovação da certificação da qualidade (Equass Excellence), e, numa perspectiva da melhoria da eficácia e eficiência dos departamentos e do reforço e implementação de novas áreas de intervenção, será crucial o acompanhamento do novo quadro comunitário, por forma a aproveitar todas as oportunidades que possam surgir.

Por último, e numa perspectiva da melhoria da eficácia e eficiência dos departamentos e do reforço e implementação de novas áreas de intervenção, será crucial o acompanhamento do novo quadro comunitário, por forma a aproveitar todas as oportunidades que daí possam surgir.

Prestação de Serviços

- Desenvolver e implementar novos serviços/actividades, atraindo novos Clientes e alargando a área de intervenção.
- Garantir a implementação das actividades e o cumprimento dos objectivos estipulados nos Planos Individuais, através da prestação de serviços multidisciplinares.
- Garantir a continuidade e manter a qualidade dos serviços prestados, promovendo assim a satisfação de Clientes, Famílias e Significativos e outras partes interessadas (Stakeholders).
- Reforçar a criação de novas parcerias formais e informais, criando oportunidades de integração da PCDI na comunidade.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de clientes	724	≥649	678	684
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	79	75	79	90
DAO (Domicilio) – Clientes (Acordos de Cooperação)	10	10	10	10
DR – Clientes (Acordos de Cooperação)	14	14	14	14
DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)	20	20	20	20
DFE – Formandos	249	249	243	≥239
DE – Alunos (CRI)	347	280	310	310
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	4	≥3	3	≥3
Clientes com continuidade interna	430	486	519	529
Taxa de execução das actividades do PI	96,1%	100%	--*	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	90%	≥85%	--*	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	93,3%	≥80%	--*	≥80%
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	86	≤75	106	≤82
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	329	≥318	332	≥332
Total de eventos	15	16	16	16
Actuações da Fanfarra Zabumbar	15	≥15	16	≥15
Reclamações/ sugestões	--	≥1	1	≥1
Desenvolvimento de projectos	14	≥11	12	≥12

* Valores a apresentar no RAC 2015

Auto - Representantes

- Incrementar oportunidades que promovam a auto-representação e autodeterminação.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	37	100%	43	100%
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	6	100%	6	100%
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	0	100%	1	100%
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	89,6%	100%	13	100%

Parcerias

- ➔ Reforçar a criação de novas parcerias formais e informais, criando oportunidades de integração da PCDI na comunidade e que permitam desenvolver novos métodos e estratégias para um sucesso organizacional sustentado.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Contactos estabelecidos	202	≥150	150	≥150
Novas parcerias	129	≥82	133	≥84
Total de parceiros	133	≥110	150	≥140
Parcerias activas	221	≥150	170	≥180
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	668	≥485	495	≥500
Participações de clientes em parcerias	1394	≥1260	1338	≥1300
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	93,6%	≥90%	-	≥90%

6.3.1 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Os Centros de Recursos para a Inclusão são estruturas de apoio, assentam numa perspectiva de prestação de serviços complementares aos oferecidos pelas escolas de ensino público, que actuam de forma integrada com a comunidade no âmbito da resposta educativa e social aos alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE). Neste sentido, e com base nas necessidades identificadas pela equipa ao longo do ano, surge a necessidade de desenvolver e implementar novos projectos e modelos de intervenção que potenciem a acção do CRI junto do seu público-alvo, designadamente:

Criação de grupos de trabalho multidisciplinares com alunos com NEE, que respondam a necessidades específicas nas áreas da Leitura e Escrita, Comunicação e Interacção, Estimulação Sensorial e Adaptação ao meio Aquático, como forma de rentabilizar os apoios concedidos em Plano de Acção, que na maioria das situações, não responde à totalidade das necessidades específicas de cada aluno.

Formar grupo de pais de alunos com NEE dos Agrupamentos de Escolas parceiros do CRI, de forma a melhorar a articulação com e entre famílias, docentes, técnicos e outros intervenientes nos processos educativos dos alunos.

Continuar a investir na (in)formação dos grupos com que trabalha, nomeadamente, famílias, professores, auxiliares, através da dinamização de workshops e acções de sensibilização, nas suas áreas de actuação.

Ao longo do ano de 2016, é também objectivo do CRI, melhorar a articulação com os serviços de saúde ao nível da Pediatria, nomeadamente com a Consulta de Desenvolvimento do Hospital de Aveiro, estabelecendo um possível acordo de cooperação, dada a necessidade de partilha de informações relevantes sobre alunos acompanhados pelo CRI e pela Consulta.

O CRI pretende ainda organizar em 2016, um campo de férias para alunos com NEE, durante os meses de Junho e Julho, proporcionando um conjunto de actividades lúdico-pedagógicas, desportivas, culturais, potenciadoras de novas experiências e aprendizagens, em ambiente de inclusão social.

Outras Acções e Iniciativas relevantes

O CRI, como parte integrante da CERCIAG, quer continuar a apostar na concretização de outras iniciativas e actividades destinadas a clientes, famílias e comunidade em geral, promovendo acções de sensibilização, de angariação de fundos e de responsabilidade social. Neste sentido, o CRI irá dinamizar em 2016, os eventos Festa dos Santos Populares, Pirlamparada e Concurso de Sopas «Sopas e Aromas», com vista a angariar fundos que possibilitem a continuidade de actividades específicas da instituição.

