



**Plano de Actividades e
Orçamento 2018**



Índice

1. Enquadramento	4
2. A CERCIAG	5
2.1 Oferta de serviços.....	5
3. Princípios de Acção	7
3.1 Missão, Visão e Valores	7
3.2 Políticas	8
4. Orientação para a Excelência	10
5. Planeamento Estratégico 2017-2019	11
5.1 Mapa Estratégico.....	13
6. Objectivos e Metas 2018.....	15
6.1 Direcção.....	15
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 2018.....	36
7.2 Desenvolvimento de Projectos	37
7.3 Indicadores de Melhoria Contínua.....	38
7.4 Monitorização e Avaliação.....	39
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 e Orçamento para 2018 constitui o instrumento para a operacionalização da governança da CERCIAG, no enquadramento do Plano Estratégico 2017/2019 definido e aprovado em Assembleia Geral.

Partindo da identificação dos seus traços estruturantes, o presente documento considerou a situação actual da organização e o contexto económico e social onde desenvolve a actividade – desafios, transformações e oportunidades – procurando perspectivá-la nos seus percursos e lógicas, internas e externas, nas áreas de intervenção que integram a sua missão e nos critérios de qualidade que devem orientar a sua acção.

À semelhança do ocorrido em anos anteriores, a elaboração seguiu uma lógica de identificação das actividades gerais e sectoriais a desenvolver durante o próximo ano, com vista a atingir os objectivos estratégicos e operacionais definidos, tendo sido fundamental a participação dos diferentes departamentos e direcções de serviço. A sua estrutura torna-o um documento importante para a orientação e apoio do processo de tomada de decisão ao longo do período a que respeita e constitui um instrumento de avaliação do cumprimento dos objectivos estratégicos plurianuais e dos objectivos anuais, com base em indicadores de medida dos resultados face às metas estabelecidas.

As perspectivas económicas apontam para um quadro de exigência redobrada ao nível do financiamento, sendo que o investimento dificilmente terá um comportamento de evolução positiva. Nessa justa medida, considerando os condicionalismos impostos pela conjuntura económica nacional que influenciam de forma determinante a orçamentação de novas actividades e respeitando os objectivos estratégicos definidos, optou-se, do ponto de vista operacional, por alguma prudência no comprometimento quanto a futuras acções, exceptuando aquelas que surgem como continuação de intervenções já iniciadas.

Dar-se-á continuidade à habitual linha de rigor na tomada de decisões, tendo em atenção a prossecução dos objectivos de criação de mais-valia nas dimensões social, económica e ambiental, sendo que, globalmente, a ideia forte que modela todo o plano é a de continuidade e de estabilidade e o critério geral é o da optimização.

Porque os tempos pedem às organizações que se reinventem no sentido de arranjar estratégias que façam frente às novas exigências do mercado, a CERCIAG compromete-se a continuar a desenvolver um trabalho activo junto dos seus clientes, primando por uma intervenção participativa que vá ao encontro das necessidades, potencialidades e expectativas de todos, aumentando os padrões de qualidade dos serviços, a capacitação da organização e a consolidação das práticas de liderança e gestão, contando, para tanto, com um claro e indispensável compromisso das suas pessoas.

Águeda, Novembro de 2017

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:



Plano de Actividades e Orçamento 2018

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, 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.



CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2018

3. Princípios de Acção

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 todos 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 dos todos os colaboradores. A importância deste activo fundamental sustenta a preocupação do alinhamento da estratégia global com a Política de Recursos Humanos, desenvolvendo comportamentos e atitudes adequados e congruentes com os valores e a cultura da organização e promovendo o mérito individual.

Política da Qualidade - Estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG, em particular, e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis. Reafirma a imagem de prestígio e valor da organização e constitui o documento de referência de uso interno e nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas. 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.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

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 Benchlearning.
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.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

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	
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		
	OP.1.2 Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%					X	X	X	X				
	OP.1.2 Clientes em Experiências 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	
	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	
	OP.1.4 Voluntários	≥8	≥10	≥12	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	
	OP.1.5 Acções de responsabilidade social	≥200	≥200	≥200	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	
	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	
OP.3.1 Média de avaliação de desempenho		≥72%	≥73%	≥73%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	2018	2019	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD	CLDS	
OP.3.2	Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	≥2	≥3	≥3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥80%	≥80%	≥80%	X			X	X							
	Taxa de absentismo	≤6	≤6	≤5	X			X	X	X	X	X	X	X	X	
	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	
		Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	≤90	≤90	≤90	X			X							
		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
		Novas parcerias com financiamento	≥2	≥2	≥3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Taxa de autofinanciamento		13%	13%	13%	X			X	X							



6. Objectivos e Metas 2018

6.1 Direcção

Principais Acções e Iniciativas

Assume-se como prioridade o reforço da liderança da CERCIAG dentro do sector social, internamente através de boa governação e, na comunidade, através da projecção de uma imagem positiva, desafiando as baixas expectativas existentes, encorajando as melhores práticas, assegurando uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação e contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva.

O conjunto das actividades enunciadas neste plano, ainda que de forma não exaustiva, emergem das orientações do Plano Estratégico para o triénio 2017/2019. Nesse sentido, expõe as principais linhas de actuação estratégica que orientam a atividade global e incorpora acções e projectos, passíveis de realização no decurso de 2018, tendo sido estabelecido o alinhamento de cada uma com os objectivos operacionais definidos.

Tem sido preocupação da gestão desenvolver os esforços necessários no sentido de garantir, com a mesma qualidade, os serviços que já disponibiliza, com uma efectiva redução dos recursos disponíveis, privilegiando as acções e intervenções direccionadas para a promoção de meios acessíveis e geradores de competências e de atitudes sociais e políticas positivas, que conduzam a oportunidades de participação cada vez mais efectivas e, assim fazendo, preparar o futuro.

Neste contexto, assume particular relevância, no âmbito do presente plano, o desenvolvimento de iniciativas que garantam a continuidade dos serviços e dos apoios que a CERCIAG presta no âmbito da sua missão, com assumidas preocupações pelos legítimos interesses e expectativas das pessoas que utilizam os seus serviços.

Especial atenção será dada à continuação do desenvolvimento do papel que a CERCIAG desempenha na sociedade que, sendo o de prestador de serviços sociais de interesse geral, é também o de educador, potenciador de oportunidades e de sensibilização para os direitos e capacidades dos seus clientes, como forma de contribuir para uma sociedade mais aberta e justa, em que a cidadania é exercida igualmente por todas as pessoas.

A implementação de um plano de formação em 2018, no qual voltará a ser dado grande enfoque às matérias relacionadas com o 'core business' da CERCIAG e com as novas e potenciais áreas de intervenção, decorre da circunstância de o investimento na formação dos activos ser, desde sempre, uma preocupação da CERCIAG, consciente que o seu sucesso organizacional depende das capacidades técnicas e do capital humano disponíveis e é fundamental para o seu desenvolvimento estratégico.

No domínio da qualidade e para além das actividades em curso, salienta-se a preparação da organização para a renovação da certificação pelo modelo EQUASS Excellence 2018. Neste domínio, constitui também uma linha de intervenção prioritária a questão da comunicação e imagem, enquanto factor crítico para o sucesso, qualidade e desenvolvimento dos serviços e considerada estratégica e fundamental para a gestão, comprometendo a equipa com a missão, visão, valores e objectivos da organização, respeitando as escolhas dos clientes, aproximando as famílias e contribuindo para o desenvolvimento de relações de parcerias fortes.

Internamente, a comunicação continuará a ser uma área de forte desenvolvimento, no sentido de melhorar as relações interdepartamentais. Através da concepção e fornecimento de ferramentas de intranet específicos



Plano de Actividades e Orçamento 2018

que facilitam o acesso generalizado e a partilha de informação, a introdução e análise de dados, bem como o desenvolvimento da gestão de "módulos" específicas, assegura-se que a informação estará permanentemente actualizada e disponível, potenciando a eficiência e a eficácia na gestão dos recursos.

Do ponto de vista externo, a comunicação também será trabalhada, essencialmente através da utilização sistemática das potencialidades da Internet. O site da CERCIAG estará sempre actualizado com toda a informação considerada relevante e importante para todos os interessados. Os serviços e as informações de programas estarão permanentemente disponíveis para todos os stakeholders.

As actividades na área da cooperação e desenvolvimento assumem uma expressão particular no actual quadro de desenvolvimento da organização, pelo reforço da participação em redes de serviço e de articulação com a comunidade. As portas da organização manter-se-ão permanentemente abertas à colaboração com todas as entidades locais e nacionais, quer enquanto parceira activa em projectos e acções, quer do ponto de vista académico, apoiando estágios e estudos, constituindo parcerias de elevada relevância com diferentes universidades.

Através da política de gestão por objectivos, será continuado o processo de monitorização e análise dos indicadores de concretização dos objetivos operacionais, no sentido de antecipar a introdução de factores de correcção. Será continuamente aperfeiçoado o sistema de monitorização e reporte, inovação e melhoria contínua, totalmente baseado no ciclo PDCA, bem como a definição de todos os procedimentos necessários e dos diferentes instrumentos e momentos usados para monitorizar e medir, a análise e revisão, a identificação de desvios e as acções para os superar. A análise dos resultados inclui o desenvolvimento de actividades de benchmarking, que podem incidir sobre as práticas, os resultados, ou ambos, dependendo das necessidades da CERCIAG e dos parceiros envolvidos. Mais do que um conceito, o compromisso com a melhoria contínua é uma realidade presente em todas as actividades e nas pessoas que interagem com a organização.

No domínio da gestão e sustentabilidade salienta-se o reforço das políticas de rigor, responsabilização e transparência dos procedimentos de administração financeira e organizacional, particularmente com as implicações decorrentes da redução significativa das transferências do OE para as instituições e a necessidade crescente de encontrar novas receitas para a viabilização do orçamento da instituição. O alinhamento da despesa com a receita das actividades das respostas sociais, através dos respectivos contratos/protocolos, e a procura constante de novas oportunidades de projecto, permitirá aumentar a autonomia financeira relativa, promover as receitas próprias dentro do possível, melhorar o resultado de exercício e elevar o patamar de sustentabilidade.

O pensamento orientador do Plano de Actividades desenvolve-se na sustentabilidade da missão e projecto da CERCIAG. Só todos, num espírito de cidadania activa e gestão democrática e participada, poderemos promover, qualificar e aprofundar a participação da organização na vida da comunidade em que actua e a qualidade da sua vida interna e do atendimento e acompanhamento que proporciona aos seus clientes.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Pilar de Missão – Pessoas

Indicador	Referência	2017		2018		
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	91,7%	≥80%	-	91,3%	≥80%
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	58	100%	26	60	100%
	Taxa de transferências para a sociedade	1.759.400€ 71%	71%	889.965€ 75%	73,5% 1.702.714€	71% 1.806.76€
	Nível Impactos QOL	83%	≥83%	-	-(1)	≥83%
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	249	≥ 85%	209	258	≥85%
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	≥80%	24	24	≥80%
OP.1.3	Eventos com impacto social	5	≥5	5	6	≥5
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	80	≥80	67	106	≥85
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	1500	≥1500	1250	1500	≥1500
	Voluntários	10	≥10	5	10	≥10
	Novos sócios	13	≥20	8	11	≥20
OP.1.5	Acções de responsabilidade social	293	≥200	170	298	≥200
	Acções de sensibilização para deficiência	417	≥300	322	386	≥300

(1) Dados disponíveis apenas no final de 2017

Pilar de Missão – Prestação de Serviços

Indicador	Referência	2017		2018		
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	3	≥2
	Projectos de inovação	2	≥1	2	2	≥1
	Taxa de execução do programa de auditorias	10	100%	6	10	100%
OP.2.2	Novas parcerias	158	≥100	98	165	≥100
	Parceiros	177	≥120	121	181	≥120
	Índice de satisfação dos Stakeholders	92,1%	≥90%	-	93,5%	≥90%
OP.2.3	Exercícios de benchmarking	6	≥4	3	5	≥4
OP.2.4	Taxa de execução do Plano Marketing	-	100%	-	-	100%
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	-	2	1	1	1(*)

(*) – Meta transitada de 2017

**Pilar de Organização – Colaboradores**

Indicador	Referência	2017			2018	
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	75,6%	≥72%	74,9%	75,6%	≥73%	
OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	1	≥2	3	3	≥3	
OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores	88,9%	≥80%	-	93,4%	≥80%	
Taxa de absentismo	3,5%	≤6	6,2%	4,8%	≤6	
OP.3.4 Representação em entidades externas	-	≥7	7	7	≥8	

Pilar de Organização – Recursos

Indicador	Referência	2017			2018	
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.4.1 Requalificação de espaços físicos e equipamentos	0	≥2	-	1	≥2	
OP.4.2 Resultado líquido do exercício	1.095,17€	>0	-63.399,7€	9.718,77€	>0	
OP.4.3 Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥2	4	6	≥2	

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Indicador	Referência	2017			2018	
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.5.1 Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.448.530€	100%	1.244.551€	2.544.730€	100%	
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.457.780€	100%	1.181.152€	2.546.115€	100%
OP.5.2 Prazo médio de pagamentos	120	≤90	125	120	≤90	
	Crescimento da liquidez geral	0,03	≥0,02	0	0,03	≥0,02
OP.5.3 Autonomia financeira	0,73	≥0,78	0,71	0,73	≥0,78	
	Novas parcerias com financiamento	0	≥2	0	2	≥2
	Taxa de autofinanciamento	319.502€ 13%	13%	14,5% 170.839€	12,8% 295.413€	13% 330.995€

Metas de Desempenho Organizacional**Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho**

Indicador	2017		2018	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Índice de satisfação global	≥90%		≥90%	
Volume de receitas próprias	≥240.000€		≥250.000€	
Índice de execução dos gastos globais	≤Gastos Totais 2016		≤Gastos Totais 2017	
Taxa de PI's com sucesso	≥80%		≥80%	



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Indicador	2017		2018	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	97%	100%	96%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		≥95%	
Execução Financeira - DAO	≥99%		≥95%	
Execução Financeira - DR	100%		≥95%	
Execução Financeira - DAD	≥91%		≥95%	

6.1.1 Qualidade e Controlo de Gestão

Principais Acções e Iniciativas

A gestão da qualidade tem-se mostrado fundamental na harmonização de procedimentos e práticas com foco na eficácia e eficiência da acção, no apoio à sustentabilidade da organização, melhoria da qualidade dos serviços e satisfação de todos os que procuram os nossos serviços e/ou connosco interagem.

No decorrer de 2018 serão implementadas e acompanhadas todas as acções que garantam e permitam manter ou melhorar a qualidade dos serviços prestados pela CERCIAG, assim como cumprir com os princípios de qualidade, nomeadamente através da revalidação da Certificação Europeia da Qualidade EQUASS Excellence e aplicação da Política da Qualidade da CERCIAG.

O *benchmarking* tem-se revelado uma ferramenta essencial na comparação de performances das organizações e respectivas funções ou processos, fomentando também o *benchlearning*, técnica que encoraja uma atitude de aprendizagem contínua a partir de bons exemplos e boas práticas. A CERCIAG pretende continuar a dinamizar e participar em ambas as actividades, garantido assim uma abrangência na partilha de práticas e resultados com outras entidades.

No que concerne ao processo de melhoria continua, no decorrer de 2018 continuarão a ser desenvolvidas todas as acções que garantam 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 de processos no âmbito da gestão.

Parcerias

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Contactos estabelecidos	227	≥200	146	233	≥220
Novas parcerias	158	≥100	98	165	≥100
Parcerias activas	205	≥180	163	212	≥200
Parceiros	177	≥120	121	181	≥120
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	552	≥500	213	684	≥550
Participações de clientes em parcerias	1300	≥1300	426	1352	≥1300
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	94,4%	≥90%	-	94,3%	≥90%



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Índice de satisfação de Clientes	96%	≥90%	-	96%	≥90%
DE	95,5%	≥90%	89,1%	94%	≥90%
DAO	96,8%	≥90%	-	97,7%	≥90%
DFE	90,9%	≥90%	-	91,2%	≥90%
DR	98,1%	≥90%	-	98,6%	≥90%
DAD	98,9%	≥90%	-	98,3%	≥90%
Índice de satisfação de Famílias	93,1%	≥92%	-	92,5%	≥92%
DE	89,6%	≥92%	94%	88,3%	≥92%
DAO	92,9%	≥92%	-	92,1%	≥92%
DFE	91,5%	≥92%	-	93,8%	≥92%
DR	98,5%	≥92%	-	95,9%	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	92,1%	≥90%	-	93,5%	≥90%
Índice de satisfação de Colaboradores	88,8%	≥80%	-	93,4%	≥80%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	92,5%	≥ 90%	-	93,9%	≥ 90%

6.1.2 Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Principais Acções e Iniciativas

Será prioritário participar/organizar exercícios de Benchmarking com o objectivo de melhorar práticas de divulgação da imagem da instituição e promover o potencial da marca CERCIAG na comunidade.

Manter-se-á o apoio à implementação e continuidade das acções no âmbito do projecto CLDS 3G – ADRO, nomeadamente a manutenção dos websites e plataformas desenvolvidas e a elaboração de documentação e materiais de divulgação das diversas acções.

Proceder-se-á ao desenvolvimento de novos módulos da Intranet, intervenções de melhoria e correcção dos já existentes bem como actualização do software e hardware e suporte da mesma. Serão desenvolvidos 6 módulos: gestão de rotatividade de RH; controlo de consultas de HSSMT; gestão de manutenções; HACCP - gestão e controlo das normas e orientações aplicáveis; registo e gestão das Acções de Melhoria; controlo de candidaturas a projectos. A escolha dos módulos a desenvolver decorre de necessidades identificadas pelos diversos Departamentos, pelo que o I&TI irá cooperar com os mesmos na concepção destes recursos.

A revisão do sistema de backups e replicações da informação será efectuada nos moldes habituais, com vista à rentabilização dos dispositivos de que dispomos (Fileserver 1 e Fileserver 2), para fazer face à crescente necessidade de armazenamento.

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



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Indicador	2017		2018		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	80	≥80	67	106	≥85
Visitas ao website cerciag.pt	36714	≥ 27000	40070	99000	≥ 86000
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	3751	≥ 4250	4247	4500	≥ 4700
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	3	4	4
Elementos gráficos elaborados	220	100%	166	220	100%
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades	60	100%	44	60	100%
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	427	100%	260	490	100%
Ações de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥ 2	4	6	≥ 2

6.1.3 CLDS 3G - ADRO

Principais Acções e Iniciativas

As acções do **projecto ADRO** estão definidas por eixos de intervenção, subdividindo-se em **32 acções**, todas elas interligadas. Com base na experiência dos dois primeiros anos, existem acções chave que potenciaram e deram relevo a outras que, por algum motivo, tiveram menos notoriedade. Importa referir que as 32 acções estão planeadas para serem executadas em cada ano do projecto.

Salientamos, ainda, os condicionalismos da falta de resposta relativamente a pedidos de reembolso, bem como a indisponibilidade da plataforma para a realização do pedido de alteração, sem previsibilidade de modificação das metas iniciais. Dois anos após o início do projecto ainda nada se encontra definido sobre quais as metas a ter em consideração, se as apresentadas em candidatura se as propostas apresentadas e aprovadas em CLAS.

No que concerne ao **eixo 1**, Emprego, Formação e Qualificação, para 2018 a intervenção será direccionada para as acções mais formativas, abrangendo outro tipo de público-alvo. As acções concertadas com as duas escolas secundárias do concelho irão permitir executar acções direccionadas para um público mais jovem, com o objectivo da preparação para integração em mercado de trabalho.

As acções de Orientação Profissional e de Empreendedorismo (2, 11 e 12) permitem-nos promover boas práticas no sentido de optar por escolhas profissionais mais adequadas, assim como incutir um espírito empreendedor, através de criação do próprio negócio. Em 2016 estas acções centraram-se em desempregados e alunos do ensino secundário, em 2017 e 2018 será expandido a alunos do ensino superior, nomeadamente ao nível da acção 12, através de uma parceria com a ESTGA.

No domínio do **eixo 2**, Intervenção Familiar e Parental, acções transversais, ao longo dos três anos do projecto são na sua maioria executadas pelas entidades parceiras. A dinamização das actividades deste eixo depende essencialmente da acção 14 – Diagnóstico Familiar, com objectivo de sinalizar agregados que possam beneficiar das restantes acções. Em 2018, este eixo terá um especial enfoque na freguesia de Macinhata do Vouga, de modo a poderem ser implementadas neste território as acções (15, 16 e 17), Gestão do Orçamento Familiar e Educação Parental.

As acções de melhoria vão permitir desenvolver novas parcerias, nomeadamente com outras instituições que trabalham os mesmos públicos, designadamente ao nível da acção social directa, de modo a potenciar o



Plano de Actividades e Orçamento 2018

trabalho de terreno e abranger um maior número de agregados e, desejavelmente, poder ultrapassar as metas estipuladas.

No que respeita ao **eixo 3**, Capacitação da Comunidade e das Instituições, com especial enfoque no associativismo, artesanato e voluntariado, o sucesso da sua execução depende, fundamentalmente, da implementação de dispositivos e promoção de produtos. Desta forma, todos os equipamentos previstos em projecto terão de ser implementados até ao final de 2018.

As acções deste eixo que necessitam de uma maior intervenção, para garantir o seu sucesso são as acções 21, 27, 30 e 31, teleassistência, implementação de dispositivos digitais e o voluntariado.

Metas de Implementação do Projecto – Acções estruturantes de cada Eixo

Indicador	Meta 2016-2018		Acumulado Out. 2017		Meta 2018		
	PI	CLAS	Real.	TE PI	TE CLAS	PI	CLAS
E1/ A6 - Participantes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	100	50	134 ⁽¹⁾	100%	100%	100	50
E1/ A6 - Expositores presentes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	30	15	66	100%	100%	30	15
E1/A7 - Empresas distinguidas com a marca de "Empresa Inclusiva"	30	6	4	13,3%	66,7%	26	2
E1/ A10 - Participantes no Workshop "Capacitação do tecido empresarial para a empregabilidade das pessoas com deficiência e/ou incapacidade"	30	15	12 ⁽¹⁾	40%	80%	18	3
E2/A15 - Oficinas implementadas na área da gestão orçamental familiar	18	3	5	27,8%	100%	13	3
E2/A15 - Participantes a frequentar as acções da gestão orçamental familiar	30	15	12	40%	80%	18	3
E2/A16 - Oficinas implementadas na área de auto-sustentabilidade das famílias	18	3	5	27,8%	100%	13	3
E2/A16 - Participantes nas acções de auto-sustentabilidade das famílias	30	15	12	40%	80%	18	3
E2/A17 - Programas de Educação Parental implementados	9	2	3	33,3%	100%	6	2
E2/A17- Participantes nos Programas de Educação Parental implementados	24	16	12	50%	75%	12	18
E3/A23 - Feiras de produtos regionais realizadas	3	3	1	33%	33%	2	2
E3/A24 - Artesãos envolvidos nas Oficinas do ADRO - Ateliers de Trabalho artesanal	15	3	18	100%	100%	15 ⁽²⁾	3 ⁽²⁾
E3/A29 - Criação/manutenção de Mercearia Solidária	1	1	1	66,7%	66,7%	1 ⁽²⁾	1 ⁽²⁾
E3/A30 - Criar e dinamizar uma plataforma digital para potenciar e dinamizar o Banco Local de Voluntariado de Águeda	1	1	1	66,7%	66,7%	1 ⁽²⁾	1 ⁽²⁾
E3/A31 - Elementos da comunidade cigana envolvidas em actividades de cariz comunitário	10	4	5	50%	100%	5	4 ⁽²⁾

(1) Acções a realizar até Dezembro de 2017; dados referentes apenas a 2016 | (2) Meta do projecto concretizada. Implica a manutenção das acções.



6.2 Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Principais Acções e Iniciativas

A operacionalização dos objectivos estratégicos será a principal preocupação da UGAF, considerando que definem as principais orientações emanadas pela Direcção da CERCIAG.

Nesse sentido, serão tomadas todas as medidas para que os objectivos e metas definidos para o ano de 2018 sejam concretizados, através da implementação de acções e iniciativas específicas para o efeito.

Pretende-se, durante o ano de 2018, uma gestão de recursos financeiros cada vez mais rigorosa. O cumprimento orçamental será controlado/analísado periódica e sistematicamente, de forma a ser possível a tomada de medidas correctivas/preventivas de acordo com o executado. Nesta óptica de sustentabilidade financeira pretende-se, ainda, e de forma a potenciar o maior equilíbrio orçamental, aumentar a articulação com a Assessoria à Direcção Executiva, com a Unidade de Gestão de Clientes e com os diferentes Departamentos Serviços.

Numa óptica de motivação/satisfação dos Recursos Humanos e Clientes, e em articulação com o Departamento de Recursos Humanos e com a Unidade de Gestão de Clientes, será prioritário o cumprimento dos prazos estabelecidos para o processamento administrativo de salários, bolsas e apoios financeiros aos clientes com actividades ocupacionais no exterior, de forma a possibilitar a construção e desenvolvimento do seu projecto de vida.

Será também prioritário o cumprimento com o apuramento de Pedidos de Reembolso/Saldo a apresentar no âmbito das Candidaturas em curso do POISE e outros relatórios solicitados pelos diferentes organismos de Tutela.

Será ainda uma preocupação constante a potenciação de um maior envolvimento da comunidade através do aumento do número de cooperantes e voluntários.

Na óptica da qualidade dos serviços prestados pretende-se procurar e propor, em articulação com a Unidade de Gestão de Clientes e com os diferentes Departamentos e Serviços, novas formas de organização de espaços físicos e equipamentos existentes, reforço de parcerias e participação activa no processo de renovação da Certificação Europeia da Qualidade.

Execução Financeira

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Eficácia da negociação	10	100%	3	15	15
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	394.680€	100%	199.939€	107% 331.538€	100% 385.780€
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	-	-	-	-	-
Taxa de crescimento dos donativos	35.000€	10%	15.340€ (-6,3%)	15,2%	10%
Cedências de espaços	5	5	1	3	5



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Recursos Humanos

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de colaboradores	96	103	102	99	102
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.599.400€	100%	777.504€	1.661.000€	100%
Índice de contratações	7	100%	6	-	100%
Total de colaboradores avaliados(em período ordinário)	74	77	80	73	80
Média de avaliação de desempenho	75,6%	≥72%	74,9%	74,9%	≥73%

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	31.400€	100%	112,7% (35.392€)	34.400€	100%
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	--	0%	165,4% (14.069€)	25.000€	100%
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	--	100%	100%	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 2018, encontra-se alinhado com a execução dos objectivos estratégicos da Organização, enquanto referências fundamentais no desenvolvimento das actividades de todos os Departamentos e na definição dos caminhos a percorrer na renovação do processo de Certificação Europeia da Qualidade, EQUASS 2018 nível Excellence, promovendo para tal a melhoria contínua dos serviços e o aumento da satisfação dos clientes, famílias/significativos e partes interessadas.

Em 2018 reitera-se a importância em reforçar a atenção para acções que visem a responsabilidade social e a sensibilização da comunidade, uma vez que é fundamental melhorar efectivamente as condições socio-ambientais dos nossos clientes.

A soma das disponibilidades de cada elemento e de cada Departamento contribui de forma determinante para a sustentabilidade da instituição. A Unidade de Gestão de Clientes, em consonância com a cultura organizacional da CERCIAG, propõe-se a contribuir com os Departamentos na organização de todos os eventos de angariação de fundos promovidos pela organização, angariação de novos sócios, patrocínios e apoios. A parceria com a edilidade Aguedense, dando continuidade à articulação e divulgação dos projectos artísticos, culturais e desportivos da organização na agenda cultural municipal é, também, uma intenção a cumprir.

A promoção de novos vínculos, por forma de parcerias, formais ou informais, assume-se como uma ferramenta importante na criação de oportunidades de integração dos nossos clientes na comunidade, sendo por isso uma estratégia a manter e a reforçar. Esta atitude proactiva com a comunidade possibilita uma maior capacidade na efectivação de actividades que melhor respondam às expectativas e necessidades dos clientes.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Numa lógica de estruturação interna, manter-se-á em 2018 a cooperação e assistência por parte da Unidade de Gestão de Clientes aos diversos Departamentos. Desta forma, pretende-se manter uma operacionalização dos planeamentos individuais mais coesa e alinhada. Sendo os clientes o alvo de todo o esforço da CERCIAG, a avaliação da qualidade dos serviços prestados irá manter-se através de questionários de satisfação e de qualidade de vida que permitam avaliar o impacto do trabalho desenvolvido.

O desenvolvimento da instituição por intermédio de uma filosofia de melhoria contínua de todos os seus colaboradores, reforçando os princípios da valorização de competências e qualificações, reflecte-se na aposta da formação profissional e pessoal contribuindo para melhorar do seu desempenho e aumentar a motivação.

Prestação de Serviços

Indicador	2017		2018		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de clientes	795	≥675	697	870	≥763
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	79	90	90	90	90
DAO (Domicilio) – Clientes (Acordos de Cooperação)	10	10	10	10	10
DR – Clientes (Acordos de Cooperação)	14	14	14	14	14
DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)	20	20	20	20	20
DFE – Formandos	270	≥258	277	328	328
DE – Alunos (CRI)	394	≥282	282	400	300
Clientes com continuidade interna	492	518	416	482	483
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	3	≥2
Taxa de integrações socioprofissionais	249	≥ 85%	209	258	≥85%
Taxa de execução das actividades do PI	93,7%	100%	53,7%	87,4%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	87%	≥85%	89,6%	89,3%	85%
Taxa de PI's com sucesso	91,7%	≥80%	-- (1)	91,3%	≥80%
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	106	≤70	90	85	≤80
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	325	≥323	74	363	≥355
Total de eventos	16	≥16	9	17	≥16
Candidaturas a projectos	21	≥22	12	24	≥22
Desenvolvimento de projectos	15	≥15	14	10	≥15
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	216	100%	119	-- (1)	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	1274	100%	708	-- (1)	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	13751	100%	7996	-- (1)	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	6092	100%	4513	-- (1)	100%

(1) Dados disponíveis no final de 2017

6.3.1 Departamento de Formação de Activos





Plano de Actividades e Orçamento 2018

Principais Acções e Iniciativas

As organizações devem investir na sua melhoria contínua. Nesse sentido, a formação profissional é fundamental para garantir a qualificação do capital humano das organizações. Mas, para resultar, tem de ser executado 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 próprio de auscultação.

É neste contexto que o departamento de formação de activos tem para o ano de 2018, como principais objectivos:

- Garantir a implementação do plano de formação, reforçando as competências e qualificações dos colaboradores, optimizando o seu desempenho e consequentemente aumentar o grau de motivação e eficiência dos mesmos;
- Disponibilizar uma oferta formativa junto das empresas/organizações da região, tendo por base as necessidades específicas da cada uma delas;
- Apostar na qualificação e certificação profissional dos colaboradores da CERCIAG;
- Dinamizar parcerias com diferentes organizações no domínio da formação.

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

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	8	100%	1	11	100%
Média de horas formação por colaborador	40,5	≥35	-	-	≥35
Colaboradores com formação	78	≥60	44	73	90
Eficácia da formação do PFA	96,2%	≥90%	100%	-	≥90%

6.4 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Os Centros de Recursos para a Inclusão (CRI) são estruturas especializadas que centram a sua intervenção na inclusão de crianças e jovens com necessidades educativas especiais, 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 os Agrupamentos de Escolas e com as estruturas da comunidade. A operacionalização do trabalho a desenvolver pelo CRI resulta da execução dos Planos de Acção financiados pelo Ministério da Educação e da implementação dos Programas Educativos Individuais, através de um planeamento individualizado, centrado nas necessidades, potencialidades e expectativas dos alunos, famílias, docentes e outros intervenientes.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Nesse sentido, o CRI da CERCIAG irá continuar a planear, implementar e acompanhar práticas de intervenção baseadas nos contextos naturais dos alunos, bem como a capacitar estes contextos, tendo por base o modelo de qualidade de vida tal como definido por Schalock e as orientações da tutela.

Estando prevista uma revisão do quadro legal em vigor, no que concerne à Educação Especial para o ano de 2018, o Departamento de Educação pretende participar e promover formação específica, de forma a capacitar os seus técnicos de acordo com as novas orientações. Pretende-se que esta capacitação seja um coadjuvante essencial para a implementação das novas orientações, em parceria com os Agrupamentos de Escolas dos Concelhos de abrangência da CERCIAG.

No decorrer do ano lectivo 2017/2018 o CRI pretende dinamizar o II Encontro de Trabalho e Reflexão para Pais e Comunidade Escolar no geral. Uma iniciativa que visa ouvir na primeira pessoa, alunos com necessidades educativas especiais (NEE), pais/encarregados de educação, docentes, técnicos, autarquias e outros agentes envolvidos na área da educação especial, conhecer os problemas existentes nesta área, recolher contributos e definir estratégias em conjunto, que possibilitem melhorar o apoio a desenvolver com estes alunos.

O estabelecimento de novas parcerias configura-se como um princípio fundamental para a integração dos alunos com NEE nos seus contextos actuais e futuros de vida. O CRI continuará, deste modo, a estabelecer parcerias através da implementação e acompanhamento dos Planos Individuais de Transição, permitindo aos alunos com NEE o desenvolvimento de experiências profissionais, com potencial de transferibilidade para oportunidades futuras de inclusão.

No âmbito do estabelecimento de parcerias estratégicas, a CERCIAG pretende continuar a desenvolver, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda, o trabalho de identificação e intervenção de situações de risco ao nível da comunicação, linguagem e fala para o desenvolvimento normal de crianças em idade pré-escolar, através da cedência de um Técnico de Terapia da Fala.

Prestação de Serviços

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de clientes (alunos)	394	≥282	282	400	≥300
Grau de Implementação dos Planos de Acção	10882	100%	10593	10115	100%
Taxa de execução das actividades do PI	93,2%	100%	9533	87,1%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,2%	≥85%	88,84%	86,2%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	80,3%	≥80%	220	80,3%	≥80%
Grau de concretização dos objectivos PIT	85%	≥80%	82%	85%	≥80%
Clientes com continuidade interna	282	282	282	300	300
Fisioterapia – sessões ⁽¹⁾	1060	100%	718	783	100%
Fisioterapia – presenças ⁽¹⁾	1304	100%	828	1232	100%
Psicologia – sessões ⁽¹⁾	2270	100%	1770	1849	100%
Psicologia – presenças ⁽¹⁾	3665	100%	2767	3064	100%
Terapia da Fala – sessões ⁽¹⁾	2431	100%	1817	2145	100%
Terapia da Fala – presenças ⁽¹⁾	3103	100%	2566	3116	100%



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Indicador	2017		2018		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Terapia Ocupacional - sessões ⁽¹⁾	1452	100%	813	1340	100%
Terapia Ocupacional - presenças ⁽¹⁾	2718	100%	1042	1941	100%
PIT – Acompanhamentos ⁽¹⁾	970	100%	739	802	100%
PIT - Nº médio de clientes ⁽¹⁾	58	≥58	62	62	≥62
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	7125	100%	85,8% (4436)	6289	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	3665	100%	103,3% (2767)	3866	100%

(1) A planificação de Setembro a Dezembro de 2018 está sujeita à aprovação dos Planos de Acção para o ano lectivo de 2018/2019.

6.5 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

Tendo em conta os Objectivos Estratégicos da CERCIAG, o DAO contribuirá para reforçar e assegurar a concretização dos mesmos, continuando a orientar o seu foco para a qualidade e diversidade dos serviços prestados, a sustentabilidade da organização, bem como para a motivação e o envolvimento da equipa de trabalho.

É actualmente indiscutível a dinâmica implementada no âmbito das actividades desportivas de competição, confirmadas pelos diversos títulos nacionais e europeus conquistados pelos atletas da CERCIAG. Consideramos que esta é uma aposta ganha e iremos continuar a fomentar e apoiar a prática do desporto reforçando cada vez mais a sua componente de competição.

Também as diversas actividades que permitem uma maior capacidade de autodeterminação das pessoas que apoiamos estarão nas nossas prioridades, novamente em 2018, nomeadamente as actividades dinamizadas pela PNAR – Plataforma Nacional de Auto-representantes, a participação dos clientes nas diversas reuniões de trabalho dinamizadas pela FENACERCI em temáticas importantes como Violência e Vida Independente, o envolvimento dos clientes no sistema de “Pares de Apoio”, a concretização do Plano de Actividades do Grupo de AR e o aumento de elementos do grupo.

Realçamos ainda a vontade do DAO de responder afirmativamente ao acolhimento de todas as solicitações de PIT efectuadas pelos agrupamentos de escolas e a disponibilidade em acolher visitas, estágios e pedidos de utilização de infra-estruturas. Todas estas iniciativas permitirão uma maior sensibilização para a problemática da deficiência junto da comunidade e reforçará a responsabilidade social e o impacto da CERCIAG junto daqueles a quem presta serviços.

Iremos ainda lançar um desafio junto das famílias e significativos no sentido de os sensibilizar para um maior envolvimento na luta pelos Direitos dos seus filhos/familiares, papel até aqui desempenhado, muitas vezes, exclusivamente pelas organizações.

Relativamente à equipa do DAO, será um objectivo para 2018 organizar um espaço de reflexão e partilha de procedimentos e metodologias, bem como de discussão e fomento de iniciativas motivacionais e de participação efectiva na vida daquilo que é a casa de todos.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Prestação de Serviços

Indicador	2017		2018		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	90	100	101	102	100
Taxa de execução das actividades do PI	84,7%	100%	-	82,4%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	82,1%	≥85%	-	86,1%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	82%	≥80%	-	87,9%	≥80%
Taxa de clientes com Sonho	58	58%	58	60	60%
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	58	100%	26	60	100%
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	≥80%	24	24	≥80%
Clientes com continuidade interna	88	100	101	89	100
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	47	20	27	22	30
Terapia da Fala – sessões	381	410	238	410	100%
Terapia da Fala – média de clientes	--	10	10	10	100%
Fisioterapia – sessões	1800	2059	1147	1842	100%
Fisioterapia - média de clientes	--	43	46	58	100%
Terapia Ocupacional – sessões	1694	2028	1023	1321	100%
Terapia Ocupacional - média de clientes	--	93	89	141	100%
Serviço Social – acompanhamentos	250	250	275	500	100%
Psicologia – acompanhamentos	36	35	8	35	100%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	163	100%	56,4% (92)	106,4% (380)	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	1032	100%	59,7% (551)	79% (870)	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	5453	100%	60,2% (2971)	96,9% (5192)	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	849	100%	51,1% (551)	167,5% (1015)	100%

6.6 Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG centra a sua intervenção nos domínios da formação profissional inicial e contínua e da empregabilidade de pessoas com deficiência e incapacidade, através de processos e métodos de intervenção integrados, numa perspectiva holística da pessoa e da sua situação, pelo que a sua intervenção e acompanhamento vão muito além do período temporal em que um determinado destinatário se encontra nas medidas formativas ou de emprego.

Tendo em conta as características gerais da população atendida (maioritariamente pessoas com deficiência intelectual), geralmente com problemas de comportamento associados e dificuldades na estruturação da



Plano de Actividades e Orçamento 2018

personalidade, os serviços formativos e de empregabilidade, desenvolvidos pelo DFE da CERCIAG, são orientados num sentido amplo, de modo a responder às necessidades transversais desta população.

O DFE, na implementação dos seus serviços formativos e de empregabilidade, procura continuamente: satisfazer as expectativas dos candidatos e dos empregadores; solucionar necessidades de competências académicas básicas nos formandos; desenvolver competências pessoais geradoras de autonomia; promover competências transversais de capacitação para a participação e cidadania; potenciar competências profissionais ajustadas às condições mais favoráveis do mercado de emprego; promover a diversificação da oferta formativa, potenciando o aumento da empregabilidade; acompanhar a evolução empresarial local e identificar nichos de oportunidade para testar e reforçar competências dos formandos; mediar soluções de emprego, desemprego e reinserção socioprofissional.

Com o objectivo de responder às necessidades apresentadas e objectivos propostos, o DFE mantém, para o ano de 2018, a oferta formativa nos 8 cursos de formação profissional inicial, em percursos formativos de dupla certificação e de certificação profissional. Ao nível da formação contínua, irá disponibilizar uma acção destinada a activos empregados com o objectivo de reforçar competências no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Irá disponibilizar, ainda, uma acção destinada a activos desempregados, com o objectivo de promover a integração profissional e a procura activa de emprego.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	96	≥96	92	101	≥101
Média de Clientes	94	94	88,83	81	81
Clientes com continuidade interna	64	64	-	48	48
Volume de horas formação	121381,5	≥92%	65032 (53,6%)	110172	≥92%
PCT's	64	≥64	57	95	≥95
Taxa de execução das actividades do PI	96,2%	100%	53,8%	84%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	97,5%	≥85%	-	96,8%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	98,6%	≥80%	-	98%	≥80%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	53	100%	50,9% (27)	-	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	190	100%	53,7% (102)	-	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	823	100%	46,7% (384)	-	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	940	100%	85,2% (801)	-	100%

Centro de Recursos

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes (IAOQE)	60	≥60	46	80	≥80
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	15	≥15	6	15	≥15



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Indicador	2017		Real.1S	2018	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Experiências de orientação vocacional	37	≥37	12	48	≥48
Clientes com continuidade interna	37	≥37	-	48	≥48
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	50	≥50	65	54	≥54
Candidatos integrados	25	≥25	18	27	≥27
Taxa de integração	50%	≥50%	27,7%	50%	≥50%
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	44	≥44	66	77	≥77
Clientes de APC que mantem o posto de trabalho	36	≥36	62	62	≥62
Taxa de manutenção	80%	≥80%	93,9%	80%	≥80%

Formação Contínua

Indicador	2017		Real.1S	2018	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Total de Clientes	8	8	8	16	16
Volume de horas de formação	400	≥92%	237,5 (59,4%)	600	≥92%

6.7 Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

Um dos grandes objectivos deste departamento continua a ser a alteração das infra-estruturas, mais adequadas ao envelhecimento dos clientes. Porém, enquanto não se verificar a abertura a financiamento que a suporte, e dentro dos espaço físicos existentes, procurará manter-se a qualidade de vida dos clientes, num ambiente que visa ser o mais familiar possível.

Indo, ainda, ao encontro deste objectivo, e caso não seja possível a mudança de instalações, será solicitado junto da tutela o alargamento da capacidade da resposta de 14 para 15 clientes.

Continua a ser importante o reforço contínuo das competências das equipas de acção directa, que necessitam de orientações específicas para situações concretas. Para assegurar que estas equipas têm acesso in loco a informação relevante para a sua intervenção diária, em 2018 será criado um calendário rotativo de intervenção dos técnicos, em horário pós-laboral, de forma a garantir que quase diariamente existirá alguém da equipa técnica, num determinado período, para apoiar e esclarecer dúvidas da intervenção.

Este acompanhamento de proximidade da equipa técnica, Técnico de Serviço Social, Enfermeira e Coordenadora, irá criar as condições para que exista uma maior proximidade à equipa de ajudantes de acção directa do DR e clientes. Este contacto presencial mais frequente pretende possibilitar um apoio mais célere à equipa e satisfazer, mais eficazmente, as necessidades dos Clientes, que são dinâmicas e constantes.

A aposta no DR para 2018 continuará a passar pela disponibilização de actividades de inclusão, muito direccionadas para o exterior e para a participação do cliente na comunidade. O Plano de Animação Sociocultural irá prever um aumento de saídas de socialização e de participação em eventos da comunidade. Paralelamente a estas actividades serão desenvolvidas, também pela Animadora, actividades internas, de treino e manutenção das capacidades dos clientes, de acordo com os seus interesses e gostos, trabalhando de alguma forma a sua autonomia.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Em 2018, será também consolidada a base de dados de controlo de *stocks* de medicação, criada em 2017 e que aguarda apenas o lançamento de todos os dados necessários ao seu funcionamento, nomeadamente a imputação da medicação a cada cliente, bem como a sua posologia.

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.

O DR não colabora directamente com o seu trabalho para a responsabilidade social da CERCIAG, mas de forma indirecta, e através do contributo dos seus técnicos, participa 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	2017		2018		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	15	15	15	15	15
Candidatos sem resposta interna/comunidade	48	≤50	56	57	≤50
Clientes com continuidade interna	15	15	15	15	15
Taxa de execução das actividades do PI	102%	100%	-	86%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,1%	≥85%	-	90%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	-	100%	≥85%
AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior	101	≥100	46	78	≥80
Saídas de socialização	18	≥37	39	60	≥50
Comemoração/festas na comunidade	11	≥15	16	28	≥25
Serviço Social - acompanhamentos	146	≥150	116	160	≥165
Saúde - Enfermagem	75	≥80	89	135	≥120
Taxa de execução dos serviços técnicos	230	100%	205	285	100%

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 ao longo dos últimos anos, pois depende de aprovação e financiamento da tutela.

Ainda assim, e uma vez que continua a ser uma necessidade urgente para os clientes que apoiamos, continuaremos a diligenciar nesse sentido, por forma a respondermos às solicitações que nos são efectuadas aquando das avaliações de Satisfação Anual e dos Planos Individuais.

Enquanto não é possível este alargamento, será proposto para 2018 a alteração de horário, estendendo a prestação de serviço até às 18h, por forma a assegurar os lanches da tarde e os posicionamentos para as pessoas mais dependentes.



Plano de Actividades e Orçamento 2018

A equipa continuará a comprometer-se com as metas dos serviços a prestar aos seus clientes, respeitando continuamente as suas escolhas, negociando no entanto o máximo de apoios possíveis, por forma a garantir o financiamento da tutela, permitindo assim continuar a desenvolver uma intervenção integrada e ao mesmo tempo sustentável para a instituição.

Para além da satisfação dos seus clientes, importa à equipa aferir a qualidade de vida dos mesmos. Desta forma, será aplicado um inquérito, construído em conjunto com a Universidade de Aveiro, ajustado à população atendida e que permita aferir o impacto que o serviço representou para a melhoria ou manutenção das capacidades dos clientes apoiados neste serviço.

Durante 2017, e em consequência do envelhecimento dos clientes, tornou-se difícil alargar o serviço de teleassistência. Este serviço requer alguma destreza no uso de novas tecnologias, o que também tem condicionado a adesão ao mesmo. Prevê-se que dentro de algum tempo, os novos clientes, mais habituados ao uso de telemóvel, possam aderir melhor a este tipo de serviço. Em 2018, a sensibilização para a utilização do mesmo passará pelos familiares/significativos, com o objectivo de se tornarem facilitadores na implementação dos dispositivos e no treino da utilização dos mesmos.

Mantém-se para 2018 os cuidados de Bem-Estar (cabeleireiro, manicura e pédicure) ao domicílio ou na própria CERCIAG. Este serviço é considerado inovador e apesar de ainda não ser expressivo, tem contribuído em muito para o bem-estar, não só físico como psicológico de alguns clientes, nomeadamente nas senhoras.

Este Departamento continuará a 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 rectaguarda familiar, assegurando acompanhamentos que não estejam previstos no Apoio Domiciliário e aos quais a equipa não consegue responder.

Devido à enorme oferta no concelho deste tipo de serviços, consideramos importante em 2018 apostar na divulgação deste Departamento, nomeadamente na sua diversidade de serviços, por forma a assegurar permanentemente a lotação da resposta.

Prestação de Serviços

Indicador	2017		2018		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	26	≥20	22	25	≥20
Clientes com continuidade interna	20	20	18	20	20
Candidatos sem resposta interna/comunidade	11	0	7	6	0 ⁽¹⁾
Taxa de execução das actividades do PI	92,2%	100%	101%	97,3%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,5%	≥85%	90,3%	87,2%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	89,5%	≥80%	100%	90%	≥80%
Média de serviços obrigatórios	3,33	≥4	3,3	3,3	≥4
Média de serviços complementares	1,3	≥2	1,51	1,5	≥2
Visitas domiciliárias	138	≥123	43	120	≥120
Serviço Social - acompanhamentos	145	≥140	58	110	≥120
Saúde – acompanhamentos	123	≥145	88	160	≥165
Fisioterapia - sessões	316	≥350	205	350	≥350
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	205	350	100%



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Taxa de execução dos serviços técnicos	408	100%	189	405	100%

(1) A meta representa o valor desejável para o serviço, pois o objectivo é conseguir dar resposta a todos os candidatos.

6.9 Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto-representantes

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	37	100%	21	40	100%
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	6	100%	1	5	100%
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	5	100%	3	5	100%
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	50	100%	25	50	100%

Desporto Adaptado

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Actividade Física Adaptada – sessões	318	318	279	307	100%
Actividade Física Adaptada - média de clientes	81	81	51	52	100%
Adaptação ao Meio Aquático - sessões	343	289	104	277	100%
Adaptação ao Meio Aquático – média de clientes	28	28	29	29	100%
Boccia - treinos	56	73	24	73	100%
Boccia – média de clientes	24	24	23	24	100%
Boccia – competições e demonstrações	3	3	1	2	100%
Canoagem - treinos	18	106	49	100	100%
Canoagem – média de clientes	32	32	28	28	100%
Canoagem – competições e demonstrações	1	1	0	1	100%
Ciclismo - treinos	20	37	22	36	100%
Ciclismo – média de clientes	4	4	4	3	100%
Ciclismo – competições e demonstrações	3	3	2	3	100%
Judo - treinos	24	39	21	73	100%
Judo – média de clientes	4	4	4	4	100%
Judo – competições e demonstrações	2	2	4	3	100%



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Fanfarra

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Ensaaios (DAO)	58	90	49	88	100%
Média de clientes (DAO)	17	≥17	26	25	100%
Ensaaios (DFE)	28	42	28	42	100%
Média de clientes (DFE)	13	≥13	13	≥16	100%
Actuações	17	≥15	11	≥15	100%

Malabares

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Ensaaios	85	41	21	41	100%
Média de clientes	40	22	23	23	100%
Actuações	5	≥5	1	≥3	100%

Rancho

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Ensaaios	44	41	25	45	100%
Média de clientes	35	42	42	45	100%
Actuações	2	≥3	5	≥5	100%

Átomo

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Sessões (DAO)	235	284	197	356	338
Média de clientes (DAO)	67	78	76	72	74
Sessões (DFE)	69	72	31	68	72
Média de clientes (DFE)	41	40	39,5	41	40
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	5	100%	0	3	100%
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	75	100%	0	75	100%



7. Melhoria Contínua

7.1 Plano de Melhoria 2018

O Plano de Acção de Melhoria para 2018 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
Criação de uma base de dados de rotatividade de RH	Melhoria	Directora Financeira	1º Semestre 2018
Criação de uma base de dados de controlo de consultas de medicina no trabalho	Melhoria	Directora Financeira	1º Semestre 2018
Criação de plataforma na intranet para gestão de manutenções	Melhoria	Directora Financeira	2º Semestre 2018
Criação e implementação de plataforma de HACCP, com vista a otimizar a gestão e controlo das normas e orientações aplicáveis	Melhoria	Directora Financeira	Durante 2018
Ajuste e uniformização de práticas e procedimentos do CRI, conforme legislação de Educação Especial em fase de publicação	Melhoria	Coordenador CRI	Durante 2018
Revisão dos questionários de satisfação de alunos, famílias, docentes e Órgãos de Gestão do CRI, com vista a fomentar uma resposta mais direccionada aos serviços de CRI	Melhoria	Coordenador CRI	1º Semestre 2018
Implementar o sistema de "Par de Apoio" na dinâmica do DAO para que as pessoas com deficiência intelectual prestem apoio aos seus pares de modo informal, através da partilha de experiências de vida, da sua valorização pessoal e do reforço de competências de comunicação, identificação e resolução de problemas, cidadania e tomada de decisão	Inovação	Coordenador DAO	Durante 2018
Promover encontro de Entidades de Reabilitação (Formação Profissional e Centros de Recursos) para partilha de boas práticas e estratégias utilizadas no âmbito dos programas actuais de financiamento	Melhoria	Coordenadora DFE	1º Semestre 2018
Promover encontro de Entidades Empregadoras com o objectivo de partilha de práticas e aferição de necessidades	Melhoria	Coordenadora DFE	2º Semestre 2018
Criação de horário técnico (rotativo) para intervenção no LR com o objectivo de contribuir para uma maior abrangência de apoio à equipa de ajudantes	Melhoria	Coordenadora DR	1º Trimestre 2018
Alargar o horário de funcionamento do DAD até às 18h, com o objectivo de contribuir para a diminuição do isolamento dos clientes	Melhoria	Coordenadora DAD/ RH	1º Trimestre 2018
Alargar o serviço de Teleassistência a outros clientes do Apoio Domiciliário, com o objectivo de aumentar as condições de segurança das pessoas mais vulneráveis, através de um contacto directo e permanente com um elemento de referência ou da equipa de intervenção	Melhoria	Equipa Técnica DAD	Durante 2018
Intranet – Actualização do software de suporte às tecnologias MySQL e PHP e consequente revisão integral do código fonte.	Melhoria	Coordenador I&TI	Março a Setembro



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Desenvolvimento e implementação de melhorias ao nível da sua estrutura e usabilidade.			
Reformulação do sistema de helpdesk, através da implementação de apoio remoto, com o intuito de reduzir o tempo de execução dos pedidos, e aumentar a eficiência do serviço	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Trimestre 2018
Promover a participação nos encontros de CLDS do distrito no sentido de partilhar boas práticas e metodologias	Melhoria	Coordenador CLDS	Durante 2018
Criação e implementação de plataforma de acompanhamento e controlo de acções de melhoria, com vista permitir uma gestão mais otimizada das acções de melhoria desenvolvidas pela organização	Inovação	Responsável da Qualidade	Durante 2018
Concepção e implementação de plataforma de controlo e gestão de projectos, que possibilite o controlo integral quer de candidaturas, quer da execução dos projectos apresentados e desenvolvidos pela organização	Inovação	Responsável da Qualidade	Durante 2018

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 decisão de nova fase de financiamento
IEFP	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	Colónia de Férias Tocha 2018	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	Candidatura aos Projectos INR 2018
POISE	CLDS 3G - ADRO	Implementação de acções que promovam a inclusão de forma multisectorial e integrada, reduzindo o isolamento e a exclusão; reabilitar artes e ofícios dando-lhes dimensão e impacto; otimizar saberes e recursos de 3 freguesias ricas em tradições e indústria, de forma a ajudar no combate ao desemprego	Em Execução



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
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 financiamento
A definir	neeXY	Capacitação para pais/significativos, docentes e outros elementos da comunidade escolar, com vista a esclarecer e a potenciar atitudes assertivas dos intervenientes, de maneira a promover o desenvolvimento normal da sexualidade nos jovens com NEE's e alerte para a importância da implementação de um programa em contexto escolar para a Educação Afetivo-Sexual	Aguarda abertura de candidatura
A definir	AQUALÂNDIA	Requalificação da piscina interior do CAO	Aguarda abertura de candidatura
A definir	Sala de Convívio do CAO	Remodelação da sala e disponibilização de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso	Aguarda abertura de candidatura
INR	Grupo de Teatro CERCIAG	Aquisição de diverso material performativo para o Grupo de Teatro	Aguarda abertura de candidatura
A definir	Requalificação de Respostas Sociais	Requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo o alargamento da capacidade da resposta de 14 para 20 vagas comparticipadas.	Aguarda abertura de candidatura

7.3 Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	2017			2018	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Reuniões de Gestão e Coordenação	14	≥18	12	14	≥18
Reclamações/ sugestões	1	≥1	0	1	≥1
Ações de melhoria desenvolvidas	39	≥20	24	48	≥25
Taxa de ações de melhoria encerradas	20	100%	37,5% (9)	39	100%
Taxa de eficácia das ações de melhoria	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de execução do programa de auditorias internas	10	100%	6	10	100%
Processos auditados	13	≥13	8	13	≥13
Processos chave auditados	9	≥9	7	10	≥9
Ações de melhoria decorrentes das auditorias internas	14	≥12	6	12	≥12
Parceiros de benchmarking	30	≥10	16	14	≥12
Exercícios de <i>benchmarking</i>	6	≥4	3	5	≥4
Ações de melhoria decorrentes dos exercícios de <i>benchmarking</i>	2	≥2	1	2	≥2
Projectos de Inovação	2	≥1	2	2	≥1



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	--	--	--	58	--	--	--	58
	M	--	--	--	28	--	--	--	28
11 - 15	H	--	--	--	90	--	--	--	90
	M	--	--	--	55	--	--	--	55
16 - 19	H	9	--	4	39	1	--	--	53
	M	2	--	2	30	1	--	--	35
20 - 24	H	5	--	14	--	6	--	--	25
	M	7	--	26	--	6	--	1	40
25 - 34	H	7	--	10	--	18	--	--	35
	M	5	--	9	--	8	--	1	23
35 - 49	H	5	--	5	--	26	--	5	41
	M	8	--	7	--	15	1	4	35
50 - 59	H	2	--	1	--	8	1	1	13
	M	3	--	--	--	7	1	2	13
-60 - 64	H	--	--	--	--	1	--	--	1
	M	--	--	--	--	2	1	--	3
65 - 69	H	--	--	--	--	--	--	1	1
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
70 - 74	H	--	--	--	--	--	1	--	1
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
75 - 79	H	--	--	--	--	--	4	--	4
	M	--	--	--	--	--	3	--	3
80 - 84	H	--	--	--	--	--	3	--	3
	M	--	--	--	--	--	2	--	2
≥ 85	H	--	--	--	--	--	1	--	1
	M	--	--	--	--	--	2	--	2
Não Definido	----	48	16	133	--	--	--	--	197
TOTAL	H	28	--	34	187	60	10	7	326
	M	25	--	44	113	40	10	8	240
		101	16	211	300	100	20	15	763^(*)

(*) O valor real de clientes apoiados é de 748, 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	--	--	--	--	--	--	--	1
	M	--	--	--	1	--	1	--	2
Visual	H	--	--	--	--	--	2	--	2
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
Auditiva	H	--	--	1	--	--	1	--	2
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
Mental	H	24	--	29	30	36	--	6	125
	M	24	--	43	27	25	2	5	126
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	4	--	2	6	--	--	--	12
	M	--	--	--	6	--	--	--	6
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	3	--	1	--	4
	M	--	--	--	--	--	2	--	2
Outras	H	--	--	--	102	9	6	--	117
	M	1	--	1	46	5	5	--	58
Não Definido	--	48	16	133	--	--	--	--	197
TOTAL	H	28	--	34	187	60	10	7	326
	M	25	--	44	113	40	10	8	240
		101	16	211	300	100	20	15	763 (*)

(*) O valor real de clientes apoiados é de 748, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2018

8.2 Cronograma de Funcionamento

2018											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feriado	1	1	Páscoa	Feriado	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	TP	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	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	TP	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	Carnaval	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	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	Fer.Mun.	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	TP
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	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29		29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		Feriado	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		Feriado		31	31		31		TP
22	18	21	19	20	21	22	22	20	22	21	17
245											



8.3 Cronograma Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18:00h	10	7	7	11	16	13	4	12	10	14	12
Reunião DG/DU's	10:00h	8	5	5	9	7	4	2	3	1	5	3
Reunião Gestão	10:00	3	7	7	4	9	6	4	5	3	7	5
Reunião DU/Coordenadores	14:30	26	23	23	27	25	29	27	28	26	30	14
Reunião Geral de Técnicos	11:00	8	5	5	9	7	4	2	3	1	5	3
Reunião Geral do DFE/SME	17:00	8	5	5	9	7	4	2	3	1	5	3
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DFE	--	--	--	--	--	--	11 a 15	--	--	--	--	10 a 14
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	15:00	31	28	28	18	30	27	25	12	31	28	12
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:00	--	--	--	--	--	--	--	14	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	14	--	--	2	--	--	--	--	5
Reunião de Equipa (Ent. Promotora e Ent. Executoras)	14:00	10	14	14	11	9	13	11	12	10	14	12
Reunião de Técnicos de DAO	10:30	8	5	5	2	7	4	2	3	1	5	3
Reunião Geral de DAO	17:30	3	7	7	4	2	6	4	5	3	7	5
Reunião Equipa DAD	14:30	Todas as Quartas-Feiras										
Reunião Chefe de Equipa DAD	17:00	Sempre que necessário										
Reunião Equipa DR	9:00	11	8	8	12	10	14	12	13	11	8	13
Reunião Chefe de Equipa DR	15:00	Sempre que necessário										
Reunião IT&I	--	Sempre que necessário										
Reunião Equipa UGAF	15:00	23	--	--	--	--	--	--	--	9	--	--
Reunião GAF		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)	10	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	5	Auxiliar Motorista	3	
Terapeuta Ocupacional	4	Ajudante Cozinha	2	Total de colaboradores – 102 Efectivos – 73 A Termo – 27 Com legislação especial de emprego – 2 Trabalhadores independentes – 1 Voluntários - 10 a)Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Auxiliar Serviços Gerais	5	
TAFE	2	Empregado de Bar/Refeitório	1	
Monitor DFE	10	Animadora Cultural	1	
Monitor DAO	7	Estágio Profissional (C.C.)	1	
Auxiliar DFE	3	Emprego Inserção (Aux. S.G DAD)	1	
Guarda-Livros	1			
Enfermeiro	1	Professor F. Base (externo)	1	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Voluntários	10	



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 11 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 2 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 1 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	Apartamento do Projecto 71, localização confidencial	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 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	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 com 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		155.000,00
611	Mercadorias	9.500,00	9.500,00
612	Matérias-primas, subsidiárias e consumo		145.500,00
6121	Produtos alimentares	105.000,00	
6123	Outras Matérias Consumidas	20.000,00	
6142	Medicamentos e artigos de saúde	1.500,00	
6144	Material Didáctico	1.000,00	
6145	Limpeza, higiene e conforto	18.000,00	
62	Fornecimentos e Serviços Externos		385.780,00
622	Serviços especializados		184.600,00
6221	Trabalhos Especializados	125.000,00	
6222	Publicidade e Propaganda	1.500,00	
6223	Vigilância e Segurança	6.700,00	
6224	Honorários	13.000,00	
6226	Conservação e Reparação		
62261	Viaturas	25.000,00	
62262	Equipamentos	7.400,00	
62263	Infra-estruturas	2.000,00	
6227	Segurança e saúde no trabalho	4.000,00	
623	Materiais		20.680,00
6231	Ferramentas e Utensílios	8.000,00	
6233	Material de Escritório	7.500,00	
6234	Artigos para Oferta	1.000,00	
6235	Jornais e Revistas	180,00	
6236	Material de Protecção no Trabalho	1.500,00	
6238	Outros	2.500,00	
624	Energia e fluidos		98.000,00
6241	Electricidade	35.000,00	
6242	Combustíveis	57.000,00	
6243	Água	6.000,00	
625	Deslocações, estadas e transportes		21.000,00



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
6251	Deslocações e Estadias	21.000,00	
626	Serviços diversos		61.500,00
6261	Rendas e Alugueres	19.000,00	
6262	Comunicação	13.500,00	
6263	Seguros	23.000,00	
6265	Contencioso e Notariado	0	
6266	Despesas de Representação	0	
6268	Outros serviços	6.000,00	
63	Gastos com o pessoal		1.661.000,00
632	Remunerações do pessoal	1.255.000,00	
634	Indemnizações	-	
635	Encargos sobre Remunerações	280.000,00	
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	11.000,00	
638	Outros gastos com o pessoal	115.000,00	
64	Gastos de depreciação e amortização		97.000,00
642	Activos fixos tangíveis	97.000,00	
68	Outros gastos e perdas		237.950,00
681	Impostos e taxas		150,00
6811	Taxas	150,00	
688	Outros		37.800,00
6881	Correcções relativas período anteriores	20.000,00	
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	200.000,00	200.000,00
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		2.544.730,00
	Deficit/ Excedente orçamental		1.384,56



Plano de Actividades e Orçamento 2018

Orçamento de Rendimentos

Conta	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR	TOTAIS
	COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO		25.000,00
28	Diferimentos		
	Orçamento de Estado		
	Outros financiadores/Doações	25.000,00	
	COMPARTICIPAÇÕES PARA EXPLORAÇÃO		
75	Subsídios, doações legados à exploração		2.233.414,56
751	Subsídios Estado e outros e outros entes públicos		
7511	Centro Regional Segurança Social		841.414,56
75111	Invalidez e Reabilitação		
751111	Apoio Ocupacional	611.412,00	
751113	Residências	168.826,56	
751114	Apoio Domiciliário	61.176,00	
7512	Outros	1.362.000,00	1.362.000,00
752	Subsídios de outras entidades	30.000,00	30.000,00
	RENDIMENTOS PRÓPRIOS		
71	Vendas		18.000,00
711	Mercadorias	18.000,00	
72	Prestação de Serviços		134.200,00
721	Quotas dos utilizadores	115.000,00	
722	Quotizações e jóias	3.000,00	
725	Serviços secundários		
7251	Protocolos Cooperação CAO	9.000,00	
7252	Outros Proveitos Operacionais	7.200,00	
78	Outros rendimentos e ganhos		160.500,00
781	Rendimentos suplementares		31.000,00
7811	Serviços sociais	31.000,00	
787	Rendimentos ganhos em investimento	0	0
788	Outros		129.500,00
7881	Correcções períodos anteriores	0	
7983	Imputação de subsídios ao investimento	61.000,00	
7886	Donativos	38.500,00	
7887	Consignação de IRS	5.000,00	
7888	Outros não Especificados	25.000,00	
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares		0
791	Juros Obtidos	0	
	TOTAL DOS RENDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO		2.546.114,56

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 2018) 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 2018, propondo a sua aprovação.

Águeda de 15 de Novembro de 2017

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator