



**Plano de Actividades e
Orçamento 2017**



Índice

1. Enquadramento	3
2. A CERCIAG	4
2.1. Oferta de serviços	4
3. Missão, Visão e Valores	6
3.1. Missão, Visão e Valores	6
3.2. Políticas	7
4. Orientação para a Excelência	10
5. Planeamento Estratégico 2017-2019	11
5.1. Mapa Estratégico	14
6. Objectivos e Metas 2017	16
6.1. Direcção	16
6.2. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira	23
6.3. Unidade de Gestão de Clientes	24
6.4. Departamento de Educação	26
6.5. Departamento de Actividades Ocupacionais	28
6.6. Departamento de Formação e Emprego	29
6.7. Departamento de Residências	31
6.8. Departamento de Apoio Domiciliário	32
6.9. Actividades de Inclusão e Autodeterminação	34
7. Melhoria Contínua	36
7.1. Plano de Melhoria 2017	36
7.2. Desenvolvimento de Projectos	37
7.3. Indicadores de Melhoria Contínua	38
7.4. Monitorização e Avaliação	38
8. Anexos	40
8.1. Caracterização da População Atendida	40
8.2. Cronograma de Funcionamento	42
8.3. Cronograma Reuniões	43
8.4. Plano de Meios	44
9. Orçamento	46
9.1. Conta de Exploração Previsional	46
10. Parecer do Conselho Fiscal	49

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

O Plano de Actividades para 2017, elaborado por referência ao Plano Estratégico 2017 – 2019, permite perspectivar o ciclo anual de gestão da CERCIAG e inscreve-se num processo essencialmente vocacionado para uma gestão por objectivos, com a consequente definição de critérios de avaliação de resultados.

É apanágio da gestão que sempre temos feito, trabalhar tendo como base o planeamento estratégico. Tem sido esse o nosso compromisso e mantemo-lo. Definimos desde a primeira hora, como ponto de partida fundamental para o desenvolvimento da acção, as nossas pessoas e a qualidade dos serviços que lhes prestamos. Por isso, alicerçados nos dois pilares estruturantes de intervenção – a missão e a organização e numa perspectiva de optimização das sinergias entre ambos, a actividade ao longo do exercício, manterá o foco nas pessoas, na prestação de serviços, nos colaboradores, nos recursos e na sustentabilidade financeira.

Contudo, o contexto económico e social de Portugal nos últimos anos, nunca é demais dizê-lo, tem constituído um enorme desafio, particularmente para as organizações que actuam nesta área de intervenção, criando sérios constrangimentos a uma necessária e cuidada planificação estratégica, não permitindo ir muito além da mera gestão de curto prazo, num ambiente instável e imprevisível. Estamos absolutamente conscientes que em 2017 a CERCIAG enfrentará mais uma vez dificuldades acrescidas, que conseguiremos ultrapassar tanto mais assertivamente quanto maior for o grau de proximidade, participação e partilha que consigamos construir.

Neste contexto, continuaremos a procurar melhorar os níveis de informação que permitam uma adequada monitorização, acompanhamento e previsão dos principais indicadores, com particular destaque para os que resultam da área financeira, na medida em que deles depende a sustentabilidade da organização. Será importante, ainda, a adaptação contínua às novas exigências, manter elevados padrões de qualidade nos serviços, promover o espírito de colaboração e lealdade da equipa e assegurar que, por via do quadro comunitário, seja possível obter instrumentos e medidas que permitam uma maior captação de poupança e de investimento, procurando, simultaneamente, diminuir a actual dependência financeira de entidades terceiras. E continuaremos a trabalhar em rede, porque acreditamos que é a melhor forma de organizar as respostas sociais e de as rentabilizar.

Foi preocupação da direcção e de todo o staff organizacional que o Plano de Actividades para 2017 espelhe uma referência no desenvolvimento e optimização dos recursos disponíveis e traduza o compromisso geral de continuar a defender a excelência dos serviços prestados pela CERCIAG no cumprimento escrupuloso da sua missão. A intencionalidade ética mantém-se.

Águeda, Novembro de 2016

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 seis e os dezoito anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga e Albergaria-a-Velha.

Lar Residencial

Acolhimento/Colocação temporário ou permanente e atendimento da pessoa com deficiência mental ou multid deficiência, em situação de risco/exclusão social. Destina-se a portadores de deficiência mental ou multid deficiência, 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

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, ...;

Desporto Adaptado: Judo, Ciclismo, Canoagem, Boccia ...;

Projectos: Fanfarra Zabumbar, Átomo, Serviço de Teleassistência, Laboratório de Terapias Interactivas, CLDS 3G - ADRO.

3. Missão, Visão e Valores

3.1. Missão, Visão e Valores

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.

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.



3.2. Políticas

As Políticas da CERCIAG podem 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, do seu desempenho, qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral.	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutamentos • 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, especificando e avaliando competências profissionais, 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 ao nível 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 de 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 diferentes iniciativas
ABRANGÊNCIA	Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e a 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 em termos de execução, 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 Qualidade

5. Planeamento Estratégico 2017-2019

Pilar de Missão - Pessoas

Objectivo Estratégico

- ★ Orientar a actuação e intervenção da organização para as pessoas, para as suas necessidades, expectativas, sonhos e potencialidades, apoiando o desenvolvimento de uma comunidade que perceba a diferença como um factor de enriquecimento pessoal e colectivo.

Objectivos Operacionais

1. Assegurar a colaboração activa dos clientes e dos seus significativos na construção e desenvolvimento do seu projecto de vida.
2. Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.
3. Potenciar a imagem da organização no exterior, atraindo e envolvendo a comunidade e outras partes interessadas na nossa acção, estimulando a inclusão dos nossos clientes.
4. Promover o envolvimento activo de todas as partes interessadas, nas actividades desenvolvidas pela organização, incentivando o cooperativismo e voluntariado.
5. Promover a redução das desigualdades sociais e a promoção da igualdade de oportunidades, através do compromisso com o imperativo da cidadania

Pilar de Missão - Prestação de serviços

Objectivo Estratégico

- ★ Proporcionar uma oferta de serviços ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com que trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.

Objectivos Operacionais

1. Acrescentar inovação à oferta de serviços, pelo estudo e desenvolvimento de novas metodologias de intervenção, disponibilização de novos serviços, reforço da rede de parcerias, ou outras vias que potenciem a qualidade da prestação de serviços e a sustentabilidade da organização, no escrupuloso cumprimento da nossa missão.
2. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.
3. Reforçar a partilha de boas práticas e resultados, com outras entidades, através de exercícios de Benchmarking e Bench learning.

4. Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.

Pilar de Organização - Colaboradores

Objectivo Estratégico

- ★ Valorizar os colaboradores, as suas ideias e contributos, reforçando a sua proximidade e sentido de pertença à organização.

Objectivos Operacionais

1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização, adequando os seus conhecimentos aos desafios da organização.
2. Estimular um ambiente de meritocracia e reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.
3. Reforçar o nível de motivação, comprometimento, desempenho e formação dos colaboradores.
4. Consolidar a participação activa de colaboradores em serviços/estruturas de intervenção social e comunitária, reforçando o papel e responsabilidade da CERCIAG na comunidade.

Pilar de Organização - Recursos

Objectivo Estratégico

- ★ Promover a melhoria sistemática das infra-estruturas e equipamentos, através de uma gestão e utilização responsável dos recursos disponíveis.

Objectivos Operacionais

1. Reconverter e requalificar espaços físicos e equipamentos, melhorando as condições inerentes à prestação de serviços.
2. Promover uma gestão sustentada e uma utilização racional e económica de recursos.
3. Desenvolver e reforçar as metodologias e práticas do sistema de informação e comunicação.

Pilar de Organização - Sustentabilidade Financeira

Objectivo Estratégico

- ★ Reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento sustentável da organização.

Objectivos Operacionais

1. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.

2. Honrar os compromissos e acordos financeiros celebrados, com financiadores, clientes e fornecedores.
3. Reforçar as estratégias de autofinanciamento e procurar novas fontes de financiamento, reforçando a autonomia financeira e promovendo o equilíbrio e a sustentabilidade da organização.