Prestação de Serviços

- Prestar serviços terapêuticos continuamente ajustados às necessidades e potenciais dos alunos e famílias.
- Manter os níveis e as condições de qualidade e satisfação dos alunos, famílias, docentes e Órgãos de Gestão dos Agrupamentos de Escolas.
- Garantir a continuidade dos serviços prestados, através da elaboração dos Planos de Acção para o ano lectivo 2016/2017.
- Acrescentar inovação na oferta de serviços, através do desenvolvimento de novos projectos orientados para a acção e público-alvo do CRI.
- Melhorar os níveis de envolvimento externo, através da realização de reuniões regulares com Agrupamentos de Escolas, famílias e outros parceiros.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de clientes (alunos) ⁽¹⁾	347	280	310	310
Índice de satisfação de clientes (alunos)	93%	≥90%	95,53% ⁽²⁾	≥90%
Índice de satisfação de famílias	88%	≥92%	89,57% ⁽²⁾	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	93,5%	≥90%	94,59% ⁽²⁾	≥90%
Grau de Implementação dos Planos de Acção ⁽³⁾	13584	100%	13887	100%
Taxa de execução das actividades do PI	14642	100%	14623	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	85%	≥85%	82,9% ⁽²⁾	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	83,5%	≥80%	260	≥80%
Grau de concretização dos objectivos PIT	81,7%	≥80%	81,5% ⁽²⁾	≥80%

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Clientes com continuidade interna	222	280	310	310
Fisioterapia – sessões ⁽¹⁾	1190	2020	1339	100%
Fisioterapia – presenças ⁽¹⁾	1347	2314	1339	100%
Psicologia – sessões ⁽¹⁾	2194	2747	3599	100%
Psicologia – presenças ⁽¹⁾	2286	3373	4450	100%
Terapia da Fala – sessões ⁽¹⁾	2061	4106	4264	4264
Terapia da Fala – presenças ⁽¹⁾	1944	4490	4870	100%
Terapia Ocupacional - de sessões ⁽¹⁾	--	2420	2349	100%
Terapia Ocupacional - de presenças ⁽¹⁾	--	3422	3228	100%
PIT – Acompanhamentos ⁽¹⁾	900	1043	700	100%
PIT - N° médio de clientes ⁽¹⁾	--	39	50	50

⁽¹⁾ A planificação de Setembro a Dezembro de 2016, está dependente da aprovação dos Planos de Acção do CRI para o ano lectivo de 2016/2017.

⁽²⁾ Os valores apresentados nos indicadores são os valores reais já obtidos, relativos ao ano de 2015.

⁽³⁾ O valor referência apresentado em 2015 reflecte os Planos de Acção do ano lectivo 2014/2015; o valor referência planeado em 2016, reflecte os Planos de Acção do ano lectivo 2015/2016.

6.3.2 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

O que define o Departamento de Actividades Ocupacionais (DAO) da CERCIAG é a sua metodologia de intervenção aliada à diversidade, individualidade e originalidade das actividades desenvolvidas. Recusando a máxima do “tudo para todos”, o DAO da CERCIAG organiza e desenvolve as suas actividades com base nas necessidades e potenciais dos seus clientes, e nas expectativas destes e dos seus significativos.

Assim, será implementado o sistema de avaliação dos clientes da escala SIS (Escala de Intensidade de Apoios). A SIS desenvolvida por iniciativa da Associação Americana de Deficiência Intelectual e Desenvolvimento (adaptada pelo professor Miguel Verdugo) é considerada a ferramenta padrão de referência para determinar os apoios e o grau dos mesmos, necessários para as pessoas com deficiências intelectuais ou distúrbios de desenvolvimento. A avaliação destes aspectos é fundamental e essencial para o diagnóstico e avaliação, assim como para a intervenção subsequente. Fornece uma informação sistemática e essencial para organizar e planear os apoios necessários através da análise de 49 tipos de actividades da vida diária agrupadas em seis áreas: vida em casa, vida comunitária, aprendizagem ao longo da vida, emprego/trabalho, saúde e segurança e actividades sociais.

Particular atenção será dada à realização de acções de benchmarking no âmbito das actividades desenvolvidas em Centro de Actividades Ocupacionais e à realização de contactos com empresas e/ou outras entidades que promovam e potenciem integrações em experiências ocupacionais no exterior.

No sentido do desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG, da melhoria dos níveis de envolvimento externo e do reforço da renovação da imagem da organização, serão dinamizadas iniciativas e acções para a comunidade através do Átomo e do Circuito Adaptado.

Durante o ano de 2016 o DAO envidará todos os esforços no sentido de potenciar a comparticipação integral da lotação aprovada em acordo de cooperação.

Prestação de Serviços

- Diversificar e consolidar áreas de actividades que respondam às expectativas e potenciais dos clientes de forma a melhorar a sua qualidade de vida e os seus índices de satisfação.
- Potenciar oportunidades de troca de experiências e aquisição de novas metodologias através de acções de Benchmarking, de formações específicas e de utilização de novos instrumentos.
- Aumentar a rentabilização das diversas áreas ocupacionais.
- Contribuir para o reforço da imagem interna e externa da organização através de iniciativas na comunidade e da abertura para receber estágios curriculares e visitas.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	91	85	90	100
Taxa de execução das actividades do PI	89,9%	100%	--*	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,1%	≥85%	--*	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	91,4%	≥80%	--*	≥80%
Taxa de clientes com Sonho	32,46% (25)	38,95%	40	44,4%
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	96% (25)	100%	40	100%
Clientes com continuidade interna	79	82	90	100
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	30	≤30	47	37
Experiências Ocupacionais no Exterior - Média de Clientes	--	100%	20	100%
Terapia da Fala – sessões	374	400	430	100%
Terapia da Fala – Média de Clientes	--	10	10	10
Fisioterapia – sessões	1439	1611	1918	100%
Fisioterapia - Média de Clientes	--	33	33	39
Terapia Ocupacional – sessões	1165	1760	2145	100%
Terapia Ocupacional - Média de Clientes	--	126	126	171
Actividade Física Adaptada – sessões	419	492	912	100%
Actividade Física Adaptada - Média de Clientes	--	66	66	123
Serviço Social – Acompanhamentos	192	180	180	230
Psicologia – Acompanhamentos	31	34	34	34
Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação	98,9%	100%	--*	100%
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	92,6%	100%	--*	100%
Taxa de execução das Actividades Ocupacionais	105,4%	100%	--*	100%

* Valores a apresentar no RAC 2015

6.3.3 Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação e Emprego continua a ter, para o ano de 2016, como objectivo principal, o desenvolvimento holístico da pessoa com deficiência, estruturando o seu processo/percurso de desenvolvimento de forma integrada e evolutiva, na perspectiva de um projecto de vida. Acreditando na importância da formação profissional para a definição deste projecto de vida e promoção da PCDI, o DFE pretende manter a sua forma de intervenção diversificada, tendo em conta os problemas específicos dos seus destinatários, mas também os mecanismos de regulação e financiamento da actividade formativa

Paralelamente às acções tipo, a CERCIAG orienta-se sempre pelo normativo de integração plena, tomando como agentes participativos as respectivas famílias e restante comunidade, satisfazendo os envolvidos com os serviços prestados.

O DFE deseja implementar e atribuir um selo de responsabilidade social às empresas que melhor contribuem para a integração no mercado de trabalho de pessoas com deficiência e incapacidade. Deste modo, será possível alavancar mais iniciativas empresariais, valorizando as capacidades de cada um, reforçando simultaneamente a importância da formação profissional.

De acordo com o que já vem sendo hábito nos últimos anos, prevê-se a continuidade do apoio ao nível do Serviço Social, quer em géneros (alimentação, vestuário, etc.), quer em apoio técnico. Este acréscimo de responsabilidade prende-se com a instabilidade social e económica que o país atravessa, a falta de oportunidades de emprego e as baixas qualificações, o que gera desequilíbrios que o DFE irá tentar colmatar com os serviços técnicos disponibilizados.

Outras Acções e Iniciativas Relevantes

No final do ano de 2016, e à semelhança do que acontece todos os anos, o Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG irá realizar a sua iniciativa do Dia do Formando, homenageando os formandos que terminam com sucesso os seus percursos formativos, através da atribuição dos diplomas de formação e dos Prémios de Mérito pelo desempenho em Prática em Contexto de Trabalho e Formando do Ano do 1º, 2º e 3º Ano. Esta iniciativa será acompanhada por uma exposição, organizada pelo Serviço de Mediação para o Emprego, onde irão ser exibidas fotografias de formandos no seu local de PCT, assim como de Clientes da medida de Acompanhamento Pós-Colocação, nos seus locais de trabalho.

No 1º semestre de 2016, o Departamento de Formação e Emprego, assim como todos os outros departamentos da CERCIAG, estará profundamente envolvido na renovação da Certificação da Qualidade pelo EQUASS Excellence.

Dados Gerais e Formação Inicial

- Avaliar a admissibilidade dos candidatos aos serviços do Departamento de Formação e Emprego.
- Avaliar necessidades, expectativas e potenciais dos Clientes e garantir serviços multi-disciplinares que promovam a sua qualidade de vida.
- Potenciar competências profissionais e académicas ajustadas às condições mais favoráveis do mercado de trabalho, promovendo a inclusão profissional da PCDI.
- Garantir a prestação de serviços técnicos e de reabilitação.

- ➔ Desenvolver competências pessoais geradoras de autonomia e de capacitação para a participação e cidadania.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	109	≥107	104	≥104
Média de Clientes	92	94	94	94
Clientes com continuidade interna	68	69	64	64
Taxa de execução do volume de horas formação	95,4% (115.803,5)	≥92%	125268	≥92%
PCT's	68	≥64	61	≥61
Taxa de execução das actividades do PI	92,9%	100%	--*	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	96,2%	≥85%	--*	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	96,9%	≥80%	--*	≥80%
Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação	88,49% (999)	100%	927	100%

* Valores a apresentar no RAC 2015

IAOQE

- ➔ Avaliar necessidades, expectativas e potenciais dos Clientes, planificando as etapas necessárias à implementação do seu projecto formativo / profissional.
- ➔ Promover o acesso a práticas que evidenciem as aptidões gerais do Cliente, através do contacto com áreas profissionais diversificadas.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	29	≥20	20	≥20
Clientes com continuidade interna	26	20	20	20
Avaliações para admissão	52	20	20	≥20
Experiências de orientação vocacional	92	80	80	80
Avaliações na actividade de orientação vocacional	82	80	80	80
Estágios de observação	90	80	80	80
Volume de horas de estágios de observação	74,2% (1157)	≥92%	1040	≥92%
Volume de horas de orientação vocacional	76,3% (10426)	≥92%	9360	≥92%

Centro de Recursos

- ➔ Promover a inclusão profissional da PCDI.
- ➔ Mediar soluções de emprego, desemprego e reinserção socioprofissional.
- ➔ Acompanhar a evolução empresarial local e identificar nichos de oportunidade para testar e reforçar competências profissionais.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	43	≥46	43	≥46
Candidatos integrados	30	≥23	29	≥23
Taxa de integração	69,8%	≥50%	67,44%	≥50%
Taxa de manutenção	75,8%	≥80%	45	≥80%
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	--	≥52	60	≥53

Formação Contínua

- ➔ Potenciar competências profissionais ajustadas às condições mais favoráveis do mercado de trabalho, promovendo a inclusão profissional da PCDI.
- ➔ Mediar soluções de emprego, desemprego e reinserção socioprofissional.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	24	24	16	16
Volume de horas de formação	90,1% (2524)	≥92%	2400	≥92%

Nota: verifica-se uma diminuição nos valores das metas para 2016, por necessidade de ajustamento do volume de serviços à oferta de candidatos, assim como aos constrangimentos dos mecanismos de regulação e financiamento.

6.3.4 Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

Com o novo Quadro Comunitário - Portugal 2020, serão redobrados os esforços no sentido de ser possível transitar as Residências para uma infra-estrutura mais adequada à especificidade e características dos clientes abrangidos, atendendo ao seu envelhecimento e aumento de incapacidade, garantindo ainda uma poupança significativa na logística (transportes, alimentação, etc.).

A especialização da equipa continuará a ser uma aposta deste departamento. Os recursos humanos são o ponto forte de qualquer equipa e o conhecimento que detêm de situações, tão específicas, faz a diferença na intervenção. Após um ano de formação ao nível dos cuidados pessoais e de saúde, em 2016 prevê-se um leque de formações na área da terapia ocupacional, enquanto trabalho directo com os clientes, que ajude a equipa a promover actividades internas, reduzindo os tempos de menor ocupação nos fins-de-semana, complementando as actividades e saídas ao exterior.

Ainda ao nível da formação das equipas, pretende-se criar momentos essencialmente de reflexão sobre trabalho em equipa e relações interpessoais, bem como sobre a trajectória percorrida desde a certificação EQUASS Excellence.

Com o objectivo de agilizar o trabalho das equipas adaptar-se-á o modelo de registos de serviços do Apoio Domiciliário para este departamento, criando um módulo para o efeito na intranet com o auxílio do I&D. Ainda a este nível, será importante a criação de um módulo de controlo de stocks de medicação.

Este departamento manterá ainda, as iniciativas de actividades conjuntas de convívio com os clientes e/ou famílias, por se revelarem tão importantes nos últimos anos.

Prestação de Serviços

- Garantir a prestação das actividades e serviços definidos nos Planos Individuais dos clientes.
- Contribuir para a manutenção da qualidade de vida dos clientes, num ambiente o mais familiar possível.
- Proporcionar actividades de inclusão e convívio do interesse dos clientes e dos significativos.
- Disponibilizar recursos e meios para garantir o acesso dos clientes a outras estruturas, nomeadamente de saúde.
- Registrar e monitorizar a prestação de serviços, bem como a gestão de stocks de medicação na intranet.
- Garantir a continuidade dos serviços prestados, assegurando a capacidade máxima da resposta.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	15	15	15	15
Clientes com continuidade interna	15	15	15	15
Taxa de execução das actividades do PI	92,9%	100%	--*	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	90,2%	≥85%	--*	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	--*	≥85%
Candidatos sem resposta interna/comunidade (Inclui listas de espera)	49	≤45	49	≤45
AIVQ – Acompanhamentos em serviços ao exterior	61	≥60	85	≥85
Saídas ao exterior - sessões/actividades	35	≥37	25	≥37
Serviço Social - Acompanhamentos	175	≥120	150	≥150
Saúde - Acompanhamentos	191	≥120	100	≥120

* Valores a apresentar no RAC 2015

6.3.5 Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Desde 2010 que o Apoio Domiciliário tem tentado junto da Tutela rever o seu acordo de cooperação, com o objectivo de alargar a prestação dos seus serviços para o fim-de-semana. Não tendo sido possível concretizar, até à data, esta continuará a ser uma das principais acções para 2016, uma vez que responderá aos sucessivos pedidos efectuados pelos clientes, aquando das avaliações/revisões dos Planos Individuais.

A equipa continuará a comprometer-se com as metas dos serviços a prestar aos seus clientes, negociando o máximo de apoios possíveis, de forma a garantir um financiamento que permita continuar a desenvolver uma intervenção integrada e ao mesmo tempo sustentável para a instituição. Para isso, contribui em muito,

o serviço de Teleassistência, que veio aumentar a média dos serviços prestados e que, será implementado a um maior número de clientes em 2016.

A monitorização on-time, implementado Junho em de 2015, permite desta forma, averiguar/aferir, em tempo real, se a prestação dos serviços está a ser realizada de acordo com o previsto ou se necessita de ajustes, não sendo necessário esperar pelas revisões dos planos, que normalmente são efectuadas anualmente.

Ao nível das parcerias e redes de suporte, continuamos a contar com o Centro de Saúde na cedência de apoio de um clínico, sendo esta considerada a principal e, com as parcerias pontuais, nomeadamente ao nível dos projectos apresentados para financiamentos de equipamento. Nesta área, não existe necessidade de investimento no próximo ano, uma vez que o projecto *In Home* do BPI Sénior veio colmatar a carência de equipamento e tecnologias no serviço.

Para avaliar o impacto que estas acções e os restantes serviços prestados têm junto dos nossos clientes, o serviço avaliará a sua qualidade de vida, bem como dedicará especial atenção às avaliações dos Planos Individuais, donde podem surgir acções de melhoria.

Prestação de Serviços

- Garantir a prestação das actividades e serviços definidos nos Planos Individuais dos clientes.
- Alargar o apoio domiciliário para os fins-de-semana (Sábado e Domingo) assegurando serviços de higiene pessoal e refeições.
- Cumprir com o número de serviços mínimos exigidos pela tutela e garantir a capacidade máxima da resposta (20 clientes).
- Acrescentar inovação na oferta de serviços, através da implementação de cuidados de beleza, bem-estar e de teleassistência, garantindo a sua continuidade e sustentabilidade.
- Monitorizar de forma sistemática e em tempo real a prestação de serviços.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	22	20	25	≥20
Clientes com continuidade interna	20	20	20	20
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	7	0	10	0
Taxa de execução das actividades do PI	100%	100%	--*	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,5%	≥85%	--*	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	94,7%	≥80%	--*	≥80%
Fisioterapia - sessões	306	≥266	300	≥305
Fisioterapia – Média de Clientes	--	≥6	7	7
Média de serviços obrigatórios	3,22	≥4	3,5	≥4
Média de serviços complementares	0,76	≥1	1,20	≥1
Visitas domiciliárias	128	≥120	123	≥123
Serviço Social - acompanhamentos	123	≥108	140	≥140
Saúde – Acompanhamentos	97	≥84	110	≥110

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Índice QOL – Qualidade de Vida	--	--	--*	≥83%

* Valores a apresentar no RAC 2015

6.3.6 Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

Para o ano 2016, o Departamento de Formação de Activos terá como principal objectivo garantir a implementação do plano de formação, reforçando as competências dos colaboradores, otimizando o seu desempenho e consequentemente aumentar o grau de motivação e eficiência dos mesmos.

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

- ➔ Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA).
- ➔ Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.
- ➔ Medir e avaliar a eficácia da formação realizada.
- ➔ Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos.
- ➔ Promover o empowerment das equipas e dos colaboradores.

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	92,9% (13)	100%	8	100%
Média de horas formação por colaborador	49,5	≥35	35	≥35
Colaboradores com formação	80	≥60	80	≥60
Eficácia da formação do PFA	96,2%	≥90%	--*	≥90%

* Valores a apresentar no RAC 2015

7. Monitorização, Avaliação e Melhoria

7.1 Plano de Melhoria 2016

O Plano de Acção de Melhoria para 2016 prioriza as questões que são consideradas a base para que toda a organização possa melhorar de forma sustentada, contribuindo para um desempenho de excelência e para o reconhecimento social do trabalho que desenvolve.

Assim, e tendo por base a estratégia organizacional e os objectivos operacionais definidos, destacam-se, de forma sintetizada, algumas das acções a desenvolver ao longo do ano e que integram o referido plano, cuja gestão é da responsabilidade da QCG (Qualidade e Controlo de Gestão).



Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Implementação de Workshops específicos para os colaboradores no âmbito da renovação da certificação	Melhoria	DU Clientes Coordenadores	Ao longo do ano
Iniciativas de participação activa na comunidade com a participação efectiva dos nossos projectos artísticos desportivos e culturais na agenda cultural da Câmara Municipal de Águeda	Inovação	DU Clientes Coordenadores	Ao longo do ano
Formar grupo de pais de alunos com NEE dos Agrupamentos de Escolas parceiros do CRI, de forma a melhorar a articulação com e entre pais	Inovação	Coordenador e Equipa do CRI	Ano lectivo 2016/2017
Elaborar grupos de trabalho multidisciplinares com alunos com NEE, que respondam a necessidades específicas nas áreas da Leitura e Escrita, Comunicação e Interação, Estimulação Sensorial e Adaptação ao meio Aquático	Inovação	Coordenador e Equipa do CRI	Ano lectivo 2015/2016
Melhorar a articulação com os serviços de saúde ao nível da Pediatria, nomeadamente com a Consulta de Desenvolvimento do Hospital de Aveiro	Melhoria	Coordenador do CRI	Ao longo do ano
Introduzir de forma regular actividades na área do Desporto Adaptado de Competição nos Planos Individuais dos clientes	Melhoria	Coordenador do DAO	Ao longo do ano
Rentabilizar a nova área de Hortofloricultura do DAO	Melhoria	Coordenador do DAO	Ao longo do ano
Implementação do sistema de avaliação dos clientes pela SIS (Escala de Intensidade de Apoios)	Inovação	Coordenador do DAO	Ao longo do ano
Revisão dos referenciais de formação (Percurso C) e aprovação pelo IEFP	Melhoria	Coordenadora DFE	2º Semestre 2016
Acção de sensibilização para formandos no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho	Melhoria	Coordenadores DFE, DUC e CGQ	Fevereiro 2016
Divulgação do Manual do Formando actualizado	Melhoria	Coordenadores DFE	1º Semestre 2016
Desenvolver acções de formação específica no sentido de melhorar a prática diária da equipa de intervenção directa (áreas de Terapia Ocupacional e Relações Interpessoais)	Melhoria	Coordenadora do DR e DUC	Até final 2016
Conceber e realizar acção de team building para colaboradores, com o duplo objectivo de motivação e responsabilidade social	Inovação	UGCL	Ao longo do ano
Utilizar o exercício de benchmarking ao nível da intervenção para promover um encontro entre instituições congéneres e partilhar boas práticas	Melhoria	Coordenadora do DR e CGQ	Até final 2016
Criar um módulo na intranet para registo de serviços e monitorização de stocks de medicação.	Melhoria	Coordenadora do DR e I&TI	Até final 2016
Elaborar plano de Desenvolvimento da Intranet potenciando a sua rentabilização	Melhoria	I&TI	2º Semestre
Aumentar para 7 o número de dias de prestação de serviços	Melhoria	Coordenadora do DR	Até final de 2016

Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Alargar o serviço de Teleassistência a outros clientes do Apoio Domiciliário	Melhoria	Coordenadora do DR	Até final de 2016
Implementar um serviço de cuidados de beleza ao domicílio e/ou com recurso à Sala de Bem-Estar	Melhoria	Coordenadora do DR	2º Trimestre
Utilizar o exercício de benchmarking ao nível da teleassistência promovendo um encontro entre instituições congéneres, divulgando o nosso serviço	Melhoria	Coordenadora do DR e CGQ	2º Trimestre
Rever o regulamento interno dos serviços administrativos e financeiros	Melhoria	D. Financeira	2º semestre
Rever o processo PP_07 Recrutamento, Selecção e Admissão de Colaboradores por criação de um novo instrumento de conferência dos procedimentos de admissão e saída de colaboradores	Melhoria	D. Financeira	1º trimestre
Criar uma base de dados de Gestão do Serviço de Transportes	Melhoria	D. Financeira R.S.Transp. Coord. I&TI	2º trimestre
Criar um instrumento de registo de solicitações de serviços não existentes na CERCIAG	Melhoria	D. Financeira	1º trimestre

7.2 Melhoria Contínua – Gestão do Ciclo PDCA

Indicador	2015		2016	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Reuniões de Gestão e Coordenação	--	≥18	10	≥18
Acções de melhoria desenvolvidas	19	≥17	30*	≥20
Taxa de acções de melhoria encerradas	16	100%	20*	100%
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	100%	100%*	100%
Auditorias internas	16	≥10	18*	≥10
Processos auditados	13	≥13	13*	≥13
Processos chave auditados	9	≥9	10*	≥9
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	13	≥12	12*	≥12
Exercícios de benchmarking	7	≥6	6*	≥6
Parceiros de benchmarking	12	≥10	30*	≥10
Acções de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	0	≥2	2*	≥2
Projectos de inovação	3	≥2	3*	≥2

* Valores referência obtidos com base nos dados de execução de 2015 disponíveis até à data

7.3 Monitorização e Avaliação

O sistema de monitorização e avaliação do desempenho fornece informação acerca dos processos desenvolvidos pela organização, tanto em termos de resultados como de risco. A eficácia de qualquer estratégia de controlo depende, entre outras coisas, da adequação das medidas de desempenho

desenvolvidas e de um sistema de medição de desempenho bem estruturado, focalizado no incremento da eficiência e na eficácia dos processos e dos serviços, através da sua optimização

Os instrumentos de medida a utilizar são:

- Quadro de indicadores do Plano Operacional (mensal) – Unidades e Departamentos;
- Quadro de Indicadores por Departamento (trimestral) e respectiva análise de desvios;
- Auditorias Internas;
- Relatório Intermédio de Actividades e Contas;
- Reuniões de Gestão, de Unidade e de Direcção;
- Avaliação de Satisfação das partes interessadas;
- Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes;
- Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida dos Clientes.

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

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

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

O Plano Anual de Actividades apenas será formalmente revistos nos casos previstos. Caso não seja revisto, a alteração de objectivos/ metas apenas será reflectida no respectivo relatório. Nas alterações a nível operacional, as revisões serão efectuadas com base no Sistema de Melhoria Contínua.



8. Anexos

8.1 Caracterização da População Atendida

8.1.1 Por Idade

Idades	Sexo	FI	FC	IAOQE**	CR	CRI	DAO	DAD	DR	Total
3 - 10	H	--	--	--	--	58	--	--	--	58
	M	--	--	--	--	31	--	--	--	31
11 - 15	H	--	--	--	--	110	--	--	--	110
	M	--	--	--	--	77	--	--	--	77
16 - 19	H	31	--	--	4	20	1	--	--	56
	M	17	--	--	1	14	--	--	1	33
20 - 24	H	5	--	--	5	--	7	--	--	17
	M	9	--	--	8	--	6	--	--	23
25 - 34	H	10	--	--	7	--	14	--	1	32
	M	9	--	--	6	--	9	--	--	24
35 - 49	H	1	--	--	3	--	26	--	5	35
	M	4	--	--	3	--	15	1	6	29
50 - 59	H	--	--	--	--	--	5	1	1	7
	M	--	--	--	--	--	4	--	--	4
-60 - 64	H	--	--	--	--	--	1	--	--	1
	M	--	--	--	--	--	2	--	1	3
65 - 69	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--
70 - 74	H	--	--	--	--	--	--	3	--	3
	M	--	--	--	--	--	--	1	--	1
75 - 79	H	--	--	--	--	--	--	5	--	5
	M	--	--	--	--	--	--	2	--	2
80 - 84	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	3	--	3
≥ 85	H	--	--	--	--	--	--	3	--	3
	M	--	--	--	--	--	10	1	--	11
Não Definido	----	18	16	20	62	--	--	--	--	116
	H	47	--	--	19	188	54	12	7	327
TOTAL	M	39	--	--	18	122	46	8	8	241
	Total	104	16	20	99	310	100	20	15	684

O valor real de pessoas apoiadas é de 669, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



8.1.2 Por Deficiência ou Incapacidade (Predominante, Congénita ou Adquirida)

Deficiência	Sexo	FI	FC	IAOQE	CR	CRI	DAO	DAD	DR	TOTAL
Motora	H	--	--	--	--	1	--	--	--	1
	M	--	--	--	--	1	--	--	--	1
Visual	H	--	--	--	--	--	--	1	--	1
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Auditiva	H	--	--	--	--	--	--	2	--	2
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mental	H	45	--	--	16	42	42	--	6	151
	M	38	--	--	17	42	26	1	5	129
P.C.	H	--	--	--	2	3	11	--	1	17
	M	--	--	--	--	5	7	--	2	14
Multideficiência	H	--	--	--	--	15	1	--	--	16
	M	--	--	--	--	12	2	--	1	15
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	27	--	--	--	27
	M	--	--	--	--	15	--	--	--	15
Psicológicas	H	2	--	--	--	35	--	--	--	37
	M	--	--	--	1	21	--	--	--	22
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	2	--	1	--	3
	M	--	--	--	--	--	1	1	--	2
Outras	H	--	--	--	1	63	--	8	--	72
	M	1	--	--	--	26	--	6	--	33
Não Definido	--	18	16	20	62	--	10	--	--	126
TOTAL	H	47	--	--	19	188	54	12	7	327
	M	39	--	--	18	122	36	8	8	231
	Total	104	16	20	99	310	100	20	15	684

O valor real de pessoas apoiadas é de 669, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

8.2 Cronograma de Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18:00h	13	17	16	20	18	15	20	15	19	16	14
Reunião DG/DU's	10:00h	11	15	14	20	16	13	18	12	17	14	12
Reunião Gestão	16.30	6	3	2	6	4	1	6	7	5	2	7
Reunião DU/Coordenadores	14:30	29	26	25	29	27	24	29	30	28	25	16
Reunião Geral de Técnicos	11:00	4	1	7	4	2	6	4	5	3	7	5
Reunião Geral do DFE/SME	17:00	13	10	09	13	11	08	13	14	12	09	14
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos do DFE	--	--	--	--	--	--	06 a 09	--	--	--	--	12 a 16
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	16:00	21	18	17	21	19	16	21	8	27	24	15
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:30	--	--	--	--	--	--	--	--	21	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:30	--	--	16	--	--	--	13	--	--	--	14
Reunião de Técnicos de DAO	10h30	4	1	7	4	2	6	4	5	3	7	5
Reunião Geral de DAO	17h30	6	3	2	6	4	1	6	7	5	2	7
Reunião Equipa DAD	17:00	6	3	2	6	4	1	6	--	7	5	2
Reunião Chefe de Equipa DAD	17:00	Sempre que necessário										
Reunião Equipa DR	15:00	7	4	3	7	5	2	7	--	1	6	3
Reunião Chefe de Equipa DR	15:00	Sempre que necessário										
Reunião Geral Unidade G. Financeira	15:00	--	4	--	--	--	--	7	--	--	--	--
Reunião G.A.F		Reuniões informais sempre que necessário										

8.3 Plano de Meios

8.3.1 Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Auxiliar DAO	11	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Dir. Unidade a)	2	Ajudante Acção Directa (DAD)	4	Apoio Informático
Coordenador/ Responsável Serviço a)	8	Ajudante Acção Directa (DR)	8	HSST/ HACCP
TOC	1	Administrativo	3	Nutricionista
Psicólogo	7	Ecónomo	1	Transportes (1 autocarro)
Técnico Serviço Social	6	Técnico Informático/Monitor DAO	2	Monitor Fanfarra
Educador Social	1	Motorista	2	Manutenção
Fisioterapeuta	3	Cozinheiro	1	Piscina
Terapeuta da fala	4	Auxiliar Motorista	2	Ascensores/ Elevadores
Terapeuta Ocupacional	4	Ajudante Cozinha	2	Vigilância e Segurança
Professor Educação Física	1	Aux. Serviços Gerais	4	a)Técnicos que acumulam funções
TAFE	2	Empregado de Bar/Ref.	1	
Monitor de F.P.	10	Professor F. Base (externo)	2	Efectivos – 66
Monitor DAO	7			A Termo – 27
Auxiliar F.P.	2	Emp. Inserção (Ajudante Acção Directa DAD; Ajudante Acção Directa DR, 2 Aux.Ser.Gerais)	4	C/ legislação especial de emprego – 4
Guarda-Livros	1	Estágios (Ter. Fala, T.Ocupacional, T.Serv.Social)	3	Estágio Emprego - 3
Enfermeiro	1	Voluntários (DR e DAO)	3	Trabalhadores independentes – 2
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1			Total de colaboradores – 102
				Voluntários - 2

8.3.2 Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)					
Edifício do CAO sito em Raso de Paredes	6 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 4 Gabinetes de Técnicos WC'S	Edifício do Centro de Formação e Emprego, sito em Raso de Paredes	7 Oficinas de Formação Prática 2 Salas de Formação Teórica 2 Salas de Ocupação (DAO) 1 Ginásio 1 Auditório 1 Sala Polivalente 10 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 1 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 2 Arrumos de Serviço de Economato WC'S	Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Igreja da Diocese de Aveiro)	2 Salas de Formação Teórica 1 Cozinha 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo WC'S
Apartamento da Unidade Residencial sito na Av. 25 de Abril, Águeda	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S	Apartamento da Unidade Residencial Transitoria, sito na Av. 25 de Abril, Águeda	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S	Edifício em construção para uma Unidade Residencial, sito em Travassô	

Viaturas	
3 Viaturas Pesadas	1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 20 lugares adaptados e com adaptação a 4 cadeira de rodas 1 Viatura com 28 lugares
11 Viaturas Ligeiras	1 Viatura 2 lugares (comercial) 2 Viaturas 7 lugares (caixa aberta) 3 Viaturas 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares 1 Viatura com 3 lugares (adaptada apoio domiciliário)



8.4 Cronograma de Funcionamento

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	TP	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	Carnaval	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	FM	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	Feriado	Feriado	25	25	25	25	25	25	25	Natal
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	Páscoa	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	TP	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		31
20	19	21	20	21	21	21	22	22	21	22	21
251											



9. ORÇAMENTO

9.1 Conta de Exploração Previsional

Orçamento de Gastos

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
	INVESTIMENTO		25.000,00
4333	Equipamento básico	25.000,00	
4334	Equipamento de transporte		
4335	Equipamento administrativo		
4337	Outros activos fixos tangíveis		
	FUNCIONAMENTO		
61	Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas		143.500,00
611	Mercadorias	8.500,00	8.500,00
612	Matérias-primas, subsidiárias e consumo		135.000,00
6121	Produtos alimentares	100.000,00	
6123	Outras Matérias Consumidas	19.000,00	
6142	Medicamentos e artigos de saúde	1.400,00	
6144	Material Didáctico	800,00	
6145	Limpeza, higiene e conforto	13.800,00	
62	Fornecimentos e Serviços Externos		309.680,00
622	Serviços especializados		128.500,00
6221	Trabalhos Especializados	68.000,00	
6222	Publicidade e Propaganda	500,00	
6223	Vigilância e Segurança	6.000,00	
6224	Honorários	21.000,00	
6226	Conservação e Reparação		
62261	Viaturas	21.000,00	
62262	Equipamentos	5.000,00	
62263	Infra-estruturas	3.000,00	
6227	Segurança e saúde no trabalho	4.000,00	
623	Materiais		12.680,00
6231	Ferramentas e Utensílios	3.000,00	
6233	Material de Escritório	7.000,00	
6234	Artigos para Oferta	1.000,00	
6235	Jornais e Revistas	180,00	
6236	Material de Protecção no Trabalho	500,00	
6238	Outros	1.000,00	
624	Energia e fluidos		96.500,00
6241	Electricidade	33.000,00	
6242	Combustíveis	60.000,00	
6243	Água	3.500,00	



Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
625	Deslocações, estadas e transportes		22.000,00
6251	Deslocações e Estadias	22.000,00	
626	Serviços diversos		50.000,00
6261	Rendas e Alugueres	12.000,00	
6262	Comunicação	10.000,00	
6263	Seguros	22.000,00	
6265	Contencioso e Notariado	0	
6266	Despesas de Representação	0	
6268	Outros serviços	6.000,00	
63	Gastos com o pessoal		1.479.700,00
632	Remunerações do pessoal	1.133.000,00	
634	Indemnizações	-	
635	Encargos sobre Remunerações	249.500,00	
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	9.000,00	
638	Outros gastos com o pessoal	88.200,00	
64	Gastos de depreciação e amortização		85.000,00
642	Activos fixos tangíveis	85.000,00	
68	Outros gastos e perdas		107.700,00
681	Impostos		0
6811	Impostos Indirectos/Taxas	0	
688	Outros		17.700,00
6881	Correcções relativas período anteriores	0	
6882	Donativos	0	
6883	Quotizações	2.700,00	
6887	Multas e penalidades	0	
6888	Outros não especificados	15.000,00	
689	Custos com apoios financeiros concedidos a utentes	90.000,00	90.000,00
69	Gastos e Perdas Financeiros		10.000,00
691	Juros Suportados		10.000,00
6911	Juros de financiamentos obtidos	10.000,00	
6918	Outros juros	0	
	TOTAL DESPESAS FUNCIONAMENTO		2.135.580,00
	Deficit/Excedente orçamental		16.031,40



Orçamento de Rendimentos

Conta	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR	TOTAIS
	COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO		25.000,00
28	Diferimentos		
	Orçamento de Estado		
	Outros financiadores/Doações	25.000,00	
	COMPARTICIPAÇÕES EXPLORAÇÃO PARA EXPLORAÇÃO		
75	Subsídios, doações legados à exploração		1.753.511,40
751	Subsídios Estado e outros e outros entes públicos		
7511	Centro Regional Segurança Social		748.511,40
75111	Invalidez e Reabilitação		
751111	Apoio Ocupacional	526.128,84	
751113	Residências	163.232,16	
751114	Apoio Domiciliário	59.150,40	
7512	Outros	975.000,00	975.000,00
752	Subsídios de outras entidades	30.000,00	30.000,00
	RENDIMENTOS PRÓPRIOS		
71	Vendas		25.000,00
711	Mercadorias	25.000,00	
72	Prestação de Serviços		149.100,00
721	Quotas dos utilizadores	126.500,00	
722	Quotizações e jóias	3.500,00	
725	Serviços secundários		
7251	Protocolos Cooperação CAO	8.100,00	
7252	Outros Proveitos Operacionais	11.000,00	
78	Outros rendimentos e ganhos		224.000,00
781	Rendimentos suplementares		40.000,00
7811	Serviços sociais	40.000,00	
787	Rendimentos ganhos em investimento	0	0
788	Outros		184.000,00
7881	Correcções períodos anteriores	15.600,00	
7983	Imputação de subsídios ao investimento	60.000,00	
7886	Donativos	48.400,00	
7887	Consignação de IRS	5.000,00	
7888	Outros não Especificados	55.000,00	
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares		0
791	Juros Obtidos	0	
	TOTAL DOS RENDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO		2.151.611,40

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção

10. Parecer do Conselho Fiscal

Analisados os documentos (Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2016) 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.

Efectuada uma exposição atenta e uma visualização minuciosa do Orçamento, e após as explicações fornecidas quer pela Direcção, quanto ao Plano, quer pelo Revisor Oficial de Contas Dr. Pedro Rino, no que concerne ao Orçamento, concluiu este Conselho Fiscal tratar-se de documentos que apontam para a possibilidade da sua exequibilidade, atentas as metas que se propõe atingir e os recursos afectados. Face ao continuado momento, este Conselho Fiscal não quer deixar de chamar a atenção de todos para a forte monitorização na execução do Plano e Orçamento face à imprevisibilidade do próximo ano.

Decide este Conselho Fiscal dar o Parecer Favorável ao Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2016, propondo a sua aprovação.

Águeda de 25 de Novembro de 2015
O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Arq. Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator