



**Plano de Actividades e
Orçamento 2019**



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 2019.....	15
6.1 Direcção.....	15
6.2 Departamento Administrativo e Financeiro	20
6.3 Gestão de Clientes	21
6.4 Departamento de Educação.....	23
6.5 Departamento de Actividades Ocupacionais.....	24
6.6 Departamento de Formação.....	26
6.7 Departamento de Emprego - Centro de Recursos.....	27
6.8 Residências	28
6.9 Departamento de Apoio Domiciliário	29
6.10 Actividades de Inclusão e Autodeterminação.....	30
7. Melhoria Contínua	32
7.1 Plano de Melhoria 2019.....	32
7.2 Desenvolvimento de Projectos	33
7.3 Indicadores de Melhoria Contínua.....	35
7.4 Monitorização e Avaliação.....	35
8. Anexos.....	37
8.1 Caracterização da População Atendida	37
8.2 Cronograma de Funcionamento	39
8.3 Cronograma Reuniões.....	40
8.4 Plano de Meios	41
9. Orçamento.....	43
9.1 Conta de Exploração Previsional	43
10.Parecer do Conselho Fiscal	47



1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Tendo por referência o previsto e aprovado em sede de Plano Estratégico, agregando os elementos fornecidos pelas diversas unidades e serviços, o Plano de Actividades para 2019, consignado no presente documento, espelha a concretização de uma estratégia de consolidação organizacional, identificando operacionalmente as actividades a desenvolver, acompanhado das informações consideradas fundamentais a uma correcta leitura e interpretação

A progressiva complexidade dos problemas a que as organizações de intervenção social têm que dar resposta, a emergência de novas problemáticas e as transformações ocorridas, designadamente ao nível de alguns modelos de funcionamento, exigem às organizações uma maior capacidade de adaptação à mudança. O maior desafio tem que ver com a forma como aprofunda e gere o conhecimento e no modo como é capaz de o potenciar. Neste contexto, a actividade será mais realista e orientada para as reais necessidades da comunidade, investindo-se na consolidação e formação de novas parcerias estratégicas e de missão, no plano da sociedade e nos meandros da solidariedade social, pautadas por lógicas de não-dependência e de crescente autonomia financeira, potenciando os recursos organizacionais disponíveis.

A tudo isto foram acrescentados conteúdos, estratégias e dinâmicas, que possam aprofundar a política de proximidade e reciprocidade, procurando garantir uma organização mais forte, sustentada e coesa, colocando no seu centro nevrálgico, e como definição de marca, o cliente e a personalização dos serviços prestados.

No domínio orçamental, os grandes objectivos definidos procuram conciliar a actividade proposta, num justo equilíbrio entre a despesa e a receita, com a adopção de uma política de rigor e controlo da execução financeira.

Temo-lo dito muitas vezes, e afirmamo-lo uma vez mais, que devemos ser ambiciosos nos nossos objectivos, demonstrando uma permanente insatisfação com aquilo – e foi muito – que foi feito e conseguido no quadro da melhoria contínua dos serviços que prestamos e do crescimento organizacional, numa procura permanente de conseguir estabilizar o nosso desempenho num nível de excelência.

O futuro não se adivinha fácil, exigindo o acento tónico em princípios orientadores do pensamento ao nível da intervenção social capaz de dar coerência e consistência às acções práticas; com a certeza de que mais importante que estabelecer objectivos é decidir a forma de os alcançar e de nos mantermos fiéis a eles. No espírito de missão que caracteriza a CERCIAG, com ousadia, com honestidade resistente e com o futuro como horizonte, seremos capazes.

Águeda, 14 de Novembro de 2018

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

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 é disponibilizada formação inicial nas áreas de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem, assim como formação contínua. A formação inicial pode ser desenvolvida através de percursos formativos de dupla certificação (Percurso B) ou percursos formativos, sem certificação escolar (Percurso C).

Emprego

O Departamento de Emprego é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de programas de orientação profissional e de acções facilitadoras da integração, manutenção e reintegração profissional de pessoas com deficiência e incapacidade, encaminhadas pelo Centro de Emprego de Águeda para o Centro



Plano de Actividades e Orçamento 2019

de Recursos. Presta ainda apoio às Entidades que pretendam admitir recursos humanos com deficiência ou incapacidade.

No Centro de Recursos são disponibilizados os seguintes serviços: IAOQE - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego; Apoio à Colocação; Acompanhamento Pós-Colocação, designadamente Emprego Apoiado; Adaptação de Postos de Trabalho e Eliminação de Barreiras Arquitectónicas; e Atribuição de Produtos de Apoio.

Escola de Ensino Especial

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

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades dos alunos 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 necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, 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 multideficiência, em situação de risco/exclusão social. Destina-se a portadores de deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, com ausência permanente ou temporária da rede de suporte (por morte, doença e/ou incapacidade dos progenitores, familiares ou outros).

Apoio Domiciliário

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

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

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

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

Actividades em Parceria: Hipoterapia, Canoagem, Judo Adaptado, Ciclismo, ParaHoquei, (...);

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



CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2019

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 e Bem-Estar - A Política de Ética e Bem-Estar 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 de respeito pela dignidade e bem-estar de todos que, directa ou indirectamente, interagem com a organização. A modelação do comportamento ético garante ainda que a prestação de serviços da CERCIAG assenta na confiança, confidencialidade, integridade e honestidade, e actua na protecção de clientes e outras partes interessadas em eventuais situações de abuso e/ou negligência.



Plano de Actividades e Orçamento 2019

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, 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. As organizações estão comprometidas com a aprendizagem contínua e inovação.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de governação • Contactos com poder local e central • Formas de financiamento • Responsabilidade e Inclusão Social • Inovação
COLABORADORES	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"> • Recrutamento • Gestão de carreiras • Formação e desenvolvimento • 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 • Átomo, Circuito Adaptado
ÉTICA	Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade e bem-estar do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando e avaliando competências profissionais e regulando comportamentos. Os serviços são baseados na confiança, confidencialidade e transparência.	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades • Saúde e segurança no trabalho • Prevenção de situações de abuso • Confidencialidade (RGPD)
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 na comunidade • Efeitos e benefícios • Acções/ eventos em parceria
PARTICIPAÇÃO	Remete para a necessidade de assegurar a plena participação e inclusão ativa de clientes e a sua representação a todos os níveis da organização e comunidade. As organizações promovem o empowerment de clientes com o objectivo de potenciar a igualdade de oportunidades, participação e inclusão.	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de empowerment • Fanfarra Zabumbar, Grupo de Malabares, Rancho Folclórico Saltatio • Sugestões e reclamações
AABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA	Remete para a prestação de serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes, e que consideram o seu ambiente físico e social. Os clientes são envolvidos no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços.	<ul style="list-style-type: none"> • Novas ofertas de serviços e/ou actividades • Qualidade de vida • Colónia de férias
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. Os serviços são prestados de forma através de equipas multidisciplinares e em parceria.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade dos serviços • Trabalho multidisciplinar • Monitorização dos serviços/ actividades • Auditoria interna
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	As organizações estabelecem objectivos de trabalho mensuráveis e geradores de benefícios para clientes e outras partes interessadas. Os resultados estão alinhados com a Missão e os seus impactos são medidos e geradores de processo de melhoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Projectos • Campanhas • Pirlampo Mágico • Assembleia Geral
MELHORIA CONTÍNUA	Relaciona-se com a aprendizagem e melhoria contínua dos seus serviços. As organizações são proativas na identificação e resposta às necessidades futuras de clientes e outras partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Melhoria • Benchmarking Benchlearning • Certificação da 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 2019

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	QGC	I&TI	DAF	GC*	DE	DAO	DF	DE-CR	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		
		Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	100%	100%	X			X		X			X			
		Taxa de transferências para a sociedade	71%	71%	71%	X		X									
		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	X			
		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
		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
		Voluntários	≥8	≥10	≥12	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Novos sócios	≥20	≥20	≥20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		OP.1.5	Acções de responsabilidade social	≥200	≥200	≥200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Acções de sensibilização para a deficiência	≥300	≥300	≥300	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	≥2	≥2	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
		Projectos de inovação	≥1	≥1	≥1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		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						
		Parceiros	≥120	≥120	≥120	X	X		X	X							
		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								
		Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	-	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

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

* As responsabilidades atribuídas à da Gestão de Clientes serão garantidas pela DG e pela QCG



6. Objectivos e Metas 2019

6.1 Direcção

Principais Acções e Iniciativas

O Plano de Actividades 2019, que agora se apresenta, corresponde ao terceiro exercício de planeamento estratégico - no âmbito do Plano Estratégico para o triénio 2017-2019 - em que a CERCIAG prossegue um percurso de consolidação da sua acção, procurando afirmar-se de forma consistente e integrada no âmbito da rede de respostas e serviços na área da deficiência intelectual e multideficiência, com responsabilidades operacionais no seu nível de intervenção.

Conscientes de que se avizinham desafios de grande envergadura e que temos pela frente um longo caminho para percorrer, manteremos o foco na adopção de dinâmicas que garantam, com uma abordagem sistémica, a continuidade das acções desenvolvidas com condições para a prestação de serviços de qualidade, em linha com a promoção da não discriminação e com a criação de oportunidades de igualdade.

À semelhança dos planos anteriores, procura reflectir-se a aposta no desenvolvimento da actividade de projecto como condição de sustentabilidade e diversificação das respostas, quer pela continuidade dos projetos iniciados e que transitam do exercício anterior, quer pelo desenvolvimento de novos projetos, a que acresce a concretização de um esforço de racionalização estrutural. De entre todos destaca-se, pela sua importância estrutural, o projecto da Casa de Abrigo que merecerá, da gestão mas também da equipa técnica, particular empenho e determinação.

De todos esses propósitos é produzida informação circunstanciada ao longo deste documento, a que crescem os respectivos indicadores de desempenho que permitirão, em tempo, a monitorização do seu grau de implementação, com a consequente adopção de medidas, designadamente de mudança de trajectória, por força dos contextos com que venhamos a ser confrontados, não totalmente previsíveis à data da sua propositura.

Em 2019, a questão da Residência de Travassô assume carácter de prioridade, por via de todas as diligências que possam ser feitas, processo, aliás, já iniciado no presente ano. Igualmente merecerão especial atenção, pela urgência de que se revestem, a conservação e manutenção dos edifícios e, bem assim, do parque automóvel, sendo certo que, um e o outro, sempre dependerão mais de factores externos, designadamente por recurso a eventuais fontes de financiamento, do que da vontade ou capacidade internas.

As questões da qualidade acompanharão todo o exercício, quer pela concretização da recertificação da qualidade, quer pela aposta que se manterá na formação e na certificação das competências profissionais dos Recursos Humanos.

Tratando-se do último exercício do plano estratégico que vem orientando a organização nos últimos três anos, e como desígnio transversal, merece destaque a elaboração do Diagnóstico Organizacional que, enquanto competência da gestão, auxiliará a repensar a identidade organizacional, adaptando-a aos novos contextos, social, económico, político e até cultural, sendo o responsável por fornecer as principais informações que vão justificar os rumos que serão estabelecidos no planeamento estratégico do triénio, empoderando a organização no longo prazo.

Finalmente, as questões relacionadas com o desenvolvimento e a sustentabilidade organizacional estarão sempre na primeira linha da decisão, procurando conciliar a satisfação das necessidades actuais sem comprometer aquelas que venham a ser as necessidades futuras, num resultado final que se pretende



Plano de Actividades e Orçamento 2019

superavitário e que transcenda a mera, embora absolutamente necessária, obtenção de resultados operacionais positivos.

O presente Plano deverá ser entendido como um documento orientador das actividades a realizar, com carácter geral e aberto, o que supõe a eventual necessidade de reajustamentos pontuais, justificados por alterações supervenientes.

Estamos conscientes que há ainda uma grande distância entre o que conseguimos e o que gostaríamos de fazer. Mas é esta tensão que nos deve dar energia para nos focarmos no desejável enquanto vamos caminhando no possível.

Pilar de Missão – Pessoas

Indicador	Referência	2018		2019		
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	91,3%	≥80%	91,88%	97%	≥80%
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	60	100%	26	48	100% (62)
	Taxa de transferências para a sociedade	73,5% (1.702.714€)	71% (1.806.76€)	50,4% (911.238€)	73,2% (1.779.642€)	71%
	Nível Impactos QOL	-	≥83%	-	83%	≥83%
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	258	≥85%	178	273	≥85%
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	24	≥80%	24	24	≥80%
OP.1.3	Eventos com impacto social	6	≥5	3	8	≥5
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	106	≥85	74	110	≥90
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	1500	≥1500	1150	2756	≥1500
	Voluntários	10	≥10	1	13	≥12
	Novos sócios	11	≥20	5	12	≥20
OP.1.5	Ações de responsabilidade social	298	≥200	143	295	≥200
	Ações de sensibilização para deficiência	386	≥300	325	419	≥300

Pilar de Missão – Prestação de Serviços

Indicador	Referência	2018		2019		
		Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	1	≥2
	Projectos de inovação	2	≥1	-	2	≥1
	Taxa de execução do programa de auditorias	10	100%	6	13	100%
OP.2.2	Novas parcerias	165	≥100	72	202	≥100
	Parceiros	181	≥120	188	190	≥120
	Índice de satisfação dos Stakeholders	93,5%	≥90%	-	91,9%	≥90%
OP.2.3	Exercícios de benchmarking	5	≥4	2	4	≥4
OP.2.4	Taxa de execução do Plano Marketing	-	100%	-	-	100%

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	1	1	-	1	1 ^(*)

(*) Meta transitada de 2018

Pilar de Organização – Colaboradores

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	75,6%	≥73%	75,6%	75,6%	≥73%
OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	3	≥3	1	4	≥3
OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores	93,4%	≥80%	-	89,6%	80%
	Taxa de absentismo	4,8%	≤6	7,3%	6%
OP.3.4 Representação em entidades externas	7	≥8	7	7	≥8

Pilar de Organização – Recursos

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
OP.4.1 Requalificação de espaços físicos e equipamentos	1	≥2	1	1	≥2
OP.4.2 Resultado líquido do exercício	9.718,77€	>0	-82.485€	2.577,4€	>0
OP.4.3 Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	6	≥2	0	2	≥2

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Indicador	2018			2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta	
OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.544.730€	100%	47,7% (1.231.021,7€)	2.509.150,0€	100%
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.546.115€	100%	44,4% (1.130.536,3€)	2.511.727,4€	100%
OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	120	≤90	95	125	≤90
	Crescimento da liquidez geral	0,03	≥0,02	0,35	0,17	≥0,02
OP.5.3	Autonomia financeira	0,73	≥0,78	0,52	0,72	≥0,79
	Novas parcerias com financiamento	2	≥2	1	-	≥3
	Taxa de autofinanciamento	12,8% (295.413€)	13% (330.995€)	11,2% (126.725,4€)	326.526€	13%



Metas de Desempenho Organizacional

Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	2018		2019	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Índice de satisfação global	≥90%		≥90%	
Volume de receitas próprias	≥250.000€		≥250.000€	
Índice de execução dos gastos globais	≤Gastos Totais 2017		≤Gastos Totais 2018	
Taxa de PI's com sucesso	≥80%		≥80%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	96%	100%	96%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		≥95%	
Execução Financeira - DAO	≥95%		≥95%	
Execução Financeira - DR	≥95%		≥95%	
Execução Financeira - DAD	≥95%		≥95%	

6.1.1 Qualidade e Controlo de Gestão

Principais Acções e Iniciativas

É incontornável a importância para a CERCIAG do seu Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão, estando as suas principais linhas orientadoras reflectidas nos documentos estruturantes e no seu sistema de gestão, designadamente no conjunto de Processos e Procedimentos estabelecidos, e invariavelmente espelhadas no presente Plano de Actividades.

Para o ano de 2019 salienta-se a consolidação dos procedimentos implementados no que diz respeito à protecção de dados pessoais que, não sendo uma área nova para CERCIAG, se traduziu num novo desafio durante o ano de 2018 pela entrada em vigor do RGPD - Regulamento Geral de Protecção de Dados.

Também a revalidação da Certificação Europeia da Qualidade EQUASS Excellence, a qual pressupõe a implementação da versão 2018 do referencial, cuja estabilização pela European Platform for Rehabilitation (EPR), entidade gestora do referencial EQUASS, ao nível das alterações introduzidas tem-se revelado conturbada, mantém-se um dos objectivos fundamentais para o próximo exercício, na medida em que favorece o reconhecimento externo do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido nesta área, e potencia a identificação de áreas de crescimento e/ou melhoria.

Parcerias

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Contactos estabelecidos	233	≥220	108	301	≥300
Novas parcerias	165	≥100	72	202	≥100
Parcerias activas	212	≥200	154	263	≥240
Parceiros	181	≥120	188	--	≥170



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	684	≥550	245	650	≥600
Participações de clientes em parcerias	1352	≥1300	490	1318	≥1300
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	94,3%	≥90%	-	93,6%	≥90%

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Índice de satisfação de Clientes	96%	≥90%	-	96%	≥90%
DE	94%	≥90%	94,2%	94%	≥90%
DAO	97,7%	≥90%	-	98%	≥90%
DFE	91,2%	≥90%	-	89,1%	≥90%
DR	98,6%	≥90%	-	97,7%	≥90%
DAD	98,3%	≥90%	-	99,3%	≥90%
Índice de satisfação de Famílias	92,5%	≥92%	-	93,4%	≥92%
DE	88,3%	≥92%	90%	89,1%	≥92%
DAO	92,1%	≥92%	-	94%	≥92%
DFE	93,8%	≥92%	-	91%	≥92%
DR	95,9%	≥92%	-	99,6%	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	93,5%	≥90%	-	91,9%	≥90%
Índice de satisfação de Colaboradores	93,4%	≥80%	-	89,6%	≥80%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	93,9%	≥ 90%	-	92,7%	≥90%

6.1.2 Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação continuará a dar primazia em 2019 ao desenvolvimento de novos módulos da Intranet e intervenções de melhoria e correcção dos já existentes, mediante as necessidades assinaladas ou anomalias detectadas. Salienta-se a importância da manutenção do sistema de backups e replicações da informação, com vista à rentabilização dos dispositivos de armazenamento existentes, de modo a fazer face à crescente necessidade de prolongamento do tempo de vida dos mesmos. O desenvolvimento destas actividades implicará paralelamente a participação e organização de exercícios de Benchmarking com o objectivo de melhorar práticas de divulgação da imagem da instituição e promover o potencial da marca CERCIAG na comunidade.



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Este departamento será fundamental ainda no suporte à renovação do EQUASS Excellence, nomeadamente através da revisão/elaboração de documentação e apoio diverso.

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	106	≥85	74	110	≥110
Visitas ao website cerciag.pt	99000	≥ 86000	28532	2	≥2
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	4500	≥ 4700	4844	55000	≥55000
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	2	5000	≥5000
Elementos gráficos elaborados	220	100%	158	4	4
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades	60	100%	41	300	100%
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	490	100%	245	73	100%
Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	6	≥ 2	0	495	100%

6.2 Departamento Administrativo e Financeiro

Principais Acções e Iniciativas

O principal objectivo para 2019 do Departamento Administrativo e Financeiro passará incontornavelmente pela operacionalização dos objectivos estratégicos, tendo em conta as linhas orientadoras estabelecidas pela Direcção da CERCIAG.

Pretendem-se durante o ano de 2019 manter a habitual gestão de recursos financeiros rigorosa através do controlo e análise periódica e sistematicamente do cumprimento orçamental, de forma a ser possível a tomada de medidas correctivas/preventivas de acordo com o executado. Nesta óptica de sustentabilidade financeira, o departamento pretende reforçar a articulação com a Assessoria à Direcção Executiva e com os diferentes Departamentos e Serviços com o objectivo de potenciar o maior equilíbrio orçamental.

Ainda no que se refere à sustentabilidade da organização, torna-se 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, dando ainda especial atenção à potenciação de um maior envolvimento da comunidade através do aumento do número de cooperantes e voluntários.

Salienta-se ainda a atenção que será dada à motivação e satisfação dos Recursos Humanos e Clientes, através da articulação com o Departamento de Recursos Humanos e restantes Departamentos, priorizando 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.

Execução Financeira

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Eficácia da negociação	15	15	7	6	15



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	385.780€	100%	44% (169.661€)	320.300€	100%
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	-	-	-	-	-
Taxa de crescimento dos donativos	15,2%	10%	-24,3% (11.609€)	38.500€	10%
Cedências de espaços	3	5	0	1	5

Recursos Humanos

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Total de colaboradores	99	102	105	107	107
Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal	1.661.000€	100%	49% (813.424€)	1.735.000€	100%
Índice de contratações	-	100%	11	7	100%
Total de colaboradores avaliados(em período ordinário)	73	80	85	85	85
Média de avaliação de desempenho	74,9%	≥73%	75,6%	74,9%	≥73%

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	34.400€	100%	13.532€	31.000€	100%
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	25.000€	100%	-61% 8.856€	20.000€	0%
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	100%	100%	77	100%	100%

6.3 Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

O planeamento para 2019 da Gestão de Clientes encontra-se alinhado com a execução dos objectivos estratégicos da Organização e com as actividades a desenvolver por cada um dos Departamentos.

Continuam a ser referências essenciais, o desenvolvimento das actividades de todos os Departamentos e a definição dos caminhos a percorrer na renovação do processo de Certificação Europeia da Qualidade EQUASS Excellence, promovendo por isso a melhoria contínua, o aumento da satisfação dos clientes, famílias/significativos e partes interessadas.

Pretende-se em 2019 continuar a reforçar as questões relacionadas com acções que visem o desenvolvimento da responsabilidade social e da sensibilização, envolvendo e sensibilizando toda a comunidade para a problemática das PCDI.

As parcerias, formais ou informais, são determinantes para a cooperação entre as várias organizações/entidades com o intuito de proporcionar, a todas as partes envolvidas, benefícios mútuos. Através das parcerias a CERCIAG dá também a conhecer o seu trabalho à comunidade, envolvendo-a



Plano de Actividades e Orçamento 2019

assim na promoção da participação activa das pessoas que apoia, sendo por isso uma estratégia iniciar novas parcerias e manter/reforçar as já existentes.

Sendo os clientes o alvo de todo o trabalho 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.

Prestação de Serviços

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de clientes	870	≥763	690	834	≥609
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	90	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	21	20	20
DF – Formandos	328	328	269	99	≥99
DE – Alunos (CRI)	400	300	285	170	≥170
DE-CR - Clientes	211	≥211	172	220	≥220
Clientes com continuidade interna	482	483	436	499	445
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	1	≥2
Taxa de integrações socioprofissionais	258	≥85%	178	273	≥85%
Taxa de execução das actividades do PI	87,4%	100%	96,9%	94,1%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,3%	≥85%	91,3%	91,7%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	91,3%	≥80%	91,9%	96,9%	≥80%
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	85	≤80	91	89	≤84
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	363	≥355	63	249	≥269
Total de eventos	17	≥16	6	19	≥16
Candidaturas a projectos	24	≥22	11	15	≥22
Desenvolvimento de projectos	10	≥15	10	8	≥15
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	-	100%	92,5%	97,7%	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	-	100%	78,4%	97,7%	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	-	100%	90,4%	79,8%	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	-	100%	114,1%	111,6%	100%



6.3.1 Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

Em 2019 terá início um novo ciclo de formação, implicando o compromisso de garantir neste novo ciclo de 3 anos os requisitos legais, nomeadamente no que se refere à média de 35 horas de formação anual por trabalhador. Mais do que garantir os requisitos legais, o Departamento de Formação de Activos tem como objectivo preferencial criar oportunidades e/ou desenvolver formações que ajudem e facilitem o desempenho das funções dos seus colaboradores e consequentemente contribuam para os resultados positivos da CERCIAG. Estas formações terão o seu foco em diversas áreas consideradas prioritárias, nomeadamente Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Primeiros Socorros, Ergonomia e Riscos Profissionais associados ao Ruído.

Será também inevitável dar prioridade à capacitação da equipa da Casa de Abrigo em formações no âmbito da violência doméstica recorrendo aos elementos que realizaram durante 2018 o curso TAV - Técnico de Apoio à Vítima.

Todas as acções formativas identificadas para 2019 decorrem da análise do levantamento de necessidades de formação dos colaboradores da CERCIAG e das necessidades sinalizadas no último ciclo de avaliação do desempenho, e serão sujeitas às habituais oportunidades de candidaturas a programas externos, ao estabelecimento de parcerias com outras entidades e ao recurso a formadores internos.

Pretende-se ainda em 2019 organizar um workshop de trabalho para discutir a nova legislação sobre “O Maior Acompanhado”, que tantas dúvidas tem suscitado aos profissionais.

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	11	100%	66,7% (4)	9	100%
Média de horas formação por colaborador	-	≥35	- (*)	35	≥35
Colaboradores com formação	73	90	64	- (*)	90 107
Eficácia da formação do PFA	-	≥90%	96,1%	96,7%	≥90%

(*) Este indicador só é medido no final do ano de 2018.

6.4 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Encontrando-se actualmente a ser implementado um novo enquadramento legal ao nível da Educação Inclusiva (Decreto-Lei nº 54/2018), o Departamento de Educação irá em 2019 continuar a participar e promover formação específica na capacitação dos seus técnicos de acordo com estas novas orientações, em estreita articulação com os Agrupamentos de Escolas através da dinamização de formações, workshops e acções de sensibilização.

Não tendo sido possível executar no lectivo 2017/2018 o II Encontro de Trabalho e Reflexão para Pais e Comunidade Escolar, o CRI pretende realizar este encontro no ano lectivo 2018/2019, incorporando técnicos de outros CRI's, com vista a discutir práticas, recolher contributos e a definir estratégias que



Plano de Actividades e Orçamento 2019

possibilitem melhorar o apoio a desenvolver com estes alunos, estratégias essas que serão reforçadas com a continuidade de exercícios de benchmarking e o benchlearning.

Prestação de Serviços

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de clientes (alunos)	400	≥300	285	170	≥170
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2018/2019	10115	100%	11292	8941	100%
Taxa de execução das actividades do PI 2018/2019	87,1%	100%	482	93,4%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI 2018/2019	86,2%	≥85%	87,8%	88,8%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso 2018/2019	80,3%	≥80%	83,8%	88,7%	≥80%
Taxa de PIT's implementados 2018/2019	-	-	-	64	100%
Cientes com continuidade interna	300	300	285	170	170
Fisioterapia – actividades ^(*)	783	100%	603	837	100%
Fisioterapia – presenças ^(*)	1232	100%	746	1109	100%
Psicologia – actividades ^(*)	1849	100%	1346	1877	100%
Psicologia – presenças ^(*)	3064	100%	3933	2995	100%
Terapia da Fala – actividades ^(*)	2145	100%	1266	2097	100%
Terapia da Fala – presenças ^(*)	3116	100%	2461	2781	100%
Terapia Ocupacional - actividades ^(*)	1340	100%	634	1256	100%
Terapia Ocupacional - presenças ^(*)	1941	100%	1429	1256	100%
PIT – Acompanhamentos ^(*)	802	100%	758	800	100%
PIT - Nº médio de clientes ^(*)	62	≥62	64	64	64
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	6289	100%	2503	5146	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	3866	100%	2104	3795	100%

(*) A planificação de Setembro a Dezembro de 2019, está sujeita à aprovação dos Planos de Acção para o ano lectivo de 2019/2020.

6.5 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Actividades Ocupacionais irá continuar a contribuir para reforçar e assegurar a concretização das linhas orientadoras do Plano Estratégico, orientando o seu foco para a qualidade e diversidade dos serviços prestados tendo sempre em conta a sustentabilidade da organização, bem como a motivação e o envolvimento da equipa de trabalho através da capacitação em novas áreas de intervenção e melhorando as já existentes.

Como forma de ilustrar esta qualidade e diversidade dos serviços prestados, salienta-se o investimento da CERCIAG nas actividades desportivas de competição, cujos frutos estão visíveis nos resultados alcançados nos últimos anos, e o especial foco na promoção do empowerment e da auto-determinação dos clientes



Plano de Actividades e Orçamento 2019

com o apoio incondicional ao Grupo de AR da CERCIAG que continuará a ser uma bandeira deste departamento.

Tendo em conta as necessidades das crianças e jovens que frequentam os estabelecimentos de ensino da área de intervenção da CERCIAG, considera-se fundamental continuar em 2019 a responder afirmativamente ao acolhimento de todas as solicitações de PIT.

Reforçando a partilha recíproca e a abertura ao exterior, o DAO irá continuar a acolher visitas, estágios e pedidos de utilização de infraestruturas diversas. 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.

Realça-se ainda para 2019 a continuidade da participação da equipa alargada do DAO em eventos externos interinstitucionais, muitas vezes só reservados à equipa técnica, dada a enorme repercussão que tem tido no desempenho e na consciencialização dos colaboradores do departamento.

Prestação de Serviços

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	102	100	100	102	100
Taxa de execução das actividades do PI	82,4%	100%	-	88%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,1%	≥85%	-	89,6%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	87,9%	≥80%	-	96,1%	≥80%
Taxa de clientes com Sonho	60	60%	58	48	62% (62)
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	60	100%	26	48	100% (62)
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	24	≥80%	24	-	24
Clientes com continuidade interna	89	100	100	100	100
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	22	30	37	33	34
Terapia da Fala – sessões	410	100%	193	402	328
Terapia da Fala – média de clientes	10	100%	10	10	10
Fisioterapia – sessões	1842	100%	1047	2147	1770
Fisioterapia - média de clientes	58	100%	71	61	57
Terapia Ocupacional – sessões	1321	100%	789	2195	1792
Terapia Ocupacional - média de clientes	141	100%	152	90	80
Serviço Social – acompanhamentos	500	100%	568	536	600
Psicologia – acompanhamentos	35	100%	19	25	35
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	106,4% (380)	100%	170	96,9% (158)	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	79% (870)	100%	508	92,8% (958)	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	96,9% (5192)	100%	2787	98,3% (5359)	100%

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Taxa de execução dos serviços técnicos	167,5% (1015)	100%	790	125,6% (1066)	100%

6.6 Departamento de Formação

Principais Acções e Iniciativas

A CERCIAG assume-se como uma resposta fundamental na área das medidas formativas e de empregabilidade destinadas às pessoas com deficiências e incapacidades, pretendendo proporcionar uma resposta alternativa às pessoas que se encontram nestas condições.

Com o objectivo de responder a estas necessidades específicas, o Departamento de Formação mantém para o ano de 2019 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(as) desempregados(as) com o objectivo de promover a integração profissional e a procura activa de emprego, tornando-se, por isso, imperativo desenvolver e implementar todo o tipo de mecanismos, no sentido de continuar a integrar pessoas com deficiências e incapacidades em projectos formativos que vão ao encontro das suas necessidades, como também, das necessidades do tecido empresarial local. Em 2019, o DF da CERCIAG irá continuar a apostar no estabelecimento de parcerias operacionais, determinantes para se conseguir uma intervenção multidisciplinar que responda às necessidades e expectativas dos(as) formandos(as), contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

A inexistência de uma resposta adequada para PCDI por parte dos estabelecimentos de ensino tem conduzido sistematicamente ao encaminhamento de alunos(as) para o Departamento de Formação da CERCIAG, o que comprova que as Organizações capazes de responder a esta necessidade são as que trabalham directamente com a população com deficiência. Esta realidade conduz à necessidade de adaptar mais referenciais de formação constantes do CNQ a pessoas com deficiência e incapacidade, com o objectivo de alargar a certificação destas pessoas noutras saídas profissionais. Neste sentido, o departamento irá participar num grupo de trabalho do IEFP, precisamente com o objectivo de adaptar Referenciais de Formação Profissional a PCDI

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Total de Clientes	101	≥101	89	91	≥91
Média de Clientes	81	81	72,8	91	91
Clientes com continuidade interna	48	48	-	91	91
Volume de horas formação	110172	≥92%	48,3% (53201,5)	129469	≥92%
PCT's	95	≥95	63	41	≥41
Taxa de execução das actividades do PI	84%	100%	48,3%	91,2%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	96,8%	≥85%	-	98,3%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	98%	≥80%	-	100%	≥80%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	-	100%	54,9% (28)	-	100%

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Taxa de execução das actividades de inclusão	-	100%	21,5% (48)	-	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	-	100%	49,9% (343)	-	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	-	100%	46,0% (502)	-	100%

Formação Contínua

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	16	16	8	8	8
Volume de horas de formação	600	≥92%	59,4% (356,25)	400	≥92%

6.7 Departamento de Emprego - Centro de Recursos

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Emprego assume o compromisso de dar continuidade a todos os serviços prestados, enquanto Centro de Recursos do Centro de Emprego de Águeda, bem como envolver-se nas restantes actividades institucionais, alinhado com a missão da CERCIAG e com os objectivos estratégicos definidos. Pretende-se que 2019 seja um ano de estabilização, considerando as reestruturações desenvolvidas no ano anterior.

Salientam-se, contudo, duas acções que se consideram estratégicas para o crescimento e inovação do serviço. A primeira, que já teve o seu início em 2018, diz respeito ao Estudo do Centro de Recursos, desde que iniciou a sua actividade, em 2001, até à data. Deste levantamento e análise de informação, será possível perceber o volume de trabalho desenvolvido, os resultados que foram sendo obtidos com as diferentes intervenções, assim como o impacto resultante na (qualidade de) vida das pessoas que beneficiam dos serviços e na comunidade. Este estudo torna-se fundamental pois irá permitir a eventual identificação de acções de melhoria para o serviço, como também a estarmos mais aptos para fundamentar adequadamente a continuidade futura dos serviços às entidades financiadoras e reguladoras. Acautelamos a este propósito, que se encontra em curso uma avaliação do actual sistema, por parte de entidades governamentais, que determinará novas regras a considerar no próximo processo de credenciação de Centros de Recurso, o que pode acontecer a qualquer momento.

A segunda actividade, de particular relevo na inovação do serviço, será a organização das I Jornadas de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência e Incapacidade. A dinamização deste evento, tem como objectivo responder às necessidades dos diferentes actores associados à integração profissional de pessoas com deficiência, através de Seminários, Workshops, espaços de divulgação, entre outros.

Centro de Recursos

Indicador	2018			2019	
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes (IAOQE)	80	≥80	58	80	≥80
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	15	≥15	6	16	≥15



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Experiências de orientação vocacional	48	≥48	19	46	≥46
Clientes com continuidade interna	48	≥48	-	49	≥49
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	54	≥54	46	55	≥55
Candidatos integrados	27	≥27	27	28	≥28
Taxa de integração	50%	≥50%	58,7%	50%	≥50%
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	77	≥77	68	85	≥85
Clientes de APC que mantem o posto de trabalho	62	≥62	-	68	≥68
Taxa de manutenção	80%	≥80%	-	50%	≥80%

6.8 Residências

Principais Acções e Iniciativas

A necessidade de mudança de infraestruturas continua a ser a principal prioridade para 2019 do Departamento de Residências por forma a garantir a melhor adequação possível do ambiente físico à perda de capacidade e autonomia dos clientes. Contudo, com a flagrante dificuldade de financiamento para colmatar esta necessidade, o objectivo passará por melhorar os espaços físicos existentes, dotando os mesmos de soluções que contribuam para um ambiente o mais acolhedor e familiar possível.

Paralelamente a este objectivo, e considerando a prestação dos serviços e o desempenho das equipas de acção directa outro aspecto fundamental no apoio a pessoas com deficiência, considera-se essencial a continuidade do investimento na formação como forma de reciclagem de conhecimentos, reflexão de práticas e relacionamento interpessoal, fundamentais num grupo caracterizado pelo trabalho em turnos rotativos em que é evidente o estabelecimento de outros espaços e momentos de partilha. Propõem-se assim para 2019 fomentar encontros informais entre equipa de acção directa e equipa técnica em espaços exteriores à instituição.

À semelhança dos anos anteriores, pretende-se ainda em 2019 encontrar através do apoio pontual ou continuado, um reforço na equipa através de voluntários.

Com base nos bons resultados alcançados em 2018 com a implementação de um apoio *in loco* da equipa técnica às ajudantes de acção directa, pretende-se manter em 2019 esta rotatividade diária pelos diferentes profissionais (Enfermeira, Técnica de Serviço Social e Coordenadora), alargando o mesmo a outros técnicos, nomeadamente à psicóloga, por forma a garantir uma intervenção coordenada e ajustada às necessidades de cada cliente.

O enfoque na componente inclusiva dos residentes continuará a ter uma relevância na programação das actividades de animação sociocultural, com a participação em actividades do exterior, nomeadamente nas que a comunidade tem para oferecer, originando desta forma uma maior sensibilização da comunidade para a problemática da deficiência.

A participação em grupos considerados estratégicos para a intervenção do concelho, como é o caso do Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI), do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda, o Grupo de Trabalho da União Concelhia das IPSS e a Comissão de Protecção ao Idoso de Águeda terá a sua continuidade natural.



Prestação de Serviços

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	15	15	15	15	15
Candidatos sem resposta interna/comunidade	57	≤50	48	50	≤50
Clientes com continuidade interna	15	15	15	15	15
Taxa de execução das actividades do PI	86%	100%	(*)	93,4%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	90%	≥85%	(*)	91,1%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	(*)	100%	≥85%
AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior	78	≥80	50	80	≥80
Saídas de socialização	60	≥50	12	34	≥35
Comemoração/festas na comunidade	28	≥25	33	60	≥45
Serviço Social - acompanhamentos	160	≥165	135	200	≥200
Saúde - Enfermagem	135	≥120	40	80	≥85
Taxa de execução dos serviços técnicos	285	100%	61,4% (175)	285	100%

(*) A medição destes valores apenas é efectuada no final de 2018.

6.9 Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Apesar de ter surgido em 2018 a oportunidade de candidatura ao PROCOOP para alargamento da prestação de Serviço de Apoio Domiciliário ao fim-de-semana, as contrapartidas do financiamento ficavam muito abaixo do custo real, o que levou à não decisão de candidatura por parte da CERCIAG embora se continue a assegurar, sem qualquer comparticipação financeira, o apoio ao nível das refeições ao sábado e em alguns casos o reforço para domingo. Ainda assim, o reforço de financiamento é uma necessidade premente, que se espera ver solucionada o mais breve possível.

Os principais objectivos do Departamento de Apoio Domiciliário para 2019 continuam a ser a manutenção do número de clientes e o cumprimento das metas dos serviços a prestar aos clientes, de acordo com as suas escolhas e consentimentos. Dado que a CERCIAG não tem uma resposta de continuidade, quer para a população mais envelhecida (Centro de Dia ou ERPI) nem para os clientes com patologia mental que apoia, para garantir a procura pelo serviço, exige que este se destaque das restantes instituições pela qualidade, atendimento e multidisciplinariedade da equipa técnica.

Aferir a qualidade de vida dos clientes é tão importante como a sua satisfação pelos serviços. Apesar de aprovada e autorizada a utilização da escala de Verdugo pelo próprio, na prática detectaram-se muitas dificuldades na sua aplicação. Assim, para 2019 existe o compromisso da equipa técnica criar um instrumento adequado à população deste departamento.

O facto de não ter havido nos últimos dois anos grandes fluxos de clientes (entradas e saídas), e a população estar envelhecida, tem-se tornado mais difícil negociar o alargamento do serviço de teleassistência, dado que este requer alguma destreza para o uso de novas tecnologias. Ainda assim, dada a importância deste tipo de serviço, seja pelas questões de segurança como pelas questões de isolamento, continuará a ser uma aposta deste departamento.



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Também, e com o objectivo de minimizar o efeito do isolamento a que a população mais idosa está sujeita, propõe-se para 2019 o estabelecimento de protocolos com os cursos de Geriatria, Apoio Familiar e à Comunidade e Técnico Auxiliar de Saúde do IEFP, de forma a implementar um programa de voluntariado capaz de amenizar esta situação.

A participação e representação em grupos considerados estratégicos para a intervenção do concelho, como é o caso do Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI), do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda, o Grupo de Trabalho da União Concelhia das IPSS e a Comissão de Protecção ao Idoso de Águeda terá a sua continuidade natural em 2019.

Prestação de Serviços

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Total de Clientes	25	≥20	21	21	≥20
Clientes com continuidade interna	20	20	20	20	20
Candidatos sem resposta interna/comunidade	6	0 ^(*)	6	6	0 ^(*)
Taxa de execução das actividades do PI	97,3%	100%	5986 ^(**)	104,7%	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	87,2%	≥85%	94,9% ^(**)	90,9%	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	90%	≥80%	100% ^(**)	100%	≥80%
Média de serviços obrigatórios	3,3	≥4	3,29	3,3	≥4
Média de serviços complementares	1,5	≥2	1,39	1,4	≥2
Visitas domiciliárias	120	≥120	69	120	≥120
Serviço Social - acompanhamentos	110	≥120	65	135	≥130
Saúde – acompanhamentos	160	≥165	92	170	≥165
Fisioterapia - sessões	350	≥350	190	350	≥350
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	190	350	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	405	100%	226	415	100%

(*) A meta representa o valor desejável para o serviço, com o objectivo de conseguir dar resposta a todos os candidatos.

(**) Dados relativos a 6 PI's avaliados no 1º semestre, os restantes serão avaliados no último trimestre de 2018.

6.10 Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto-Representantes

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Taxa de execução das reuniões de Auto-Representantes	40	100%	24	41	100%
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto-Representantes	5	100%	0	5	100%
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	5	100%	150%	5	100%
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto-Representantes	50	100%	96,4%	51	100%



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Desporto Adaptado

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Actividade Física Adaptada – sessões	372	307	412	471	339
Actividade Física Adaptada - média de clientes	45	52	53	81	53
Adaptação ao Meio Aquático - sessões	228	277	14	144	310
Adaptação ao Meio Aquático – média de clientes	25	29	29	29	29
Boccia - treinos	35	73	42	67	79
Boccia – média de clientes	5	24	22	24	24
Boccia – competições e demonstrações	3	2	0	4	2
Canoagem - treinos	30	100	21	62	109
Canoagem – média de clientes	6	28	27	28	27
Canoagem – competições e demonstrações	1	1	0	0	1
Ciclismo - treinos	30	36	22	34	38
Ciclismo – média de clientes	4	3	4	4	4
Ciclismo – competições e demonstrações	3	3	2	3	3
Judo - treinos	29	73	40	45	77
Judo – média de clientes	3	4	4	5	5
Judo – competições e demonstrações	7	3	7	6	3

Fanfarra

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Ensaio	88	100%	49	42	41
Média de clientes (DAO)	25	100%	25	26	10
Média de clientes (DFE)	16	100%	6	13	≥6
Actuações	15	100%	11	20	≥15

Malabares

Indicador	2018		Real.1S	2019	
	Referência	Meta		Referência	Meta
Ensaio	41	100%	16	35	40
Média de clientes	23	100%	22	23	20
Actuações	3	100%	0	1	≥1



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Rancho

Indicador	Referência	2018		2019	
		Meta	Real.1S	Referência	Meta
Ensaios	45	100%	25	45	45
Média de clientes	45	100%	44	43	44
Actuações	≥5	100%	0	5	≥2

Átomo

Indicador	Referência	2018		2019	
		Meta	Real.1S	Referência	Meta
Sessões (DAO)	356	338	158	340	339
Média de clientes (DAO)	72	74	72	76	72
Sessões (DFE)	68	72	23	62	72
Média de clientes (DFE)					
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	3	100%	1	5	100%
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	75	100%	350	275	100%

7. Melhoria Contínua

7.1 Plano de Melhoria 2019

O Plano de Acções de Melhoria para 2019 define as principais acções chave identificadas por cada um dos Departamentos, consideradas fundamentais para que toda a organização possa melhorar e desenvolver de forma sustentada, contribuindo para um desempenho de excelência e para o reconhecimento social do trabalho que desenvolve.

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 plataforma na intranet para gestão de manutenções	Inovação (*)	DF	1º Semestre 2019
Criação de plataforma na intranet para gestão de requisições internas	Inovação	DF	1º Semestre 2019
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 do CRI	Melhoria	Coordenador CRI	1º Semestre 2019
Estudo do tecido empresarial dos 5 concelhos de abrangência, com o objectivo de renovar a oferta formativa da CERCIAG	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2019

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Revisão dos Referenciais de Formação do Percurso C	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2019
Estudo do histórico dos serviços prestados nesta resposta e resultados obtidos	Melhoria (*)	Coordenadora DE-CR	1º Trimestre 2019
Desenvolvimento de novas estratégias de empowerment e medição do sucesso da sua aplicação.	Melhoria	Coordenador do DAO	Durante 2019
Estabelecer um protocolo com o Centro de Formação do IEFP, no âmbito dos cursos de Geriatria, Apoio Familiar e à Comunidade e Técnico Auxiliar de Saúde, para angariar voluntários no apoio aos idosos que vivem socialmente isolados.	Melhoria	Equipa Técnica DAD	1º Trimestre 2019
Construção de uma escala de avaliação de qualidade de vida, ajustada às especificidades da população apoiada.	Melhoria	Equipa Técnica DAD	1º Semestre 2019
Sensibilizar jovens para o desenvolvimento de trabalho de voluntariado com os clientes do Lar Residencial, em actividades pontuais ou continuadas.	Melhoria	Equipa Técnica DR	1º Semestre 2019
Intranet – Actualização do software de suporte às tecnologias MySQL e PHP e consequente revisão integral do código fonte. Desenvolvimento e implementação de melhorias ao nível da sua estrutura e usabilidade.	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Trimestre 2019
Criação de metodologia que garanta a actualização sistemática do Blog do Grupo de Auto-Representantes, considerando que existe alguma informação que não foi divulgada nesta Plataforma.	Melhoria	Grupo AR Dinamizadores AR	Durante 2019
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 2019
Implementação das alterações inerentes ao referencial EQUASS Excellence 2018, em conformidade com o Cronograma estabelecido.	Melhoria (*)	Responsável da Qualidade	1º Semestre 2019

(*)Acções transitadas de 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
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados	Em execução
Ministério da	CRI – Centro de Recursos	Apoio a alunos com necessidade de mobilização de	Em execução

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
Educação	para a Inclusão	medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, através de serviços especializados.	
INR	Colónia de Férias Tocha 2019	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 2019
Câmara Municipal de Águeda	Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil	Financiamento das actividades da Fanfarrinha Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva (actuações)	Em execução
		Financiamento das actividades da Fanfarrinha Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva (ensaios)	Em execução

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
A definir	AQUALÂNDIA	Requalificar piscina interior do CAO da CERCIAG	Submeter candidaturas às diversas oportunidades que surjam em 2019
A definir	Sala de Convívio do CAO	Remodelação da sala e dotar a mesma de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso	
A definir	Sala de Banho Assistido DAO	Requalificar e melhorar a Sala de Banho Assistido com equipamentos mais modernos e adequados às problemáticas das pessoas apoiadas	
INR	Grupo de Auto-Representantes	Apoiar o Grupo de AR na aquisição de diverso material de informática, imagem e som.	Candidatura ao INR 2019 e Câmara Municipal de Águeda
A definir	PLAY! Crescer a Brincar	Combater o sedentarismo, criar equilíbrio na vida das crianças/jovens, permitir-lhes brincar de forma livre, incentivando o que já foi natural e deixou de ser. Proporcionar formação a famílias e outros agentes educativos sobre a importância do brincar para o desenvolvimento global da criança.	Submeter candidatura às diversas oportunidades que surjam em 2019
CM Águeda/IEFP/ INR	I Jornadas de Empregabilidade das PCDI	Criação de eventual anual, a ser realizado em simultâneo com um Dia Comemorativo específico. Dinamizar a realização de Seminários, Workshops, entre outros, cujo programa será definido anualmente. Distinguir uma entidade empregadora (local e/ou nacional) que no ano civil em curso se destaque na empregabilidade de pessoas com deficiência. Promover a divulgação de serviços, na área da formação e emprego.	A implementar
POISE Portugal 2020	Requalificação de respostas Sociais	Obra de requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo um alargamento na capacidade da resposta de 14 para 20 vagas participadas.	A aguardar abertura de candidaturas

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
EDP Solidária 2018	Mais Conforto	Criar condições de conforto, através da instalação de equipamentos térmicos e aquisição de mobiliário adaptado às problemáticas da população apoiada.	A aguardar aprovação de candidatura
A definir	Sistema Som Auditório	Dotar o Auditório de sistema de som (colunas, mesas mistura e microfones portáteis, de mesa e cabo)	A definir

7.3 Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	2018		2019		
	Referência	Meta	Real.1S	Referência	Meta
Reuniões de Gestão e Coordenação	14	≥18	10	16	≥18
Reclamações/ sugestões	1	≥1	1	1	≥1
Acções de melhoria desenvolvidas	48	≥25	23	35	≥30
Taxa de acções de melhoria encerradas	39	100%	6	17	100%
Taxa de eficácia das acções de melhoria	39	100%	100%	17	100%
Taxa de execução do programa de auditorias internas	10	100%	6	13	100%
Processos auditados	13	≥13	6	12	≥13
Processos chave auditados	10	≥9	4	10	≥9
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	12	≥12	6	12	≥12
Parceiros de <i>benchmarking</i> <i>benchlearning</i>	14	≥12	12	17	≥12
Exercícios de <i>benchmarking</i> <i>benchlearning</i>	5	≥4	2	4	≥4
Acções de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	2	≥2	1	2	≥2
Projectos de Inovação	2	≥1	-	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 (mensal);
- Quadro de Indicadores (trimestral) e respectiva análise de desvios;
- Auditorias Internas;
- Relatório de Actividades Intermédio (semestral);



Plano de Actividades e Orçamento 2019

- Relatório Anual de Actividades e Contas;
- Reuniões;
- Plano Anual de Melhoria;
- Avaliação anual da satisfação dos clientes, famílias/significativos, stakeholders;
- Análise do sistema de reclamações/sugestões;
- Plano Anual de *Benchmarking* | *Benchlearning*.

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

- Alinhamento da prestação de serviços com a Missão e Visão da CERCIAG;
- Nível de sucesso na implementação de políticas, procedimentos, abordagens e metodologias;
- Fiabilidade e compreensão dos resultados obtidos;
- Efeitos e benefícios dos serviços e actividades desenvolvidas;
- Eficácia dos serviços prestados e a eficiência dos recursos envolvidos;
- Continuidade da oferta de serviços - 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	--	--	--	28	--	--	--	28
	M	--	--	--	23	--	--	--	23
11 – 15	H	--	--	--	31	--	--	--	31
	M	--	--	--	23	--	--	--	23
16 – 19	H	3	--	1	44	1	--	--	49
	M	1	--	2	21	1	--	--	25
20 – 24	H	3	--	14	--	6	--	--	23
	M	7	--	18	--	5	--	1	31
25 – 34	H	1	--	7	--	17	--	1	26
	M	8	--	9	--	5	--	--	22
35 – 49	H	6	--	10	--	25	--	4	45
	M	10	--	9	--	19	1	3	42
50 – 59	H	1	--	1	--	10	--	2	14
	M	1	--	--	--	7	1	3	12
60 – 64	H	--	--	--	--	1	1	--	2
	M	--	--	--	--	3	1	1	5
65 – 69	H	--	--	--	--	--	--	--	0
	M	--	--	--	--	--	--	--	0
70 – 74	H	--	--	--	--	--	--	--	0
	M	--	--	--	--	--	2	--	2
75 – 79	H	--	--	--	--	--	3	--	3
	M	--	--	--	--	--	3	--	3
80 - 84	H	--	--	--	--	--	5	--	5
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
≥ 85	H	--	--	--	--	--	1	--	1
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
Não Definido	----	50	8	149	--	--	--	--	207
TOTAL	H	14	--	33	103	60	10	7	227
	M	27	--	38	67	40	10	8	190
		91	8	220	170	100	20	15	624^(*)

(*) O valor real de clientes apoiados é de 609, 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	--	--	--	--	1
	M	--	--	--	--	--	3	--	3
Visual	H	--	--	--	--	--	--	--	0
	M	--	--	--	--	--	--	--	0
Auditiva	H	1	--	1	--	--	2	--	4
	M	0	--	1	--	--	--	--	1
Mental	H	11	--	28	--	36	1	6	82
	M	24	--	36	--	25	3	5	93
Paralisia Cerebral	H	1	--	--	--	13	--	1	15
	M	2	--	--	--	8	--	2	12
Multideficiência	H	--	--	--	--	2	--	--	2
	M	--	--	--	--	2	--	1	3
Dificuldades Aprendizagem	H	--	--	--	--	--	--	--	0
	M	--	--	1	--	--	--	--	1
Psicológicas	H	0	--	2	--	--	--	--	2
	M	1	--	--	--	--	--	--	1
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	--	1	--	1
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
Outras	H	1	--	1	103	9	6	--	120
	M	0	--	--	67	5	3	--	75
Não Definido	--	50	8	149	--	--	--	--	207
TOTAL	H	14	--	33	103	60	10	7	227
	M	27	--	38	67	40	10	8	190
		91	8	220	170	100	20	15	624

(*) O valor real de clientes apoiados é de 609, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2019

8.2 Cronograma de Funcionamento

2019											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	TP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	Carnaval	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	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	Feriado	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	Feriado	20	20	20	20	20	20
21	21	21	Páscoa	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	TP	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	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29		29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		TP
22	20	19	19	22	18	23	21	21	23	20	19
247 dias											

CERCIAG_219.02





CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2019

8.3 Cronograma Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18:00	9	20	13	10	15	12	17	11	16	13	11
Reunião Gestão	10:00	2	6	6	3	8	5	3	4	2	6	4
Reunião Geral de Técnicos	17:00	-	-	27	-	-	26	-	11	-	-	11
Reunião Geral do DFE	17:00	07	04	11	01	06	03	01	02	07	04	02
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DFE	-	-	-	-	-	-	11 a 21	-	-	-	-	09 a 13
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	30	20	27	24	29	26	24	4	30	27	11
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:00	-	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	-	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reunião de Equipa DE - CR	14:00	4	1	1	5	3	7	5	6	11	8	6
Reunião de Técnicos de DAO	16:00	4	1	1	5	3	7	5	6	4	1	6
Reunião Geral de DAO	17:30	2	6	6	3	1	5	3	4	2	6	4
Reunião Equipa DAD	15:00	9, 16, 23	6, 13, 20	12, 19, 26	3, 10, 17	8, 15, 22	5, 12, 19	10, 17, 24	11, 18, 25	9, 16, 23	6, 13, 20	4, 11, 18
Reunião Chefe de Equipa DAD	17:30	Sempre que necessário										
Reunião Equipa DR	9:00	30	27	27	24	29	26	25	30	27	--	25
Reunião Chefe de Equipa DR	-	Sempre que necessário										
Reunião IT&I	-	Sem periodicidade definida. Por solicitação do Coordenador, da Directora e/ou por necessidade do serviço.										
Reunião Equipa UGAF	15:00	-	20	-	-	-	-	-	-	09	-	-
Reunião GAF	-	Sempre que necessário										



8.4 Plano de Meios

8.4.1 Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Manutenção	1	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Coordenador/ Responsável Serviço a)	9	Ajudante Acção Directa (DAD)	5	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	9	HSST/ HACCP
Psicólogo	7	Ajudante Acção Directa (CA)	5	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico Serviço Social	5	Administrativo	2	Transportes (1 autocarro)
Educador Social	1	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	3	Técnico Informático/Monitor DAO	2	Manutenção
Terapeuta da Fala	5	Secretária da Direcção	1	
Terapeuta Ocupacional	3	Motorista	2	Total de colaboradores –107 Efectivos – 71 A Termo – 34 C/ legislação especial de emprego - 2 Trabalhadores independentes – 1 a)Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Cozinheiro	1	
TAFE	2	Auxiliar Motorista	3	
Monitor de FP	10	Ajudante Cozinha	2	
Monitor DAO	7	Auxiliar Serviços Gerais	4	
Auxiliar FP	4	Empregado de Bar/Refeitório	1	
Guarda-Livros	1	Animadora Cultural	1	
Enfermeiro	1	EAMA (DAD)	1	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Estágio Profissional (CR)	1	
Auxiliar DAO	12	Professor F. Base (externo)	1	



8.4.2 Recursos Físicos

Edifícios - 5 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 Ligeiras	1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (1 caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares 1 Viatura com 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário							

CERCIAG_219.02



CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2019

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		153.900,00
611	Mercadorias	9.500,00	9.500,00
612	Matérias-primas, subsidiárias e consumo		144.400,00
6121	Produtos alimentares	110.000,00	
6123	Outras Matérias Consumidas	18.000,00	
6142	Medicamentos e artigos de saúde	1.400,00	
6144	Material Didáctico	1.000,00	
6145	Limpeza, higiene e conforto	14.000,00	
62	Fornecimentos e Serviços Externos		320.300,00
622	Serviços especializados		108.600,00
6221	Trabalhos Especializados	52.000,00	
6222	Publicidade e Propaganda	500,00	
6223	Vigilância e Segurança	7.100,00	
6224	Honorários	14.000,00	
6226	Conservação e Reparação		
62261	Viaturas	20.000,00	
62262	Equipamentos	10.000,00	
62263	Infra-estruturas	1.000,00	
6227	Segurança e saúde no trabalho	4.000,00	
623	Materiais		19.700,00
6231	Ferramentas e Utensílios	8.000,00	
6233	Material de Escritório	6.500,00	
6234	Artigos para Oferta	1.000,00	
6235	Jornais e Revistas	200,00	
6236	Material de Protecção no Trabalho	1.000,00	
6238	Outros	3.000,00	
624	Energia e fluidos		102.000,00
6241	Electricidade	35.000,00	
6242	Combustíveis	60.000,00	
6243	Água	7.000,00	
625	Deslocações, estadas e transportes		26.000,00
6251	Deslocações e Estadias	26.000,00	

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
626	Serviços diversos		64.000,00
6261	Rendas e Alugueres	21.500,00	
6262	Comunicação	13.500,00	
6263	Seguros	26.000,00	
6265	Contencioso e Notariado	0	
6266	Despesas de Representação	0	
6268	Outros serviços	3.000,00	
63	Gastos com o pessoal		1.735.500,00
6321	Remunerações do pessoal	1.307.600,00	
6322	Subsídio alimentação	122.000,00	
634	Indemnizações	0	
635	Encargos sobre Remunerações	291.600,00	
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	11.000,00	
638	Outros gastos com o pessoal	3.300,00	
64	Gastos de depreciação e amortização		92.000,00
642	Activos fixos tangíveis	92.000,00	
68	Outros gastos e perdas		200.450,00
681	Impostos e taxas	1.900,00	1.900,00
688	Outros		18.550,00
6881	Correcções relativas período anteriores	0	
6882	Donativos	0	
6883	Quotizações	2.950,00	
6887	Multas e penalidades	0	
6888	Outros não especificados	12.000,00	
6889	Comissões bancárias	3.600,00	
689	Custos com apoios financeiros concedidos a utentes	180.000,00	180.000,00
69	Gastos e Perdas Financeiros		7.000,00
691	Juros Suportados		7.000,00
6911	Juros de financiamentos obtidos	7.000,00	
6918	Outros juros	0	
	TOTAL DESPESAS FUNCIONAMENTO		2.509.150,00
	Deficit/Excedente orçamental		2.577,44



Plano de Actividades e Orçamento 2019

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 À EXPLORAÇÃO		
75	Subsídios, doações legados à exploração		2.189.927,44
751	Subsídios Estado e outros e outros entes públicos		
7511	Centro Regional Segurança Social		859.927,44
75111	Invalidez e Reabilitação		
751111	Apoio Ocupacional	624.864,00	
751113	Residências	172.541,04	
751114	Apoio Domiciliário	62.522,40	
7512	Outros	1.170.000,00	1.170.000,00
752	Subsídios de outras entidades	160.000,00	160.000,00
	RENDIMENTOS PRÓPRIOS		
71	Vendas		18.000,00
711	Mercadorias	18.000,00	
72	Prestação de Serviços		145.300,00
721	Quotas dos utilizadores	115.000,00	
722	Quotizações e jóias	3.000,00	
725	Serviços secundários		
7251	Protocolos Cooperação CAO	18.000,00	
7252	Outros Proveitos Operacionais	9.300,00	
78	Outros rendimentos e ganhos		158.500,00
781	Rendimentos suplementares		40.000,00
7811	Serviços sociais	40.000,00	
787	Rendimentos ganhos em investimento	0	0
788	Outros		118.500,00
7881	Correcções períodos anteriores	0	
7983	Imputação de subsídios ao investimento	50.000,00	
7985	Projectos INR	4.000,00	
7886	Donativos	38.500,00	
7887	Consignação de IRS	6.000,00	
7888	Outros não Especificados	20.000,00	
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares		0
791	Juros Obtidos	0	
	TOTAL DOS RENDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO		2.511.727,44

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção

CERCIAG_219.02



Plano de Actividades e Orçamento 2019

CERCIAG_219.02





CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2019

10. Parecer do Conselho Fiscal

Analisados os documentos (Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2019) 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 2019, propondo a sua aprovação.

Águeda, 21 de Novembro de 2018

O Conselho Fiscal

Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

António José Duarte Arede Fernandes

Vice Presidente