5.1. Mapa Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	2018	2019	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD	CLDS 3G	
OE.1 – PESSOAS	OP.1.1 Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	≥80%	≥80%	X				X	X	X	X	X	X		
	OP.1.1 Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	100%	100%	X				X		X		X			
	OP.1.1 Taxa de transferências para a sociedade	71%	71%	71%	X			X								
	OP.1.1 Nível Impactos QOL	≥83%	≥83%	≥83%		X			X		X	X	X	X	X	
	OP.1.2 Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%					X	X	X	X				
	OP.1.2 Clientes em Actividades Ocupacionais no Exterior	≥80%	≥80%	≥80%					X		X		X			
	OP.1.3 Eventos com impacto social	≥5	≥5	≥5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.1.3 Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥80	≥85	≥90	X	X	X									
	OP.1.4 Participantes externos em eventos da organização	≥1500	≥1500	≥1500	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.1.4 Voluntários	≥8	≥10	≥12	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.1.4 Novos sócios	≥20	≥20	≥20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.1.5 Acções de responsabilidade social	≥200	≥200	≥200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.1.5 Acções de sensibilização para a deficiência	≥300	≥300	≥300	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	OP.2.1 Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	≥2	≥2	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
OP.2.1 Projectos de inovação		≥1	≥1	≥1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
OP.2.1 Taxa de execução do programa de auditorias		100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
OP.2.2 Novas parcerias		≥100	≥100	≥100	X	X		X	X							
OP.2.2 Parceiros		≥120	≥120	≥120	X	X		X	X							
OP.2.2 Índice de satisfação dos Stakeholders		≥90%	≥90%	≥90%	X	X		X	X							
OP.2.3 Exercícios de benchmarking		≥4	≥4	≥4		X	X									
OP.2.4 Taxa de execução do Plano Marketing		100%	100%	100%	X	X	X									
OP.2.4 Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	2018	2019	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD	CLDS 3G
OE.3 - COLABORADORES	OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	≥72%	≥73%	≥73%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	≥2	≥3	≥3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores	≥80%	≥80%	≥80%	X			X	X						
	OP.3.3 Taxa de absentismo	≤6%	≤6%	≤5%	X			X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.3.4 Representação em entidades externas	≥7	≥8	≥8	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
OE.4 - RECURSOS	OP.4.1 Requalificação de espaços físicos e equipamentos	≥2	≥2	≥2	X	X		X	X						
	OP.4.2 Resultado líquido do exercício	>0	>0	>0	X			X							
	OP.4.3 Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	≥2	≥2	≥2	X	X	X								
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	OP.5.1 Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.5.1 Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.5.2 Prazo médio de pagamentos	≤90	≤90	≤90	X			X							
	OP.5.2 Crescimento da liquidez geral	≥0,02	≥0,02	≥0,02	X			X	X						
	OP.5.3 Autonomia financeira	≥0,78	≥0,78	≥0,79	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.5.3 Novas parcerias com financiamento	≥2	≥2	≥3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OP.5.3 Taxa de autofinanciamento	13%	13%	13%	X			X	X							

6. Objectivos e Metas 2017

6.1. Direcção

Principais Acções e Iniciativas

A crescente relevância do papel que desempenha na comunidade confere à CERCIAG, por atributo da sua missão, especiais responsabilidades ao nível do seu desempenho técnico e social e reforça a importância de tratar de forma integrada as suas iniciativas com foco na sustentabilidade.

É compromisso para 2017 cumprir todos os desafios que se lhe apresentem ao nível da gestão e do ponto de vista económico e financeiro, com assumidas preocupações pelos legítimos interesses e expectativas das pessoas que utilizam os seus serviços.

As actividades mais importantes a desenvolver ao longo deste ano decorrem da planificação estratégica, procuram garantir, em primeiro lugar, a continuidade das acções e o seu ajustamento à evolução natural das necessidades dos clientes e identificar oportunidades e soluções que surjam por força do recurso a fundos europeus estruturais e de investimento, aplicando sempre as melhores práticas de governação corporativa.

O crescimento da CERCIAG implicou o conseqüente desenvolvimento de novos serviços, baseado na evolução das necessidades manifestadas pelos clientes e pela comunidade, procurando acompanhar as pessoas em situação de maior vulnerabilidade em todas as fases e circunstâncias do seu ciclo de vida. Assim, em 2017, a CERCIAG desenvolverá novos serviços em domínios particularmente relevantes para a consagração dos direitos da pessoa, designadamente o da igualdade de género e da prevenção da violência e maus tratos.

As organizações estão inseridas em ambientes vulneráveis e em constante mudança, pelo que a grande volatilidade de informações e a concorrência influenciam significativamente o seu desempenho, exigindo agilidade e competitividade. A comunicação, tanto interna como externa, é da maior importância e determinante para o seu sucesso, independentemente da sua dimensão e da área de actuação e decisiva para o crescimento e cultura organizacional. Nessa medida, será forte a aposta na comunicação, na informação, na imagem e no marketing, na medida em que constituem ferramentas estratégicas que compatibilizam interesses à medida que compartilham valores. De igual modo, e porque sem sociedade não existem organizações, procuraremos continuar a ser socialmente responsáveis, partilhando aquilo que melhor sabemos fazer, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania por meio de acções sociais de valorização da educação, do conhecimento, da informação e da promoção de oportunidades de igualdade.

Como é apanágio da organização, o trabalho será desenvolvido por recurso a uma forte rede de parcerias, enquanto estratégias para o desenvolvimento social, melhor cumprindo, também desse modo, o papel de liderança na transformação rumo à sustentabilidade.

A Qualidade, que definimos como uma forma de estar na procura permanente de obtenção de melhores resultados a partir de um melhor desempenho, mantém-se como uma das apostas da gestão, adquirindo particular significado no actual contexto em que a competição e as exigências são cada vez maiores, o que torna imperiosa a preocupação e o comprometimento com a satisfação dos clientes, a melhoria contínua e, conseqüentemente, a obtenção de resultados extraordinários. Está agendada para o final do primeiro trimestre a auditoria de renovação da certificação da CERCIAG pelo modelo EQUASS EXCELLENCE.

A concretização do plano de actividades envolverá a totalidade dos recursos humanos que integram os quadros da CERCIAG, o que exige uma mobilização totalmente orientada para os objectivos e projectos planeados, bem como o incremento de sinergias entre as diversas áreas de intervenção e de apoio.

Será determinante, ao longo do exercício, a aposta na formação e na aquisição de novas competências, o reforço de uma cultura de meritocracia por via, designadamente, da atribuição de prémios de desempenho, da construção de um ambiente que motive e retenha talentos e promova a consciencialização e o comprometimento de todos os profissionais, de acordo com as suas atribuições e responsabilidades. Serão criados, igualmente, momentos de lazer e de motivação que potenciem a criação de valor agregado e de diferencial competitivo. Investir nas pessoas significa investir no sucesso da organização.

De igual modo, a preocupação com as infra-estruturas materiais merecerá particular cuidado, sendo intenção, no âmbito da eventual abertura de medidas de apoio ao investimento, realizar obras de reabilitação dos edifícios tendo por base a sinalização de necessidades, com o eventual alargamento da capacidade instalada.

As iniciativas apresentadas não esgotam o conjunto da actuação da CERCIAG ao longo do próximo ano. Retratam, apenas, as que foram consideradas mais importantes, tendo por referência cada objectivo estabelecido. Remete-se para os quadros das unidades e departamentos, informação sobre outras iniciativas e ações, que merecem maior detalhe.

Pilar de Missão - Pessoas

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de Planos Individuais com sucesso	93,3%	≥80%	91,7%	≥80%
Taxa de Clientes que concretiza o sonho	40	100%	58	100%
Taxa de transferências para a sociedade	1.569.700€	≥73%	1.759.400€	71%
Nível Impactos QOL	82%	≥ 83%	83%	≥83%
Taxa de integrações socioprofissionais	198	≥80%	249	≥ 85%
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	≥80%	20	≥80%
Eventos com impacto social	4	≥5	5	≥5
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	66	≥ 66	80	≥80
Participantes externos em eventos da organização	--	--	1500	≥1500

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Voluntários	--	--	10	≥10
Novos sócios	8	≥40	13	≥20
Acções de responsabilidade social	236	≥200	293	≥200
Acções de sensibilização para deficiência	344	≥200	417	≥300

Pilar de Missão - Prestação de Serviços

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	4	≥3	3	≥2
Projectos de inovação	3	≥2	2	≥1
Taxa de execução do programa de auditorias	10	100%	10	100%
Novas parcerias	133	≥84	158	≥100
Parceiros	150	≥140	177	≥120
Índice de satisfação dos Stakeholders	91,7%	≥90%	92,1%	≥90%
Exercícios de benchmarking	7	≥6	6	≥4
Taxa de execução do Plano Marketing	--	100%	--	100%
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	--	2	--	2

Pilar de Organização - Colaboradores

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Média de avaliação de desempenho	74,5%	≥72%	75,6%	≥72%
Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	--	--	--	≥2
Índice de satisfação dos colaboradores	85,3%	≥78%	88,9%	≥80%
Taxa de absentismo	6%	≤7%	3,5%	≤6
Representação em entidades externas	--	--	--	≥7

Pilar de Organização – Recursos

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Requalificação de espaços físicos e equipamentos	3	3	0	≥2
Resultado líquido do exercício	1.095,16€	>10.000€	--	>0
Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥1	2	≥2

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.135.580€	100%	2.448.530€	100%
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.151.611€	100%	2.457.708€	100%
Prazo médio de pagamentos	--	--	120	≤90
Crescimento da liquidez geral	--	--	0,03	≥0,02
Autonomia financeira	--	--	0,73	≥0,78
Novas parcerias com financiamento	5	≥5	0	≥2
Taxa de autofinanciamento	313.100€	≥15%	319.502€	13%

Metas de Desempenho Organizacional

Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	2016		2017	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Índice de Satisfação Global	≥ 90%		≥ 90%	
Volume de Receitas Próprias	≥ 240.000€		≥ 240.000€	
Índice de Execução dos Gastos Globais	≤ Gastos Totais 2015		≤ Gastos Totais 2016	
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%	

6.1.1. Qualidade e Controlo de Gestão

Principais Acções e Iniciativas

Ao longo de 2017 continuarão a ser implementadas todas as acções que garantam o foco da organização nos clientes, na qualidade dos serviços que presta, na sustentabilidade e no cumprimento dos princípios orientadores da qualidade, nomeadamente através da revalidação da Certificação Europeia da Qualidade EQUASS Excellence.

Sendo o benchmarking uma ferramenta essencial na comparação de metodologias e performances das organizações, a CERCIAG pretende continuar a participar e a desenvolver dinâmicas de partilha e aprendizagem em rede, garantido assim um olhar crítico na sua acção e o desenvolvimento de sinergias construtivas.

Relativamente à melhoria contínua, serão desenvolvidas todas as acções que continuem a garantir a implementação do ciclo PDCA, nomeadamente através da execução do Programa de Auditorias Internas, Reuniões de Gestão e Coordenação e execução do Plano de Acções de Melhoria, permitindo melhorar a qualidade e eficácia dos processos do sistema de gestão.

Parcerias

Indicador	2016		2017	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Contactos estabelecidos	202	≥150	227	≥200
Novas parcerias	129	≥84	158	≥100
Parcerias activas	221	≥150	205	≥180
Total de parceiros	133	≥140	177	≥120
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	668	≥500	552	≥500
Participações de clientes em parcerias	1394	≥1300	1300	≥1300
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	93,6%	≥90%	94,4%	≥90%

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Índice de satisfação de Clientes	94,7%	≥ 90%	96%	≥90%
DE	93%	≥ 90%	95,5%	≥90%
DAO	95,1%	≥ 90%	96,8%	≥90%
DFE	92,8%	≥ 90%	90,9%	≥90%
DR	96,9%	≥ 90%	98,1%	≥90%
DAD	95,5%	≥ 90%	98,9%	≥90%
Índice de satisfação de Famílias	92,8%	≥ 92%	93,1%	≥92%
DE	88%	≥ 92%	89,6%	≥92%
DAO	94,7%	≥ 92%	92,9%	≥92%
DFE	89,6%	≥ 92%	91,5%	≥92%
DR	98,9%	≥ 92%	98,5%	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	91,7%	≥90%	92,1%	≥90%
Índice de satisfação de Colaboradores	85,3%	≥78%	88,8%	≥80%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	91,2%	≥ 90%	92,5%	≥ 90%

6.1.2. Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Principais Acções e Iniciativas

No sentido de responder ao objectivo estratégico de promoção do potencial da marca CERCIAG na comunidade, e sempre com o cuidado no reforço da melhoria do serviço no departamento, serão desenvolvidas actividades de benchmarking que potenciem práticas mais ajustadas de divulgação da imagem organizacional.

Do ponto de vista organizacional, será dado apoio às acções que decorrem da implementação do Plano de Marketing, nomeadamente a elaboração de novo folheto divulgativo das actividades/serviços da CERCIAG e outros materiais de divulgação complementares. Está também prevista a reformulação do layout e imagem e revisão dos conteúdos do website da CERCIAG.

Outra acção de extrema importância, ainda que de continuidade, é o desenvolvimento de novos módulos da Intranet, com o objectivo de sistematizar, agilizar e simplificar os fluxos de informação interna, a par de intervenções de melhoria e correcção dos módulos já existentes.

Será feito suporte à renovação do EQUASS Excellence, nomeadamente através da revisão/elaboração de documentação e apoio diverso.

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Visitas ao website cerciag.pt	22190	≥ 25000	36714	≥ 27000
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG ⁽¹⁾	3678	≥ 4500	3751	≥ 4250
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	4	4
Elementos gráficos elaborados	200	100%	220	100%
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades	42	100%	60	100%
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	427	100%	427	100%

⁽¹⁾ Tendo em conta crescimento de Gostos é manifestamente mais lento quantos mais temos e que o crescimento em 2016 deverá situar-se perto dos 250, planeia-se procurar um aumento para 2017 nunca inferior a esse valor.

6.1.3. CLDS 3G - ADRO

Principais Acções e Iniciativas

O CLDS 3G - ADRO “Associar, Desenvolver, Reabilitar e Optimizar”, será operacionalizado durante 3 anos, de Janeiro de 2016 até Dezembro de 2018, num trabalho em rede e através da implementação de 32 Acções divididas por 3 Eixos, a saber:

- EIXO 1| Emprego, formação e qualificação;
- EIXO 2| Intervenção familiar e parental;
- EIXO 3| Capacitação da comunidade e das instituições.

O projecto CLDS 3G - ADRO tem como principais objectivos promover a inclusão e reduzir o isolamento e a exclusão de públicos vulneráveis nas freguesias de Águeda e Borralha, Macinhata do Vouga e Valongo do Vouga.

A CERCIAG é a entidade promotora deste projecto, aprovado no âmbito da Rede Social, e tem a responsabilidade pela execução de grande parte das acções, sendo as restantes da responsabilidade das seguintes entidades parceiras:

- Bela Vista| Centro de Educação Integrada;
- FNSCFVV| Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga;
- AMAR| Associação Macinhataense de Assistência Recreia e Cultura.

Metas de Implementação do Projecto – Acções estruturantes de cada Eixo

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
E1/ A6 - Participantes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	--	100	--	100
E1/ A6 - Expositores presentes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	--	30	--	30
E1/A7 - Empresas distinguidas com a marca de "Empresa Inclusiva"	--	3	--	3
E1/ A10 - Participantes no Workshop "Capacitação do tecido empresarial para a empregabilidade das pessoas com deficiência e/ou incapacidade"	--	10	--	10
E2/A15 - Oficinas implementadas na área da gestão orçamental familiar	--	6	--	6
E2/A15 - Participantes a frequentar as acções da gestão orçamental familiar	--	30	--	30
E2/A16 - Oficinas implementadas na área de auto-sustentabilidade das famílias	--	6	--	6
E2/A16 - Participantes nas acções de auto-sustentabilidade das famílias	--	30	--	30
E2/A17 - Programas de Educação Parental implementados	--	3	--	3
E2/A17- Participantes nos Programas de Educação Parental implementados	--	24	--	24
E3/A23 - Feiras de produtos regionais realizadas	--	1	--	1
E3/A24 - Artesãos envolvidos nas Oficinas do ADRO - Ateliers de Trabalho artesanal	--	5	--	10
E3/A29 - Criação/manutenção de Mercearia Solidária	--	1	--	1
E3/A30 - Criar e dinamizar uma plataforma digital para potenciar e dinamizar o Banco Local de Voluntariado de Águeda	--	1	--	1
E3/A31 - Elementos da comunidade cigana envolvidas em actividades de cariz comunitário	--	4	--	3

6.2. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Principais Acções e Iniciativas

A operacionalização dos objectivos estratégicos definidos, constituir-se-ão na principal preocupação da Unidade. Nesse sentido, serão tomadas todas as medidas tendentes a que os objectivos e metas definidos para o ano de 2017 sejam concretizados.

Numa óptica de sustentabilidade financeira da CERCIAG, através de um controlo orçamental capaz de dar resposta atempada a eventuais imprevistos e condicionantes externos, será desenvolvida uma análise mensal no sentido de permitir a adopção em tempo de medidas que proporcionem um maior equilíbrio orçamental, mantendo-se ainda o procedimento de análise de cabimentação de todas as despesas gerais, de forma a possibilitar um resultado líquido do exercício positivo, o cumprimento rigoroso dos pagamentos, e uma evolução positiva na situação económico-financeira da CERCIAG.

Ainda como medida de sustentabilidade e de melhoria do serviço prestado, pretende-se desenvolver esforços na busca de novas formas de financiamento, quer para novas áreas de intervenção, quer para projectos de inovação.

Considerando a falta de disponibilidade financeira para o investimento, será importante a procura de novas formas de organização de espaços físicos e equipamentos existentes numa óptica de melhoria dos serviços, de acordo com a disponibilidade orçamental e eventuais oportunidades de financiamento ao investimento.

De forma a possibilitar a potenciação da imagem no exterior e a concretização das acções de responsabilidade social e de sensibilização para a deficiência, será preocupação da Unidade a gestão eficaz do orçamento, considerando as verbas disponíveis para o efeito. Será também prioritária a colaboração com a Unidade de Gestão de Clientes no reforço da rede de parcerias, numa óptica de melhoria da qualidade dos serviços e de sustentabilidade organizacional.

Pretende-se ainda, no decorrer do ano de 2017, potenciar o maior envolvimento da comunidade nas actividades da CERCIAG, através da angariação de novos cooperantes e motivando actividades de voluntariado.

Execução Financeira

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Eficácia da negociação	10	≥70%	10	100%
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	309.680€	100%	394.680€	100%
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	9	≥11	--	--
Taxa de crescimento de cooperantes	--	≥20	18	≥20
Taxa de crescimento dos donativos	48.400€	10%	35.000€	10%
Cedências de espaços	3	6	5	5

Recursos Humanos

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de colaboradores	95	102	96	103
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.479.700€	100%	1.599.400€	100%
Índice de contratações	3	100%	7	100%
Total de colaboradores avaliados	70	77	74	77

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	29.000€	100%	31.400€	100%
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	0	0%	--	0%
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	--	100%	--	100%

6.3. Unidade de Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

O compromisso da Unidade de Gestão de Clientes para o ano de 2017 encontra-se alinhado com a execução dos objectivos estratégicos da Organização. Assim, a melhoria contínua dos serviços, a orientação para os clientes, famílias/significativos e partes interessadas, e a renovação do processo de Certificação Europeia da Qualidade EQUASS Excellence, são linhas base para o desenvolvimento dos serviços e actividades dos Departamentos.

Das principais acções a desenvolver em 2017, salienta-se a necessidade de se continuar a apostar num conjunto de acções de responsabilidade social e de sensibilização, que permitam melhorar as condições das pessoas que apoiamos ou que nos procuram e sensibilizar a comunidade para a importância da inclusão plena de todos os cidadãos.

O estabelecimento de novas parcerias, formais e informais, continuará a ser um esforço da Unidade de Gestão de Clientes para a criação de oportunidades de integração e inclusão dos nossos clientes comunidade, bem como para o desenvolvimento de actividades que respondam às suas necessidades e expectativas.

Ao longo de 2017, a Unidade de Gestão de Clientes coadjuvará os diversos Departamentos na operacionalização dos planeamentos individuais, assim como na avaliação da qualidade dos serviços prestados, através de questionários de satisfação e de qualidade de vida que permitam avaliar o impacto do trabalho desenvolvido pela CERCIAG.

Prestação de Serviços

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de clientes	724	684	795	≥675
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	79	90	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	≥239	270	≥258
DE – Alunos (CRI)	347	310	394	≥282
Clientes com continuidade interna	430	529	492	518
Taxa de execução das actividades do PI	96,1%	100%	93,7%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	90%	≥85%	87%	≥85%
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	86	≤82	106	≤70
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	329	≥332	325	≥323
Total de eventos	15	16	16	≥16
Candidaturas a projectos	27	24	21	≥22
Desenvolvimento de projectos	10	≥12	15	≥15
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	--	--	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	--	--	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	--	--	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	--	--	--	100%

Auto-representantes

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	37	100%	37	100%
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	6	100%	6	100%
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	0	100%	5	100%
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	48	100%	50	100%

6.3.1. Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

A formação é sem dúvida, uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento das organizações, dos colaboradores e dos serviços. Mas, para resultar, há que começar por fazer um adequado levantamento de necessidades de formação, quer as individuais, quer as da organização no seu todo.

O compromisso deste departamento é elaborar e implementar um adequado plano de formação decorrente das necessidades identificadas quer no momento da avaliação de desempenho dos colaboradores, quer no momento da auscultação das necessidades.

É neste contexto que o departamento de formação de activos tem para o ano de 2017, como principal objectivo, garantir a implementação do plano de formação, reforçando as competências dos colaboradores, otimizando o seu desempenho e conseqüentemente aumentar o grau de motivação e eficiência dos mesmos.

Para alcançar as metas propostas, o departamento de formação de activos ficará atento a todas as oportunidades de candidaturas a programas externos, ao estabelecimento de parcerias com outras entidades e a formadores internos.

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	8	100%	8	100%
Média de horas formação por colaborador	49,5	≥35	40,5	≥35
Colaboradores com formação	80	≥60	78	≥60
Eficácia da formação do PFA	96,7%	≥90%	96,2%	≥90%

6.4. Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

O CRI apoia actualmente 282 alunos, nos Agrupamentos de Escolas dos Concelhos de Águeda, Anadia, Albergaria-a-Velha, Oliveira do Bairro e Sever do Vouga, garantindo o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas ajustadas aos seus potenciais, necessidades e expectativas. De forma a garantir a continuidade dos apoios e a identificação e acompanhamento de novos alunos, são elaborados anualmente, em cooperação com os Agrupamentos, Planos de Acção aprovados e financiados pelo Ministério da Educação e Ciência.

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

O reforço e a criação de novas parcerias, formais e informais, configuram-se como pilares essenciais na criação de oportunidades de integração dos alunos com NEE nos seus contextos actuais e futuros. O CRI, pela natureza dos serviços prestados, continuará a procurar estabelecer parcerias através da implementação dos Planos Individuais de Transição, garantindo o desenvolvimento de experiências profissionais e ocupacionais em contextos naturais, com potencial de transferibilidade para oportunidades futuras de inclusão.

No âmbito do estabelecimento de parcerias estratégicas, a CERCIAG estabeleceu com a Câmara Municipal de Águeda uma parceria para cedência de um técnico de Terapia da Fala do Departamento de Educação, com o objectivo de se realizar um primeiro rastreio concelhio ao nível da identificação precoce de necessidades de intervenção em crianças do ensino pré-escolar. Ao longo de 2017, o técnico irá actuar no sentido de identificar e intervir o mais precocemente possível, em situações de risco para o desenvolvimento normal da criança.

O Centro de Recursos para a Inclusão procura sempre dentro do seu espectro de acção, adoptar medidas que promovam o bem-estar dos seus públicos-alvo e da equipa alargada da CERCIAG. Pretende assim continuar a apostar na realização de outras iniciativas e actividades, nomeadamente na angariação de fundos, angariação de sócios e acções de responsabilidade social, potenciando a imagem organizacional na comunidade e garantindo o cumprimento de uma política de responsabilidade e de sustentabilidade.

Prestação de Serviços

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de clientes (alunos)	347	≥310	394	≥282
Grau de Implementação dos Planos de Acção ⁽¹⁾	12553	100%	10882	100%
Taxa de execução das actividades do PI ⁽²⁾	101,5%	100%	93,2%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	84,9%	≥85%	86,2%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	83,5%	≥80%	80,3%	≥80%
Grau de concretização dos objectivos PIT	81,7%	≥80%	85%	≥80%
Clientes com continuidade interna	310	310	282	282
Fisioterapia – sessões ⁽²⁾	1339	100%	1060	100%
Fisioterapia – presenças ⁽²⁾	1339	100%	1304	100%
Psicologia – sessões ⁽²⁾	3599	100%	2270	100%
Psicologia – presenças ⁽²⁾	4450	100%	3665	100%
Terapia da Fala – sessões ⁽²⁾	4264	100%	2431	100%
Terapia da Fala – presenças ⁽²⁾	4870	100%	3103	100%
Terapia Ocupacional - sessões ⁽²⁾	2349	100%	1452	100%
Terapia Ocupacional - presenças ⁽²⁾	3228	100%	2718	100%
PIT – Acompanhamentos ⁽²⁾	700	100%	970	100%
PIT - N.º médio de clientes ⁽²⁾	50	50	58	≥58
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	--	--	7125	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	--	--	3665	100%

(1) Os valores apresentados em 2016 reflectem os Planos de Acção do ano lectivo 2015/2016; os valores apresentados em 2017 reflectem os Planos de Acção do ano lectivo 2016/2017.

(2) A planificação de Setembro a Dezembro de 2017 está sujeita à aprovação dos Planos de Acção para o ano lectivo de 2017/2018.

6.5. Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

Tendo em conta os Objectivos Estratégicos da CERCIAG, o DAO pretende com o seu contributo reforçar e assegurar a concretização dos mesmos. A concretização destes objectivos, além de terem o seu foco na qualidade e diversidade dos serviços prestados, devem ter em conta sempre a sustentabilidade da organização bem como a motivação e o envolvimento da equipa de trabalho.

Pretendemos, assim, fomentar e reforçar a participação dos clientes do DAO em actividades na comunidade, seja através de Experiência Ocupacionais, seja na participação em eventos artísticos e desportivos ou de lazer. Esta participação, além de ir de encontro ao definido nos seus Planos Individuais, trará consequentemente uma maior sensibilização para a problemática da deficiência junto da comunidade.

Contudo, consideramos que também o caminho inverso deve continuar a ser feito e reforçado, ou seja, a abertura da CERCIAG à comunidade em diversas acções e iniciativas que nos permitem ter um papel fundamental no âmbito da responsabilidade social ao mesmo tempo que as pessoas que nos visitam conheçam e reconheçam o trabalho desenvolvido junto das pessoas que apoiamos. Para isso o DAO continuará a disponibilizar-se para receber diversos estágios, acolher PITs e abrir as suas portas às diversas solicitações para visitas e uso dos seus equipamentos.

Realçamos neste âmbito o protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Águeda que irá possibilitar o acesso de todas as crianças dos Agrupamentos de Escolas do Concelho com multideficiência, autismo e outras patologias, à Sala de Snoezelen e ao Jardim Terapêutico.

Também a equipa do DAO continuará a participar activamente nas diversas iniciativas de angariação de fundos e projecção da CERCIAG, sendo a principal dinamizadora do grupo de Marchas Populares.

Será também um objectivo para 2017 promover uma maior presença junto das famílias/significativos, decorrente da reorganização do Serviço Social do DAO e do trabalho efectuado durante o ano de 2016 no apoio nos processos de interdição e inabilitação e às necessidades cada vez mais recorrentes constatadas.

Prestação de Serviços

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	91	100	100	100
Taxa de execução das actividades do PI	89,9%	100%	84,7%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,1%	≥85%	82,1%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	91,4%	≥80%	82%	≥80%
Taxa de clientes com Sonho	40	44,4%	58	58%
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	40	100%	58	100%
Clientes com continuidade interna	79	100	88	100

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	30	37	47	20
Terapia da Fala – sessões	374	430	381	410
Terapia da Fala – média de clientes	--	10	--	10
Fisioterapia – sessões	1439	1918	1800	2059
Fisioterapia - média de clientes	--	39	--	43
Terapia Ocupacional – sessões	1165	2145	1694	2028
Terapia Ocupacional - média de clientes	--	171	--	93
Serviço Social – acompanhamentos	192	230	250	250
Psicologia – acompanhamentos	31	34	36	35
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	--	--	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	--	--	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	--	--	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	--	--	--	100%

6.6. Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

A situação actual da formação profissional para pessoas com deficiência e/ou incapacidade atravessa uma das piores crises desde a sua criação. A candidatura às medidas de Formação Inicial e Contínua, submetida pela CERCIAG ao POISE, em Março, apenas se encontra aprovada em termos pedagógicos. A análise financeira da candidatura ainda não se encontra concluída, assim como ainda não se encontra em funcionamento a plataforma informática que permite a execução física das medidas e os respectivos pedidos de reembolso. Os atrasos na abertura das candidaturas, na sua análise e aprovação e, agora, ao nível da sua execução física e financeira têm efeitos devastadores na organização e manutenção das organizações.

As alterações não se ficaram pelas medidas formativas, também ao nível dos serviços de emprego se verificaram algumas alterações, em particular na medida de IAQQE (Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego), que passou a ser financiada directamente pelo IEF, ao abrigo do Centro de Recursos. Também nestes serviços, se verificaram os mesmos atrasos na análise das candidaturas, cuja aprovação ocorreu apenas em Maio.

Apesar de todos os constrangimentos, o DFE da CERCIAG centra a sua intervenção no desenvolvimento holístico da pessoa com deficiência, acreditando na importância da formação profissional para a definição do seu projecto de vida. A estruturação deste processo de desenvolvimento será operacionalizada nos planeamentos individuais ajustados às necessidades de cada Cliente, que são objecto de constante acompanhamento / monitorização, espelhado em dois momentos anuais de revisão dos Planos Individuais.

Não obstante a ampla experiência profissional na formação da PCDI, neste processo, é imprescindível a mobilização dos recursos da comunidade e a articulação de todos os agentes envolvidos. Apresenta-se como fundamental o envolvimento activo das famílias no processo de formação e integração dos jovens e a sensibilização da comunidade envolvente para a problemática da integração socioprofissional da pessoa com deficiência, gerando um maior envolvimento com os parceiros. O DFE, pelas características dos serviços prestados, procura continuamente estabelecer parcerias no exterior, não só para efeitos de integração em Prática em Contexto de Trabalho como de colocações profissionais no âmbito da medida de Acompanhamento Pós-Colocação do Centro de Recursos.

Com o objectivo de potenciar a imagem da organização no exterior, o DFE irá manter a representação na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, assim como a sua disponibilidade para a participação/dinamização de acções de sensibilização para a temática da deficiência e de divulgação dos serviços disponibilizados.

Tendo em conta os desequilíbrios gerados pela actual conjuntura económica e social, e procurando responder às solicitações de Clientes e Significativos, o Departamento de Formação e Emprego prevê dar continuidade a um conjunto de acções de responsabilidade social de ordem diversa, nomeadamente, apoio alimentar e de outros bens de necessidade básica, e outros apoios técnicos especializados.

Numa lógica de melhoria contínua, o DFE propõe-se organizar, durante o ano de 2017, encontros de entidades de reabilitação, com o objectivo de partilha de boas práticas e desenvolvimento de novas metodologias de intervenção, que acrescentem inovação e potenciem a qualidade dos serviços prestados.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	104	≥104	96	≥96
Média de Clientes	94	94	94	94
Clientes com continuidade interna	64	64	64	64
Volume de horas formação	125268	≥92%	121381,5	≥92%
PCT's	61	≥61	64	≥64
Taxa de execução das actividades do PI	92,9%	100%	96,2%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	96,2%	≥85%	97,5%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	96,9%	≥80%	98,6%	≥80%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	--	--	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	--	--	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	--	--	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	--	--	--	100%

Centro de Recursos

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes (IAOQE)	20	≥20	60	≥60
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	--	--	15	≥15
Experiências de orientação vocacional	80	80	37	≥37
Clientes com continuidade interna	20	20	37	≥37
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	43	≥46	50	≥50
Candidatos integrados	29	≥23	25	≥25
Taxa de integração	67,4%	≥50%	50%	≥50%
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	53	≥53	44	≥44
Clientes de APC que mantem o posto de trabalho	42	≥42	36	≥36
Taxa de manutenção	75%	≥80%	80%	≥80%

Formação Contínua

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	16	16	8	8
Volume de horas de formação	2400	≥92%	400	≥92%

6.7. Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

O grande objectivo deste departamento continua a passar pela mudança de infra-estruturas, mais adequadas ao envelhecimento dos clientes. Porém, enquanto isso não ocorre, procura-se, dentro dos espaços físicos existentes, contribuir para a manutenção da qualidade de vida dos clientes, num ambiente que visa ser o mais familiar possível.

O recrutamento de uma animadora sociocultural para colaborar no Lar Residencial, possibilitará o aumento do desenvolvimento de actividades lúdicas-recreativas durante o fim-de-semana, contribuindo para o incremento da qualidade de vida dos residentes.

As actividades que permitem uma maior divulgação da CERCIAG e um maior conhecimento por parte da comunidade acerca do trabalho desenvolvido, são as que se desenvolvem no exterior das instalações, pelo que em 2017 o Departamento de Residências em conjunto com o Departamento de Apoio Domiciliário irá desenvolver uma actividade na comunidade com o objectivo de angariação de novos associados, solicitando para isso o apoio dos colaboradores e familiares dos nossos clientes.

A criação do módulo na intranet para o registo de serviços na residência, implementado em Outubro de 2016, e que se encontra em fase de teste, será a partir de 2017 uma ferramenta essencial para agilizar e monitorizar toda a prestação de serviços. Não tendo ainda sido possível a implementação do controlo de stocks de

medicação, uma vez que o módulo na intranet estará apenas concluída no final de Dezembro, o carregamento desta plataforma e o seu teste continuará a ser um objectivo a transitar para 2017.

Este Departamento irá estar atento às inscrições efectuadas no Banco de Voluntariado do CLDS 3G - ADRO, no sentido de aferir da disponibilidade dos candidatos participarem em actividades mais pontuais e que requeiram uma maior logística.

Os técnicos afectos ao DR, continuarão a participar em grupos considerados estratégicos para a intervenção do concelho, como é o caso do Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI) e do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda.

Prestação de Serviços

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	15	15	15	15
Candidatos sem resposta interna/comunidade	49	≤45	48	≤50
Clientes com continuidade interna	15	15	15	15
Taxa de execução das actividades do PI	92,9%	100%	102%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	90,2%	≥85%	86,1%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	100%	≥85%
AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior	61	≥85	101	≥100
Saídas de socialização	35	≥37	18	≥37
Comemoração/festas na comunidade	17	≥15	11	≥15
Serviço Social - acompanhamentos	175	≥150	146	≥150
Saúde - Enfermagem	--	≥120	75 ⁽¹⁾	≥80
Taxa de execução dos serviços técnicos	270	100%	230	100%

(1) Indicador com nova nomenclatura e/ou métrica, pelo que a referência para 2017 é o executado até Outubro de 2016 (histórico existente).

6.8. Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Uma das principais acções deste departamento consiste no alargamento da prestação do serviço para a totalidade do fim-de-semana. Esta é uma acção que tem transitado dos últimos exercícios e que continua a ser uma necessidade urgente para os clientes que apoiamos. Continuaremos a diligenciar nesse sentido, por forma a responder às solicitações que nos são efectuadas aquando das avaliações dos Planos Individuais.

Para além da satisfação dos seus clientes, importa à equipa aferir a qualidade de vida dos mesmos e o impacto que o serviço representa para a sua melhoria ou manutenção. Desta forma serão aplicados inquéritos anuais, construído pela própria equipa técnica, ajustado à população atendida.

2017 será o ano em que os cuidados de Bem-Estar (cabeleireiro, manicura e pédicure) ao domicílio ou na própria CERCIAG terá uma grande expansão, uma vez que o seu arranque se iniciou apenas no último

trimestre de 2016. Esta será a grande inovação do serviço, contribuindo em muito para o bem-estar não só físico como psicológico dos clientes, nomeadamente dos que têm maiores dificuldades de deslocação ao exterior.

A equipa continuará a promover o serviço de teleassistência, nomeadamente junto dos novos clientes, uma vez que a pouca aceitação das novas tecnologias por parte das pessoas mais idosas dificultou em 2016 o alargamento a outros clientes. A este nível, manteremos o exercício de benchmarking já alargado a outras entidades que possam estar interessadas em conhecer este tipo de monitorização e comunicação bilateral com o cliente, estando disponíveis para ser parceiros na implementação do sistema noutras organizações.

As actividades que permitem uma maior divulgação da CERCIAG e um maior conhecimento por parte da comunidade acerca do trabalho desenvolvido, são as que se desenvolvem no exterior das instalações, pelo que em 2017 o Departamento de Apoio Domiciliário em conjunto com o Departamento de Residências irá desenvolver uma actividade na comunidade cujo objectivo seja a angariação de novos associados, solicitando para isso o apoio dos colaboradores e familiares dos nossos clientes.

Este Departamento irá ainda estar atento às inscrições efectuadas no Serviço Chegar + Perto e no Clube do Bom Vizinho do CLDS 3G - ADRO, no sentido de aferir da disponibilidade dos candidatos para apoiar alguns dos nossos clientes que não têm retaguarda familiar.

Prestação de Serviços

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Total de Clientes	22	≥20	26	≥20
Clientes com continuidade interna	20	20	20	20
Candidatos sem resposta interna/comunidade	7	0	11	0
Taxa de execução das actividades do PI	103,2%	100%	92,2%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,5%	≥85%	86,5%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	94,7%	≥80%	89,5%	≥80%
Média de serviços obrigatórios	3,22	≥4	3,33	≥4
Média de serviços complementares	0,76	≥1	1,3	≥2
Visitas domiciliárias	128	≥123	138	≥123
Serviço Social - acompanhamentos	123	≥140	145	≥140
Saúde – acompanhamentos	97	≥110	123	≥145
Fisioterapia - sessões	306	≥305	316	≥350
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	305	100%	350	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	373	100%	408	100%

6.9. Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Desporto Adaptado

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Actividade Física Adaptada – sessões	--	624	318	318
Actividade Física Adaptada - média de clientes	--	123	81	81
Adaptação ao Meio Aquático - sessões	--	288	343	289
Adaptação ao Meio Aquático – média de clientes	--	28	28	28
Boccia - treinos	--	81	56	73
Boccia – média de clientes	--	26	24	24
Boccia – competições e demonstrações	--	1	3	3
Canoagem - treinos	--	111	18	106
Canoagem – média de clientes	--	33	32	32
Canoagem – competições e demonstrações	--	1	1	1
Ciclismo - treinos	--	38	20	37
Ciclismo – média de clientes (DAO)	--	4	4	4
Ciclismo – média de clientes (DFE)	--	1	1	1
Ciclismo – competições e demonstrações	--	3	3	3
Judo - treinos	--	37	24	39
Judo – média de clientes (DAO)	--	6	4	4
Judo – média de clientes (DFE)	--	4	3	4
Judo – competições e demonstrações	--	2	2	≥2

Nota: Os Indicadores deste quadro têm nova nomenclatura e/ou métrica, pelo que a referência para 2017 é o executado até Outubro de 2016 (histórico existente).

Fanfarra

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Ensaaios (DAO)	--	91	58	90
Ensaaios (DFE)	--	44	28	42
Média de clientes (DAO)	--	≥17	17	≥17
Média de clientes (DFE)	--	≥13	13	≥13
Actuações	--	≥15	17	≥15

Nota: Os Indicadores deste quadro têm nova nomenclatura e/ou métrica, pelo que a referência para 2017 é o executado até Outubro de 2016 (histórico existente).

Malabares

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Ensaaios	84	92	85	41
Média de clientes	35	≥41	40	22
Actuações	4	≥5	5	≥5

Rancho

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Ensaio	46	47	44	41
Média de clientes	31	≥37	35	42
Actuações	3	≥3	2	≥3

Átomo

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Sessões (DAO)	172	182	235	284
Média de clientes (DAO)	58	73	67	78
Sessões (DFE)	72	72	69	72
Média de clientes (DFE)	36	40	41	40
Taxa de Execução das Acções de Formação / Sensibilização	25% (2)	100% (8)	75% (6)	100% (≥5)
Taxa de Execução das pessoas abrangidas pelas Acções de Formação / Sensibilização (Átomo/TOTAL)	31,5% (63)	100% (160)	105% (168)	100% (≥75)

7. Melhoria Contínua

7.1. Plano de Melhoria 2017

O Plano de Acção de Melhoria para 2017 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
Encontros de Entidades de Reabilitação (Formação Profissional e Centros de Recursos)	Melhoria	Coordenadora DFE	1º Semestre 2017
Sessões de esclarecimento/formação, junto dos Agrupamentos de Escola parceiros, sobre a organização e operacionalização das práticas do CRI, tendo como instrumentos orientadores os livros editados e divulgados pela DGE	Melhoria	Equipa do CRI	Ano lectivo 2016/2017
Mobilizar as parcerias com várias entidades (CPCJ, técnicos de RSI) para uma intervenção planeada e estruturada em moldes colaborativos, junto da étnia cigana, no sentido de sensibilizar a mesma para a importância da integração e participação da criança na vida escolar	Melhoria	Coordenador do CRI	Ano lectivo 2016/2017
Elaboração de Plano de Actividades Socioculturais do DR	Melhoria	Animadora Cultural	1º Trimestre 2017
Promover encontros entre entidades congéneres para reflectir o envelhecimento da população dos Lares Residenciais	Melhoria	Coordenadora do DR	Durante 2017
Carregamento da plataforma de controlo de stocks de medicamentos na intranet	Melhoria	Enfermeira	1º Trimestre
Alargar o serviço de Teleassistência a outros clientes do Apoio Domiciliário	Melhoria	Equipa Técnica DAD	Durante 2017
Alargar o serviço de cuidados de beleza ao domicílio e/ou com recurso à Sala de Bem-Estar a outros clientes	Melhoria	Coordenadores DAD e DAO	Durante 2017
Partilhar com outras instituições os benefícios do sistema In Home e ser parceira na sua implementação	Inovação	Coordenadora/ Resp. Qualidade	1º Trimestre 2017
Promover uma melhor divulgação do projecto, quer no âmbito do próprio CLDS, quer das acções (visibilidade nos órgãos de comunicação locais e regionais)	Melhoria	Coordenador do CLDS 3G - ADRO	Durante 2017
Intranet - Revisão do código fonte, com vista a melhorar a sua eficácia, eficiência, segurança e replicabilidade	Melhoria	I&TI	Durante 2017
Criar uma base de dados de rotatividade de RH	Melhoria	DUGAF	1º semestre

7.2. Desenvolvimento de Projectos

Projectos de Continuidade

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados	Em execução Aguarda abertura de nova fase de financiamento
IEFP, IP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados	Em execução Aguarda abertura de nova fase de financiamento
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	Intervenção na inclusão de crianças e jovens com NEE, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo, em parceria com as estruturas da comunidade	Em execução Aguarda abertura de nova fase de financiamento
INR, IP	Colónia de Férias Tocha 2017	Proporcionar aos clientes do DAO a Colónia de Férias na Quinta da Fonte Quente na Tocha, actividade considerada por estes de grande relevância no seu Plano Individual	Aguarda abertura
BPI	IN Home	Monitorizar, de forma sistemática e contínua, a saúde dos idosos da SAD, reduzindo episódios de emergência, os riscos de isolamento, aumentando as condições de segurança das pessoas mais vulneráveis, através de um contacto directo e permanente (Teleassistência) com um elemento de referência ou da equipa de intervenção	Em execução
IPDJ, IP	Programa Cuida-te – Teatro Debate (IN) Dependências	Promoção de comportamentos saudáveis, através do fornecimento de informação adequado e da adopção de atitudes críticas face a comportamentos de risco	Aguarda abertura

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
CIG- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género	Projecto 71	Formação e capacitação de profissionais no sentido de providenciar as competências técnicas adequadas à prevenção, protecção, intervenção e adequada sinalização de potenciais vítimas de violência doméstica e de género em pessoas com Deficiência e/ou Incapacidades	Aguarda aprovação
Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade	Projecto 71	Criação de resposta específica de acolhimento de emergência para vítimas de violência doméstica e de género com deficiência/incapacidade	Aguarda aprovação
Fundação Calouste Gulbenkian	Harmonia do Som para Todos	Proporcionar actividades de profundo relaxamento através de instrumentos musicais e técnicas de estimulação e relaxamento específicas em crianças e jovens com Autismo	Aguarda abertura
A definir	AQUALÂNDIA	Requalificar a piscina interior do DAO	--
A definir	Sala de Convívio do DAO	Remodelação da sala, dotando-a de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso	--

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
INR	Grupo de Teatro CERCIAG	Aquisição de diverso material performativo para o Grupo de Teatro	Aguarda abertura
POISE Portugal 2020	Requalificação de Respostas Sociais	Obra de requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo um alargamento na capacidade da resposta de 14 para 20 vagas comparticipadas	Aguarda abertura
A definir	Sistema Som Auditório/Hall	Dotar o Auditório e o Hall de sistema de som (colunas, mesas mistura e microfones portáteis, de mesa e cabo)	--

7.3. Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	2016		2017	
	Referência	Meta	Referência	Meta
Reuniões de Gestão e Coordenação	--	≥18	14	≥18
Reclamações/ sugestões	1	≥1	1	≥1
Ações de melhoria desenvolvidas	19	≥20	39	≥20
Taxa de acções de melhoria encerradas	16	100%	20	100%
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	100%	100%	100%
Taxa de execução do programa de auditorias internas	10	100%	10	100%
Processos auditados	13	≥13	13	≥13
Processos chave auditados	9	≥9	9	≥9
Ações de melhoria decorrentes das auditorias internas	13	≥12	14	≥12
Parceiros de benchmarking	12	≥10	30	≥10
Ações de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	0	≥2	2	≥2

7.4. 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);
- Quadro de Indicadores (mensal);
- Quadro de Indicadores (trimestral) e respectiva análise de desvios;
- Auditorias Internas;
- Relatório de Actividades Intermédio (semestral);
- Relatório Anual de Actividades e Contas;

- Reuniões;
- Plano Anual de Melhoria Contínua;
- Análise da avaliação anual de satisfação dos clientes, famílias/significativos, stakeholders;
- Análise do sistema de reclamações/sugestões;
- Plano Anual de Benchmarking.

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 Grupo Etário

Idades	Sexo	FI	FC	CR	CRI	DAO	DAD	DR	Total
3 - 10	H	--	--	--	56	--	--	--	56
	M	--	--	--	26	--	--	--	26
11 - 15	H	--	--	--	88	--	--	--	88
	M	--	--	--	53	--	--	--	53
16 - 19	H	19	--	8	34	3	--	--	64
	M	10	--	8	25	2	--	1	46
20 - 24	H	4	--	11	--	4	--	--	19
	M	6	--	6	--	7	--	--	19
25 - 34	H	5	--	8	--	16	--	1	30
	M	8	--	6	--	9	--	--	24
35 - 49	H	3	--	2	--	27	--	5	37
	M	7	--	1	--	17	1	6	32
50 - 59	H	1	--	--	--	8	1	1	11
	M	1	--	--	--	5	1	--	7
60 - 64	H	--	--	--	--	1	--	--	1
	M	--	--	--	--	1	--	1	2
65 - 69	H	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
70 - 74	H	--	--	--	--	--	3	--	3
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
75 - 79	H	--	--	--	--	--	5	--	5
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
80 - 84	H	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	3	--	3
≥ 85	H	--	--	--	--	--	2	--	2
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
Não Definido	----	32	8	104	--	--	--	--	144
TOTAL	H	32	--	29	178	59	11	7	316
	M	32	--	21	104	41	9	8	215
		96	8	154	282	100	20	15	675*

(*) O valor real de clientes apoiados é de 660, 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	CR	CRI	DAO	DAD	DR	TOTAL
Motora	H	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	1	--	--	--	1
Visual	H	--	--	--	--	--	1	--	1
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
Auditiva	H	--	--	1	--	--	2	--	3
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
Mental	H	29	--	26	28	31	--	6	120
	M	31	--	21	25	23	1	5	106
Paralisia Cerebral	H	--	--	--	1	13	--	1	15
	M	--	--	--	4	8	--	2	14
Multideficiência	H	--	--	--	21	2	--	--	23
	M	--	--	--	15	2	--	1	18
Dificuldades Aprendizagem	H	--	--	--	24	--	--	--	24
	M	--	--	--	14	--	--	--	14
Psicológicas	H	3	--	2	6	--	--	--	11
	M	--	--	0	6	--	1	--	7
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	3	--	1	--	4
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
Outras	H	--	--	--	95	13	7	--	115
	M	1	--	--	39	8	6	--	54
Não Definido	--	32	8	104	--	--	--	--	144
TOTAL	H	32	--	29	178	59	11	7	316
	M	32	--	21	104	41	9	8	215
		96	8	154	282	100	20	15	675*

(*) O valor real de clientes apoiados é de 660, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



8.2. Cronograma de Funcionamento

2017											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	Feriado	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	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	Feriado	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	Feriado	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	Páscoa	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	TP	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	25	Feriado	25	25	25	25	25	25	25	Natal
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	TP
27	TP	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	Carnaval	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29		29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		31
22 18 23 17 22 20 21 22 21 21 21 17											
245 dias											



8.3. Cronograma Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18:00h	18	15	15	19	17	21	19	13	18	22	20
Reunião DG/DU's	10:00h	2	6	6	3	8	5	3	4	2	6	4
Reunião Gestão	16.30	4	1	1	5	4	7	5	6	4	8	6
Reunião DU/Coordenadores	14:30	27	24	31	28	26	30	28	--	29	27	24
Reunião Geral de Técnicos	11:00	2	6	6	3	8	12	3	--	4	2	6
Reunião Geral do DFE/SME	17:00	11	08	08	12	10	14	12	13	11	08	13
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DFE	--	--	--	--	--	--	12 a 16	--	--	--	--	11 a 15
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	26	23	30	27	25	29	27	7	26	30	14
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:30	--	--	--	--	--	--	--	29	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:30	--	--	22	--	--	14	--	--	--	--	7
Reunião de Equipa ADRO(Ent. Promotora e Ent. Executoras)	14:00	10	14	14	11	9	13	11	12	10	14	12
Reunião CLDS's Distrito de Aveiro	--	Bimensal										
Reunião de Técnicos de DAO	17h30	2	6	6	3	1	5	3	4	2	6	4
Reunião Geral de DAO	17h30	4	1	1	5	3	7	5	6	4	1	6
Reunião Equipa DAD	17:00	Todas as Quartas-Feiras										
Reunião Chefe de Equipa DAD	17:00	Sempre que necessário										
Reunião Equipa DR	15:00	12	9	9	13	11	8	13	14	12	9	14
Reunião Chefe de Equipa DR	15:00	Sempre que necessário										
Reunião IT&I	--	Sempre que necessário										
Reunião Geral Unidade G. Financeira	15:00	16	--	--	--	--	--	--	--	9	--	--
Reunião G.A.F		Reuniões informais sempre que necessário										

8.4. Plano de Meios

8.4.1. 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
Director Financeiro/TOC	1	Administrativo	4	Médico, Nutricionista e Podologista
Psicólogo	8	Ecónomo	1	Transportes (1 autocarro)
Técnico Serviço Social	5	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Educador Social	1	Motorista	2	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Fisioterapeuta	3	Cozinheiro	1	
Terapeuta da fala	4	Auxiliar Motorista	3	
Terapeuta Ocupacional	4	Ajudante Cozinha	2	Total de colaboradores –103 Efectivos – 67 A Termo – 30 C/ legislação especial de emprego – 6 Trabalhadores independentes – 1 Voluntários - 2 a)Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Auxiliar Serviços Gerais	5	
TAFE	2	Empregado de Bar/Refeitório	1	
Monitor de F.P.	10	Animadora Cultural	1	
Monitor DAO	7	Estágio Profissional: T.Fala, E. Física, Administrativo	3	
Auxiliar F.P.	3	Emprego Inserção (Aux. Serviços Gerais)	3	
Guarda-Livros	1			
Enfermeiro	1	Professor F. Base (externo)	1	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Voluntários (Aux. CAO)	2	

8.4.2. Recursos Físicos

Edifícios - 4 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)			
Edifício do CAO localizado 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, localizado em Raso de Paredes	7 Oficinas de Formação Prática 2 Salas de Formação 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
		Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S
		Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S
		Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô	

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

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		162.500,00
611	Mercadorias	10.500,00	10.500,00
612	Matérias-primas, subsidiárias e consumo		152.000,00
6121	Produtos alimentares	115.000,00	
6123	Outras Matérias Consumidas	20.000,00	
6142	Medicamentos e artigos de saúde	1.700,00	
6144	Material Didáctico	1.500,00	
6145	Limpeza, higiene e conforto	13.800,00	
62	Fornecimentos e Serviços Externos		394.680,00
622	Serviços especializados		190.400,00
6221	Trabalhos Especializados	130.000,00	
6222	Publicidade e Propaganda	1.500,00	
6223	Vigilância e Segurança	6.500,00	
6224	Honorários	17.000,00	
6226	Conservação e Reparação		
62261	Viaturas	21.000,00	
62262	Equipamentos	7.400,00	
62263	Infra-estruturas	3.000,00	
6227	Segurança e saúde no trabalho	4.000,00	
623	Materiais		21.780,00
6231	Ferramentas e Utensílios	7.000,00	
6233	Material de Escritório	8.000,00	
6234	Artigos para Oferta	1.000,00	
6235	Jornais e Revistas	180,00	
6236	Material de Protecção no Trabalho	2.500,00	
6238	Outros	3.100,00	
624	Energia e fluidos		105.000,00
6241	Electricidade	40.000,00	
6242	Combustíveis	60.000,00	
6243	Água	5.000,00	
625	Deslocações, estadas e transportes		21.000,00



Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
6251	Deslocações e Estadias	21.000,00	
626	Serviços diversos		56.500,00
6261	Rendas e Alugueres	16.000,00	
6262	Comunicação	13.500,00	
6263	Seguros	22.000,00	
6265	Contencioso e Notariado	0	
6266	Despesas de Representação	0	
6268	Outros serviços	5.000,00	
63	Gastos com o pessoal		1.599.400,00
632	Remunerações do pessoal	1.208.000,00	
634	Indemnizações	-	
635	Encargos sobre Remunerações	269.400,00	
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	11.000,00	
638	Outros gastos com o pessoal	111.000,00	
64	Gastos de depreciação e amortização		96.000,00
642	Activos fixos tangíveis	96.000,00	
68	Outros gastos e perdas		187.950,00
681	Impostos e taxas		150,00
6811	Taxas	150,00	
688	Outros		17.800,00
6881	Correcções relativas período anteriores	10.000,00	
6882	Donativos	0	
6883	Quotizações	2.800,00	
6887	Multas e penalidades	0	
6888	Outros não especificados	15.000,00	
689	Custos com apoios financeiros concedidos a utentes	160.000,00	160.000,00
69	Gastos e Perdas Financeiros		8.000,00
691	Juros Suportados		8.000,00
6911	Juros de financiamentos obtidos	8.000,00	
6918	Outros juros	0	
	TOTAL DESPESAS FUNCIONAMENTO		2.448.530,00
	Deficit/Excedente orçamental		9.178,40



Orçamento de Rendimentos

Contas	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR	TOTAIS
	COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO		25.000,00
28	Diferimentos		
	Orçamento de Estado		
	Outros financiadores/Doações	25.000,00	
	COMPARTICIPAÇÕES PARA EXPLORAÇÃO		
75	Subsídios, doações legados à exploração		2.144.108,40
751	Subsídios Estado e outros e outros entes públicos		
7511	Centro Regional Segurança Social		824.108,40
75111	Invalidez e Reabilitação		
751111	Apoio Ocupacional	598.836,00	
751113	Residências	165.354,00	
751114	Apoio Domiciliário	59.918,40	
7512	Outros	1.300.000,00	1.300.000,00
752	Subsídios de outras entidades	20.000,00	20.000,00
	RENDIMENTOS PRÓPRIOS		
71	Vendas		18.000,00
711	Mercadorias	18.000,00	
72	Prestação de Serviços		137.600,00
721	Quotas dos utilizadores	120.000,00	
722	Quotizações e jóias	2.500,00	
725	Serviços secundários		
7251	Protocolos Cooperação CAO	8.100,00	
7252	Outros Proveitos Operacionais	7.000,00	
78	Outros rendimentos e ganhos		158.000,00
781	Rendimentos suplementares		30.000,00
7811	Serviços sociais	30.000,00	
787	Rendimentos ganhos em investimento	0	0
788	Outros		128.000,00
7881	Correcções períodos anteriores	0	
7983	Imputação de subsídios ao investimento	60.000,00	
7886	Donativos	35.000,00	
7887	Consignação de IRS	3.000,00	
7888	Outros não Especificados	30.000,00	
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares		0
791	Juros Obtidos	0	
	TOTAL DOS RENDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO		2.457.708,40

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 2017) 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 2017, propondo a sua aprovação.

Águeda de 14 de Novembro de 2016

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator