



**Plano de Actividades e  
Orçamento 2020**





## Índice

<b>1. Enquadramento</b> .....	<b>4</b>
<b>2. A CERCIAG</b> .....	<b>5</b>
2.1 Oferta de serviços.....	5
<b>3. Princípios de Acção</b> .....	<b>7</b>
3.1 Missão, Visão e Valores .....	7
3.2 Políticas .....	8
<b>4. Orientação para a Excelência</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Mapa Estratégico 2020-2022</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Objectivos e Metas 2020</b> .....	<b>13</b>
6.1 Compromisso da Direcção .....	13
6.2 Metas de Desempenho Organizacional .....	14
6.3 Compromisso do Departamento Administrativo e Financeiro .....	18
6.4 Compromisso do Departamento de Formação de Activos.....	20
6.5 Compromisso do Departamento de Educação .....	21
6.6 Compromisso do Departamento de Actividades Ocupacionais .....	22
6.7 Compromisso do Departamento de Formação .....	23
6.8 Compromisso do Departamento de Emprego .....	25
6.9 Compromisso do Departamento de Residências.....	26
6.10 Compromisso do Departamento de Apoio Domiciliário.....	27
6.11 Actividades de Inclusão e Autodeterminação.....	28
<b>7. Melhoria Contínua</b> .....	<b>30</b>
7.1 Plano de Melhoria 2020.....	30
7.2 Desenvolvimento de Projectos .....	31
7.3 Indicadores de Melhoria Contínua.....	33
7.4 Monitorização e Avaliação.....	34
<b>8. Anexos</b> .....	<b>35</b>
8.1 Caracterização da População Atendida .....	35
8.2 Cronograma de Funcionamento .....	36
8.3 Cronograma Reuniões.....	37
8.4 Plano de Meios .....	38
<b>9. Orçamento</b> .....	<b>40</b>
9.1 Conta de Exploração Previsional .....	40
<b>10.Parecer do Conselho Fiscal</b> .....	<b>45</b>



## 1. Enquadramento

**primeiro as pessoas...**

Considerando que a planificação estratégica serve para orientar a organização, no pressuposto de que se tem a melhor informação possível sobre o contexto e as tendências ambientais, então o planeamento é um importante instrumento para atingir o sucesso e a máxima satisfação de todas as partes interessadas.

O presente Plano de Actividades e Orçamento dá início a um novo ciclo estratégico na vida da CERCIAG e operacionaliza aqueles que são os objectivos definidos para 2020.

A definição de objectivos para a actividade da organização e os indicadores adoptados, reflectem os pontos considerados críticos para o corrente ano, atentos os resultados conseguidos no período anterior. As actividades de core e de competência específica da CERCIAG manterão o enfoque nas pessoas e nas suas necessidades, presentes e futuras, considerando a crescente diversidade e complexidade da área social e as exigências de uma sociedade em permanente mudança.

Continuaremos a reforçar a capacidade institucional, simplificando e modernizando processos, gerindo e obtendo recursos de apoio e formando as pessoas que constituem a organização, adoptando uma visão de conjunto que promova uma consciência colectiva, a agilização na tomada de decisões, o fortalecimento das competências, o aumento da eficiência e o aperfeiçoamento da comunicação interinstitucional e das relações públicas, com vista á melhoria do desempenho organizacional.

As questões relacionadas com a sustentabilidade financeira condicionarão o modelo de governação, quer pela procura da melhor administração possível dos recursos disponíveis, quer aferindo uma triangulação entre diversificação de fontes de receitas, produção de receitas próprias e articulação de modelos, práticas e projectos, que interajam e garantam a obtenção continuada de recursos necessários à estabilidade da intervenção.

A qualidade dos serviços e os resultados obtidos não se podem avaliar apenas a partir de apreciações subjectivas, requerendo estratégias de monitorização e de análise. Assim, num pressuposto de que o planeamento não é imutável, tendo por base o princípio de melhoria contínua e de acordo com a efectividade da execução do plano estratégico, poderá ser necessário actuar sobre os desvios identificados e reajustar prioridades.

O objectivo último continua a ser o de potenciar a imagem de excelência, rigor e competência da CERCIAG, contribuindo para a consolidação e a estabilização da organização como referência nacional na sua área de actuação, provocando as modificações que se mostrem oportunas e gerando novas perspectivas de acção que conduzam a mudanças internalizadas e de caracter duradouro. Sempre com consciência que “a mudança é uma porta que se abre a partir de dentro”.

Águeda, 07 de Novembro de 2019

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 da Educação Inclusiva, 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 da CERCIAG é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de Programas de Orientação Profissional e Formação Profissional, 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 2020

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 6 e os 18 anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga e Albergaria-a-Velha.

### Lar Residencial

Acolhimento/Colocação temporário ou permanente e atendimento da pessoa com deficiência mental ou 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.

### Casa de Abrigo

A Casa de Abrigo é uma resposta pioneira em Portugal dirigida a mulheres triplamente discriminadas: Mulheres, Mulheres com Deficiência, Mulheres com Deficiência vítimas de violência, nomeadamente de maus tratos físicos ou psicológicos, negligência, e de crimes sexuais para as quais não existe resposta.

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;



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

**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).

### 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.







## 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"> <li>• Modelo de governação</li> <li>• Contactos com poder local e central</li> <li>• Formas de financiamento</li> <li>• Responsabilidade e Inclusão Social</li> <li>• Inovação</li> </ul>
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"> <li>• Recrutamento</li> <li>• Gestão de carreiras</li> <li>• Formação e desenvolvimento</li> <li>• Estágios</li> </ul>
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"> <li>• Participação em estruturas de representação</li> <li>• Auto-representação</li> <li>• Átomo, Circuito Adaptado</li> </ul>
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"> <li>• Igualdade de oportunidades</li> <li>• Saúde e segurança no trabalho</li> <li>• Prevenção de situações de abuso</li> <li>• Confidencialidade (RGPD)</li> </ul>
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"> <li>• Parcerias na comunidade</li> <li>• Efeitos e benefícios</li> <li>• Acções/ eventos em parceria</li> </ul>
PARTICIPAÇÃO	Remete para a necessidade de assegurar a plena participação e inclusão activa 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"> <li>• Estratégias de empowerment</li> <li>• Fanfarra Zabumbar, Grupo de Malabares, Rancho Folclórico Saltatio</li> <li>• Sugestões e reclamações</li> </ul>
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"> <li>• Novas ofertas de serviços e/ou actividades</li> <li>• Qualidade de vida</li> <li>• Colónia de férias</li> </ul>
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 através de equipas multidisciplinares e em parceria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidade dos serviços</li> <li>• Trabalho multidisciplinar</li> <li>• Monitorização dos serviços/ actividades</li> <li>• Auditoria interna</li> </ul>
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	As organizações estabelecem objectivos de trabalho mensuráveis e geradores de benefícios para clientes e outras partes interessadas. Os resultados estão alinhado com a Missão e os seus impactos são medidos e geradores de processo de melhoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectos</li> <li>• Campanhas</li> <li>• Pirlampo Mágico</li> <li>• Assembleia Geral</li> </ul>
MELHORIA CONTÍNUA	Relaciona-se com a aprendizagem e melhoria contínua dos seus serviços. As organizações são proactivas na identificação e resposta às necessidades futuras de clientes e outras partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Melhoria</li> <li>• Benchmarking   Benchlearning</li> <li>• Certificação da Qualidade</li> </ul>


## 5. Mapa Estratégico 2020-2022


ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022

### Pilar de Missão – Pessoas



 <p>1 ERADICAÇÃO DA POBREZA</p>	<p>Orientar a actuação e intervenção da organização para as pessoas, consolidando redes e influenciando orientações e políticas, que potenciem e garantam o acesso, educação e formação, participação e protecção social e condições de igualdade e equidade, que permitam às pessoas com deficiência e outros públicos vulneráveis o total exercício dos seus direitos de cidadania.</p>	1. Reforçar as estratégias de intervenção garantindo uma prestação de serviços centrada na pessoa, nas suas necessidades e expectativas, garantindo a sua participação activa em todas as fases do seu projecto de vida.	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	≥82%	≥85%	
			Impactos QoL	≥83%	≥83%	≥83%	
			Índice de Qualidade de Vida	≥80%	≥80%	≥80%	
			Taxa de Integrações Socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%	
			2. Reorientar estratégias de intervenção direccionadas para a promoção de uma vida independente.	Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	≥90%	≥90%
			3. Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.	Acções de promoção da Vida Independente	≥1	≥1	≥1
				Eventos com impacto social	≥5	≥5	≥5
			4. Promover e incentivar de forma mais activa o voluntariado e de responsabilidade social, integrando pessoas que queiram prestar serviço voluntário de apoio à organização e incentivando entidades a colaborarem de forma activa através de medidas de responsabilidade social.	Voluntários	≥6	≥8	≥10
				Novos Sócios	≥20	≥22	≥25
				Acções de responsabilidade social	≥220	≥230	≥250
			5. Reforçar a participação activa da organização em serviços/estruturas de intervenção social e comunitária, local e nacional.	Acções de sensibilização para a deficiência	≥350	≥380	≥400
				Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	≥75%	≥77%	≥80%
	6. Optimizar o impacto do trabalho desenvolvido pela CERCIAG com as partes interessadas.	Representação em entidades externas	≥8	≥8	≥8		

### Pilar de Missão – Prestação de Serviços

 <p>5 IGUALDADE DE GÉNERO</p>	<p>Proporcionar uma oferta de serviços flexível, abrangente e ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com que</p>	1. Reforçar a qualidade do atendimento e adequar a prestação dos serviços às oportunidades do mercado, tendo em conta as necessidades objectivas dos clientes e das outras partes interessadas, as condicionantes do sistema de financiamento e as novas linhas legislativas.	Novas áreas de intervenção	--	--	≥1
			Projectos de inovação	≥1	≥1	≥1



ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022
	trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.	2. Criar novos serviços, que possam responder às actuais necessidades identificadas/sinalizadas, de acordo com a evolução social e demográfica.	Novas parcerias	≥120	≥130	≥150
		3. Promover uma prestação de serviços em multi-contextos e multi-parcerias, que contribua para o empoderamento e autonomia dos clientes, e seja promotora de integração e inclusão social.	Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	1	1
		4. Reforçar a partilha de metodologias, práticas e resultados, com outras entidades, através de exercícios de Benchmarking e Benchlearning.	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	≥90%	≥90%
			Exercícios de benchmarking e benchlearning	≥4	≥4	≥4
		5. Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.	Grau de concretização dos objectivos do PI	≥80%	≥82%	≥85%
			6. Reforçar a identificação e estabelecimento de novas parcerias estratégicas com entidades, numa vertente de reciprocidade de serviços.	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--

### Pilar de Organização – Colaboradores



	Reforçar a gestão colaborativa e participativa, na qual os colaboradores vejam reconhecidos o seu desempenho, ideias e contributos, reforçando a sua proximidade e sentido de pertença à organização.	1. Garantir a permanência dos Recursos Humanos qualificados, reforçando as competências profissionais ajustadas aos desafios definidos.	Média de avaliação de desempenho	≥74%	≥74%	≥74%
		2. Qualificar Recursos Humanos internos e externos em áreas específicas.	Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥2	≥3	≥3
			3. Captar novos Recursos Humanos e consolidar estratégias de motivação aos colaboradores.	Certificação de competências profissionais	--	--
		Índice de satisfação dos colaboradores		≥85%	≥85%	≥85%
		4. Potenciar a Cultura da Qualidade organizacional, através do desenvolvimento de acções estratégicas visando reforçar áreas críticas identificadas pelos colaboradores.	Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥40%	≥75%	≥95%
			Índice Global da Cultura da Qualidade	--	--	≥80%
			Acções de benchmarking e benchlearning interno	1	2	2

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022

### Pilar de Organização – Recursos

 7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS	Promover a melhoria sistemática das infra-estruturas e equipamentos, através de uma gestão e utilização responsável dos recursos disponíveis.	1. Reconverter e requalificar infra-estruturas e espaços físicos.	Requalificação de infra-estruturas e equipamento	2	1	1
		2. Substituir e modernizar materiais e equipamentos.	Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	≥40%	≥75%	100%
		3. Desenvolver acções de sensibilização e promoção de sustentabilidade ambiental, objectivando a gestão racional dos recursos existentes para a construção de uma comunidade mais saudável e sustentável.	Renovação de parque automóvel	2	2	2
		4. Modernizar os sistemas tecnológicos e informáticos, como meio facilitador dos mecanismos de monitorização interna e facilitador de prestação de serviços externa.	Taxa de execução do programa de auditorias	100%	100%	100%
 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA			Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥5	≥7	≥8

### Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS	Reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento harmonioso e sustentável da organização e da comunidade em que se insere.	1. Aumentar a sustentabilidade nos domínios económico e financeiro, através da procura de fontes alternativas de financiamento.	Novos serviços geradores de receitas próprias	1	1	1
			Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	100%	100%
			Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	100%	100%
		2. Adequar os processos internos de trabalho e mecanismos de gestão ao contexto externo de qualidade no sector social.	Resultado líquido do exercício	≥0	≥0	≥0
			Taxa de transferências para a sociedade	72%	72%	72%
		3. Redefinição de mecanismos de articulação com tutelas e consolidação de estratégias internas de gestão dos projectos e serviços com os organismos externos.	Volume de receitas próprias	≥0	≥0	≥0
 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES			Rácio de autonomia financeira	≥65%	≥70%	≥70%
	4. Sensibilizar e informar a comunidade e organismos públicos locais relativamente aos problemas associados aos processos de desenvolvimento local, designadamente no âmbito dos direitos das pessoas com deficiência.	Rácio de endividamento	≤35%	≤30%	≤30%	
			Novas parcerias com financiamento	≥2	≥2	≥2



## 6. Objectivos e Metas 2020

### 6.1 Compromisso da Direcção

O Mapa Estratégico 2020-2022 reflecte o compromisso da Direcção ao nível da estratégia que pretende ver implementada neste período, sendo as metas e resultados obtidos em cada ano utilizados como medida do seu sucesso, pelo que é compromisso da Direcção dirigir os seus esforços na viabilização de condições que permitam que a organização concretize os objectivos e metas propostas.

As orientações estratégicas organizacionais foram traduzidas em objectivos operacionais, para os quais se definiram indicadores que permitam aferir da sua realização. Foram definidas as responsabilidades pela realização das metas atribuídas a estes indicadores e listadas outras actividades e iniciativas, devidamente objectivadas, que indirectamente concorrem também para atingir os objectivos estratégicos e operacionais. Os Departamentos e Serviços contribuíram com propostas relativas às actividades sob sua responsabilidade, com a respectiva planificação e definição de metas.

Não se pretende que a estratégia a seguir represente uma ruptura com o passado, antes responda a uma evolução balanceada que reflecta uma política de continuidade com o trabalho desenvolvido e uma forte aposta numa linha de melhoria, inovação e qualidade que permita que a CERCIAG continue a afirmar-se de forma consistente e integrada. O foco de toda a acção continua a estar nas pessoas que atendemos e na sua circunstância. Nessa medida, questões relacionadas, designadamente, com a autonomia, a vida independente, a autodeterminação, a auto representação, a igualdade de género e a qualidade de vida, serão insitas à actividade desenvolvida e serão determinantes na tomada de decisão.

Sendo este o ponto de partida que contextualiza o desempenho, de entre todas as acções e iniciativas que serão operacionalizadas e sobre as quais é produzida informação circunstanciada ao longo deste documento, damos aqui particular destaque aquelas que, pela sua importância estratégica, impactam de forma significativa e transversal na vida da organização.

Em 2020, a CERCIAG propõe-se investir em obras de conservação e melhoria do edificado onde são desenvolvidas as respostas tuteladas pela Segurança Social e, ainda, ao nível do respectivo mobiliário e equipamentos, por recurso a financiamento no âmbito do Programa PARES 2.0., cuja abertura se prevê acontecer ainda este ano.

Mantém-se como prioritária a necessidade de construção e/ou alargamento da infraestrutura existente que acolha as residências da CERCIAG, libertando ou requalificando os actuais apartamentos arrendados para o efeito e que se mostram desajustados às necessidades da população que servem. A beneficiação do edifício sede, particularmente da sua cobertura, constitui-se igualmente numa prioridade da Direcção, sujeita a oportunidade de financiamento em eventual projecto ou candidatura. Tratando-se, num e noutro caso, de investimentos dependentes de financiamento externo, os mesmos só serão viáveis na justa medida em que a abertura de candidaturas se concretize e, concretizando-se, as candidaturas a apresentar venham a ser aprovadas, permitindo a sua cabimentação.

De igual modo, a questão da residência de Travassô continuará a merecer particular atenção, reforçando as diligências já efectuadas e que não tiveram o desenvolvimento expectável em razão da alteração da legislatura.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Outra área particularmente fragilizada e que obrigará, necessariamente, a remodelações, tem que ver com o parque automóvel, substancialmente envelhecido e já insuficiente para fazer face ao aumento de necessidades.

Em 2020 termina o projecto inicial da Casa de Abrigo, ao qual se pretende dar continuidade por via de um co-financiamento entre o POISE, através de candidatura já efectuada, e a Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade.

Mantêm-se como essencial o desenvolvimento das competências dos colaboradores, possibilitando o desenvolvimento das capacidades individuais em alinhamento com as exigências de melhoria do desempenho organizacional. O investimento tomará por referência a identificação de necessidades de formação realizada no fim do ano de 2019, apostando-se estrategicamente na certificação das respectivas competências profissionais.

As questões da qualidade acompanharão todo o exercício, sendo que a recertificação do sistema da qualidade pelo modelo EQUASS Excellence mantem-se como um dos objectivos fundamentais, não tendo sido possível a sua implementação, como previsto, no ultimo ano, uma vez que o processo de alteração do referencial e a sua estabilização tem sido conturbado.

Ao nível da prestação de serviços, a preocupação será a de gerar o máximo possível de receitas próprias que, aliadas a parcerias com financiamento e ao desenvolvimento de actividades de projecto, já existentes e outros que venham a ser desenvolvidos, garantam alguma cobertura financeira capaz de potenciar a sustentabilidade da organização e cujas metas se encontram reflectidas no mapa estratégico.

O contexto actual de profundas mudanças nos principais domínios de intervenção da CERCIAG, coloca novos desafios, exige novas abordagens e impõe novas respostas e a escolha de intervenções mais ajustadas aos desafios e aos objectivos que se pretendem alcançar, com vista a maximizar os recursos, manifestamente escassos, e a aumentar a qualidade e a eficácia dos resultados. Garantir-se-á a verificação, com a regularidade habitual, da boa execução dos objectivos definidos, o desenvolvimento de acções preventivas e/ou correctivas e a cooperação institucional.

Acrescem a estes objectivos, os presentes neste Plano de Actividades e que irão conformar a acção da CERCIAG em 2020, nos seus diferentes departamentos.

## 6.2 Metas de Desempenho Organizacional

### Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	2018		2019	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Índice de satisfação global	93,13%		≥90%	
Volume de receitas próprias	276.583,27€		≥250.000€	
Índice de execução dos gastos globais	2.538.033,94€		≤Gastos Totais 2018	
Taxa de PI's com sucesso	93,87%		≥80%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	97%	91,64%	100%	96%
Taxa de Execução do Financiamento - DF	99,6%		≥95%	

CERCIAG\_219.03



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Indicador	2018		2019	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Taxa de Execução do Financiamento – DE - CR	--		≥95%	
Execução Financeira - DAO	98,2%		≥95%	
Execução Financeira - DR	91,2%		≥95%	
Execução Financeira - DAD	72,2%		≥95%	

### 6.2.1 Compromisso da Qualidade e Controlo de Gestão

A Qualidade e Controlo de Gestão (QCG) continua a ter como responsabilidade a agregação das informações gerais de prestação de serviços dos diferentes Departamentos da CERCIAG, que respondam aos Princípios estabelecidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade EQUASS Excellence.

Paralelamente, compete também a esta área organizacional a monitorização dos resultados macro obtidos, relevantes directa e indirectamente para o seu desempenho, designadamente para a sua imagem, responsabilidade social e ambiental, para a capacidade de envolvimento e participação da e na comunidade, garantindo elevados níveis de satisfação de todas as partes interessadas e impactos significativos nos beneficiários dos serviços.

As metas definidas para os respectivos indicadores que se seguem, procuram assumir uma melhoria contínua da organização, sendo traduzidas em tendências crescentes ou manutenção de níveis de bom desempenho, sempre que estes já apresentem histórico consideravelmente positivo, face à realidade organizacional e ao contexto social, cultural e político.

Destacam-se algumas acções de maior investimento, decorrentes do novo exercício estratégico, como sejam: o aumento dos clientes com actividades de autodeterminação consideradas no seu planeamento individual; a dinamização de acções promotoras da Vida Independente, seguindo os pressupostos políticos e sociais actuais; o alargamento/renovação da prestação de serviços, direccionado em 2020 para o Departamento de Formação; a elaboração e implementação de um Plano de Sustentabilidade Ambiental; e duas acreditações/certificações previstas neste ano para a organização.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	823	107,9%	691	100%
Clientes com continuidade interna	460	95,2%	419	100%
Taxa de execução das actividades do PI	--	94,3%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	92,2%	--	≥80%
Taxa de Planos Individuais com sucesso	--	93,8%	440	≥80%
Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	--	--	100	≥75%
Taxa de Integrações Socioprofissionais	245	95%	266	≥85%
Acções de promoção da Vida Independente	--	--	1	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Cientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	239	67,3%	≥302	100%
Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	50%	1	100%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	435	100%	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	1142	85,5%	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	11606	95,6%	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	8864	161,9%	--	100%

## Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Eventos com Impacto Social	6	120%	≥5	100%
Ações de responsabilidade social	206	103%	≥220	100%
Ações de sensibilização para a deficiência	527	175,7%	≥350	100%
Contributos para a Sociedade	704	156,4%	≥500	100%
Representação em entidades externas	8	100%	≥8	100%
Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	--	--	--	≥40%
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	--	--	2	100%

## Parcerias

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Novas parcerias	174	174%	≥120	100%
Contactos estabelecidos	215	97,7%	≥220	100%
Parcerias activas	247	123,5%	≥250	100%
Parceiros	349	290,8%	≥180	100%
Cientes envolvidos em serviços de parceria (DF+CR+DAO+CRI)	582	105,8%	527	100%
Participações de clientes em parcerias	1352	104%	≥1300	100%
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DF+CRI)	--	93,5%	--	≥90%





## Plano de Actividades e Orçamento 2020

## Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Índice de satisfação de Clientes	--	95,8%	--	≥90%
DE	--	94,2%	--	≥90%
DAO	--	96,9%	--	≥90%
DF	--	89,3%	--	≥90%
DR	--	99,8%	--	≥90%
DAD	--	98,9%	--	≥90%
Índice de satisfação de Famílias	--	92,8%	--	≥92%
DE	--	90%	--	≥92%
DAO	--	92,7%	--	≥92%
DF	--	89,1%	--	≥92%
DR	--	99,3%	--	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	--	91,2%	--	≥90%
Índice de satisfação de Colaboradores	--	92,8%	--	≥85%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	--	93,1%	--	≥90%

## 6.2.2 Compromisso do Departamento de Imagem &amp; Tecnologias da Informação

O I&TI centrará grande parte do seu esforço no desenvolvimento de novos módulos da Intranet e em intervenções de melhoria e correcção dos já existentes, estando prevista a sua remodelação total, processo que tendo sido iniciado em 2019, se prolongará por 2020.

Prevista em Plano Estratégico 2020-2022 a substituição e/ou actualização de cerca de 20% do parque informático da CERCIAG, será prioridade do I&TI a revisão, inventário e manutenção de todos os postos de trabalho e a manutenção do sistema de backups e replicações da informação, com vista à rentabilização dos dispositivos de que dispomos, procurando fazer face à crescente necessidade de armazenamento e prolongamento no tempo de vida dos equipamentos e da rede informática.

Será dado suporte à renovação da acreditação da organização pelo modelo EQUASS Excellence, bem como a outras actividades da organização, ou de departamentos específicos, nomeadamente através da revisão/elaboração de documentação e apoio diverso.

Pretende-se participar/organizar exercícios de Benchmarking, com o objectivo de melhorar práticas de divulgação da imagem da instituição e promover o potencial da marca CERCIAG na comunidade.

No decorrer de 2020, o I&TI propõe-se colaborar com os outros Departamentos na realização dos diversos eventos que a CERCIAG leva a cabo no âmbito da sua responsabilidade social, de sensibilização da comunidade, de angariação de fundos, de angariação de sócios ou potenciação da marca CERCIAG,



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

designadamente, Pirlamparada, Festa dos Santos Populares, CERCIAG em Movimento, Sopas e Aromas, entre outras.

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Inovação dos sistemas de informação e comunicação	3	100%	2	100%
Visitas ao website cerciag.pt	54677	55,2%	≥50000	100%
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	5085	100%	5500	100%
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	100%	4	100%
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	445	100%	≥400	100%
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	170	100%	≥150	100%

### 6.3 Compromisso do Departamento Administrativo e Financeiro

#### Principais Acções e Iniciativas

A operacionalização dos objectivos estratégicos será a principal preocupação do DAF, considerando que os mesmos definem as principais orientações emanadas pela Direcção da CERCIAG até 2022. Nesse sentido serão tomadas todas as medidas para que os objectivos e metas definidos para o ano de 2020 sejam concretizados, através da implementação de acções e iniciativas específicas para o efeito.

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

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

Manter-se-á como compromisso deste Departamento a constante potenciação de um maior envolvimento da comunidade através do aumento do número de cooperantes e voluntários.

Na óptica da qualidade dos serviços prestados pretende-se procurar e propor, em articulação com o Departamento de Assessoria à Direcção Executiva e com os diferentes Departamentos e Serviços, novas formas de organização de espaços físicos e equipamentos existentes, reforço de parcerias e participação activa no processo de renovação da Certificação da Qualidade.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

## Execução Financeira

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Novos serviços geradores de receitas próprias	1	50%	1	100%
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.538.033,94€	99,7%	2.625.950,0€	100%
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.566.447,7€	100,8%	2.639.031,8 €	100%
Resultado líquido do exercício	28.413,8€	100%	≥0 13.081,84€	100%
Taxa de transferências para a sociedade	1.907.827,3€	74,3%	1.979.600,0€	72%
Volume de receitas próprias	276.583,3€	100%	277.000,0€	100%
Rácio de autonomia financeira	72%	100%	≥65%	100%
Rácio de endividamento	28%	100%	≤35%	100%
Novas parcerias com financiamento	2	100%	≥2	100%
Novos Sócios	16	80%	20	100%
Eficácia da negociação	12	80%	15	100%
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	356.152,6€	92,3%	366.200,0€	100%
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	12,8% 39.987,75€	128%	≥0 47.000,0€	100%
Cedências de espaços	0	--	3	100%

## Recursos Humanos

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Média de avaliação de desempenho	--	75,6%	--	≥74%
Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	3	100%	≥2	100%
Voluntários	6	60%	6	100%
Total de colaboradores	110	107,8%	103	100%
Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal	1.679.652,3€	101,1%	1.749.600,0€	100%
Taxa de absentismo	5,8%	100%	≤5%	100%
Taxa de rotatividade (Turnover)	--	--	≤ 4%	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

### Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Requalificação de infra-estruturas e equipamento	1	50%	2	100%
Renovação de parque automóvel	1	--	2	100%
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de infra-estruturas e equipamentos	9.024,8€	120%	12.500,0€	100%
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de viaturas	21.570,1€	86,3%	26.000,0€	100%
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	224	99,1%	200	100%

## 6.4 Compromisso do Departamento de Formação de Activos

Em 2019 iniciou-se um novo ciclo de formação de 3 anos. No entanto, a regra anteriormente prevista de cumprimento mínimo de 35 horas de formação anual, aumentou a 01 de Outubro de 2019 para mais 5 horas, totalizando 40 horas mínimas por colaborador. Isto traduz-se, inevitavelmente, na alteração das metas para 2020.

Não é objectivo da CERCIAG fazer cumprir as horas de formação exclusivamente porque tal deriva de uma imposição legal. A CERCIAG tem todo o interesse em que os seus recursos humanos aumentem as suas competências, pessoais e profissionais, não só para conseguir manter o nível de qualidade dos serviços prestados, como também para manter os níveis motivação.

Este departamento ausculta permanentemente os colaboradores da instituição sobre as necessidades de formação sentidas, e, anualmente, faz um levantamento mais formal sobre as mesmas de forma a planear e organizar a formação de activos.

Assim, para 2020, mantém-se como área prioritária de formação a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Dado que os cursos prevêem um máximo de 20 formandos por acção, é importante assegurar que todos tenham acesso a formação nesta área, nomeadamente nas situações de novas admissões de trabalhadores. Torna-se essencial que todos os profissionais saibam identificar os riscos e perigos e que saibam implementar as medidas mais adequadas, quer seja no trabalho directo de apoio aos clientes (Primeiros Socorros), como também do papel que podem desempenhar numa situação de emergência ao nível da organização (Prevenção e Combate a Incêndios).

Resultam, ainda, da sinalização feita pelos profissionais, as áreas de prestação de cuidados directos aos clientes. A necessidade de se manterem actualizados nas técnicas e métodos de intervenção e acompanhamento é válido para todos os profissionais de acção directa, mas muito mais importante nos profissionais recentemente admitidos.

A CERCIAG tem nos seus quadros profissionais com largos anos de experiência profissional, à qual nem sempre corresponde a respectiva qualificação profissional. Neste contexto, considerou importante desafiar as suas equipas, designadamente as de acção directa, no sentido de, através das oportunidades existentes ao nível dos processos de RVCC, obterem certificação na área de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Em simultâneo, alguns colaboradores irão aproveitar este processo para aumentar a sua qualificação académica, concluindo o 9º e o 12º ano.

Ao longo do ano, este departamento estará ainda atento às oportunidades de formação que se enquadrem nas necessidades e perfil funcional dos colaboradores

### Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	6	54,6%	6	100%
Média de horas formação por colaborador	58,45	167%	40	100%
Colaboradores com formação	85	94,4%	90	100%
Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	--	--	≥20	100%
Eficácia da formação do PFA	--	51,9%	--	≥90%

## 6.5 Compromisso do Departamento de Educação

O Departamento de Educação, através do Centro de Recursos para a Inclusão, operacionaliza o seu trabalho através da execução dos Planos de Acção dos Agrupamentos de Escolas que apoia. Os Planos de Acção são financiados pelo Ministério da Educação e a sua implementação interliga-se com as acções previstas nos Relatórios Técnico-Pedagógicos e Programas Educativos Individuais dos alunos, através de um planeamento individualizado, centrado nas necessidades, potencialidades e expectativas dos alunos, famílias, docentes e outros intervenientes.

Não tendo sido possível executar no ano lectivo 2018/2019 o II Encontro de Trabalho e Reflexão para Pais e Comunidade Escolar, pretende-se realizar este encontro no ano lectivo 2019/2020, de forma a discutir práticas, recolher contributos e definir estratégias que possibilitem melhorar o apoio a desenvolver com estes alunos.

Como já vem sendo prática, e no âmbito da aplicação do Decreto-Lei da Educação Inclusiva, a equipa de CRI irá continuar a investir na (in)formação e capacitação/habilitação dos grupos com que trabalha, nomeadamente, famílias, professores, auxiliares, através da dinamização de formações, workshops e acções de sensibilização, nas suas áreas de actuação.

Em 2020 está prevista a elaboração do processo de renovação da acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão para o quadriénio 2021 – 2024, para que possa ser dada continuidade ao trabalho desenvolvido por esta estrutura nos últimos 11 anos.

No âmbito da renovação da acreditação do CRI e da integração de alunos com Planos Individuais de Transição, pretende-se ainda estabelecer parcerias estratégicas, e renovar outras, no sentido de reforçar e potenciar o trabalho que é desenvolvido por esta estrutura e pelos Agrupamentos de Escolas. As parcerias constituem-se como uma ferramenta de trabalho fundamental ao desenvolvimento deste serviço.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

A acção do Departamento de Educação é também transversal à organização, sendo parte integrante da estratégia organizacional. Neste sentido o DE participará, em colaboração com os outros Departamentos da Organização, em eventos da CERCIAG e promoverá outras iniciativas/actividades com vista a angariar fundos que possibilitem a sustentabilidade organizacional.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de clientes (alunos)	285	95%	180	100%
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2019/2020	11292	111,6%	9488	100%
Taxa de execução das actividades do PI 2019/2020	9482	105,7%	8688	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI 2019/2020	--	87,8%	--	≥80%
Taxa de PI's com sucesso 2019/2020	165	83,8%	174	≥80%
Taxa de PIT's implementados 2019/2020	64	100%	64	100%
Clientes com continuidade interna	285	95%	180	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	5861	93,2%	6066	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	5760	148,9%	3422	100%

## 6.6 Compromisso do Departamento de Actividades Ocupacionais

O Departamento de Actividades Ocupacionais, apesar das dificuldades que se avizinham, deverá ter um papel fundamental na promoção de oportunidades crescentes de integração social e ocupacional das pessoas que apoia, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida, através da prestação de serviços em multi-contextos e multi-parcerias, reforçando assim o empoderamento e autonomia dos clientes numa perspectiva promotora de integração e inclusão social. Para isso compromete-se a participar activamente em iniciativas de Benchmarking e Benchlearning, visando a partilha de metodologias, práticas e resultados com outras entidades.

Através da sua equipa e dos serviços prestados, contribuirá inevitavelmente para a consolidação da imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.

Será também um enorme desafio para o departamento abraçar as causas da sensibilização e promoção de sustentabilidade ambiental, focando as suas práticas na gestão racional dos recursos existentes.

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

Continuará a empenhar-se nas actividades desportivas de competição, apoiando e acompanhando os atletas da CERCIAG, e nas diversas actividades que permitam uma maior capacidade de autodeterminação



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

fomentando o aumento de elementos do grupo de Auto-representantes para que tenham maior expressão nos contextos em que actuam.

De realçar, ainda, a resposta dada às solicitações de acolhimento de um número significativo de PITs efectuadas pelos agrupamentos de escolas, e a disponibilidade de acolher visitas, estágios e pedidos de utilização de infraestruturas. 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.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	102	102%	100	100%
Índice de Qualidade de Vida	--	75%	--	≥83%
Taxa de execução das actividades do PI	--	88,9%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	92,3%	--	≥85%
Taxa de PI's com sucesso	--	95%	--	≥80%
Taxa de clientes com Sonho	66	66%	100	66%
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	59	98,3%	66	100%
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	25	104,2%	27	100%
Clientes com continuidade interna	100	100%	100	100%
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	41	73,2%	43	≤43
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	378	98,7%	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	957	92,3%	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	4726	98,2%	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	1381	132,8%	--	100%

### 6.7 Compromisso do Departamento de Formação

Os objectivos e metas estabelecidos pelo Departamento de Formação para o ano de 2020 encontram-se, obviamente, alinhados com a prossecução dos objectivos estratégicos da Organização para este período. Neste sentido, o DF da CERCIAG irá manter a sua forma de intervenção diversificada, tentando encontrar o equilíbrio entre as necessidades e expectativas dos seus destinatários e os mecanismos de regulação e financiamento das medidas formativas.

Tendo em conta as características gerais da população atendida (maioritariamente pessoas com deficiência intelectual), geralmente com problemas de comportamento associados e dificuldades na estruturação da personalidade, os serviços formativos desenvolvidos pelo DF são orientados num sentido amplo, de modo a responder às necessidades transversais desta população.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Com o objectivo de responder a estas necessidades específicas, o DF apresenta, para o ano de 2020, 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 e uma acção destinada a activos(as) empregados(as) com o objectivo de reforçar competências no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

O Departamento de Formação assegura, ainda, o desenvolvimento de serviços complementares, cujos resultados promovem a efectiva melhoria das condições de empregabilidade e participação. Serão, assim, proporcionados serviços técnicos e de reabilitação, que fomentam a estabilidade emocional e/ou funcionalidade dos(as) formandos(as) (Fisioterapia, Terapia da Fala e Ocupacional, Psicologia, Serviço Social e Actividade Física Adaptada). Será também assegurado um acompanhamento multidisciplinar, alargado à respectiva rede de suporte, e promovida a participação activa na sociedade, quer seja pela participação em eventos sociais, culturais, recreativos e desportivos, quer pela facilitação do acesso a bens, serviços e informação.

Esta forma de actuação abrangente exige o 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.

Em 2020, e como vem sendo habitual, o Departamento de Formação irá colaborar / participar activamente na organização de todos os eventos de angariação de fundos promovidos pela CERCIAG.

### Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	95	94,1%	117	100%
Média de Clientes	75	93,5%	90	100%
Impactos QoL	--	83%	--	≥83%
Clientes com continuidade interna	40	83,3%	42	100%
Volume de horas formação	101550	92,2%	120950	≥92%
PCT's	77	81,1%	75	100%
Taxa de execução das actividades do PI	17300,2	92%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	97,5%	--	≥80%
Taxa de PI's com sucesso	--	98,9%	--	≥80%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	57	111,8%	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	91	40,8%	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	670	97,4%	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	877	80,3%	--	100%





## Plano de Actividades e Orçamento 2020

### Formação Contínua

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	16	100%	14	100%
Volume de horas de formação	556,5	92,7%	512,5	≥92%

### 6.8 Compromisso do Departamento de Emprego

O Departamento de Emprego é composto pelo conjunto de serviços disponibilizados enquanto Centro de Recursos do Centro de Emprego de Águeda, legalmente tipificados de forma muito concreta. Tal facto, sendo benéfico face aos objectivos das intervenções (qualificação e emprego de PCDI), é também limitador à definição de outras actividades e projectos complementares.

O grande desafio que se prevê para o serviço, passa pelo processo de renovação da credenciação dos Centros de Recurso, que tem vindo a ser adiado ao longo dos últimos anos e que, mais uma vez, todas as orientações determinam que ocorra em 2020. Para este processo tem vindo a ser desenvolvido um estudo exaustivo e histórico do serviço, desde a sua génese em 2001, que possa ser útil para fundamentar a experiência, o trabalho desenvolvido e os resultados alcançados. A meta pretendida, caso se confirme a abertura das candidaturas a credenciação destas respostas, é manter este serviço e respectivas zonas de abrangência da organização.

Ainda directamente sob a dependência deste serviço, mas revestindo já um cariz mais organizacional, pretende-se realizar, no 1º semestre do ano, as I Jornadas de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, que estavam previstas para o final de 2019 e que, por constrangimentos diversos, não foi possível realizar.

Paralelamente, a equipa continuará a participar em todas as actividades e eventos organizacionais que respondam aos objectivos estratégicos definidos, designadamente elaboração de candidaturas a financiamento e investimento em actividades e projectos, sejam de continuidade de acções ou promotoras da sustentabilidade organizacional; participação na organização dos eventos regulares de sensibilização para a deficiência e/ou para aumento de receitas; apoio/ suporte logístico ao desenvolvimento das actividades de inclusão, nomeadamente nas áreas de desporto e da Zabumbar Percussão, entre outras.

### Centro de Recursos

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes (IAOQE)	141	176,3%	90	100%
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	18	120%	20	100%
Clientes com continuidade interna	61	127,1%	62	100%
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	53	98,2%	55	100%
Taxa de integração	--	45,3%	--	50%



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	95	123,4%	100	100%
Taxa de manutenção	--	83,2%	45	80%

### 6.9 Compromisso do Departamento de Residências

O grande objectivo deste departamento continua a ser a mudança de instalações, com melhores acessibilidades e mais adequadas ao envelhecimento dos clientes. A CERCIAG encontra-se atenta às oportunidades de financiamento para construção de infra-estruturas, no âmbito do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais. Porém, até à data, nenhum aviso de abertura de candidatura se adequou a este investimento.

Não sendo previsível o financiamento para uma nova construção, e enquanto isso não ocorre, procurar-se-á melhorar os espaços físicos existentes, tornando-os mais acessíveis e confortáveis, contribuindo para a manutenção da qualidade de vida dos clientes, num ambiente que visa ser o mais familiar possível. A direcção técnica compromete-se no próximo ano a elaborar candidaturas a várias medidas e programas, bem como recorrer às empresas da área de abrangência da CERCIAG que, no âmbito da responsabilidade social, estejam disponíveis para contribuir para esta remodelação, com donativos em numerário e/ou equipamentos/produtos.

Paralelamente, existe também a necessidade de motivar a equipa de acção directa, que tem vindo a evidenciar um desgaste quer físico quer mental, tão característico de quem trabalha com este tipo de população e por turnos. O cansaço dos recursos humanos é visível, quer pelos horários de trabalho, quer pelo envelhecimento dos clientes, o que conduz inevitavelmente a um maior esforço físico e mental de quem diariamente cuida. Como forma de recompensar este esforço e dedicação e simultaneamente motivar a equipa, é intenção realizar uma sessão de team building, contando com a colaboração do Centro de Actividades Ocupacionais para assegurar os turnos de trabalho durante a actividade.

Sendo o maior know how da CERCIAG o conhecimento e experiência dos seus efectivos, prevê-se a certificação de competências de grande parte da equipa de acção directa na área de Apoio Familiar e à Comunidade, actividade promovida pelo Departamento de Formação de Activos.

São estas as duas grandes áreas de actuação do departamento de residências em 2020. Por um lado melhorar as condições físicas existentes e por outro motivar e reforçar as competências da equipa de acção directa. Ambas as áreas contribuem para uma melhor prestação dos cuidados.

A manter em 2020 serão as parcerias que facilitam a participação dos clientes em actividades de inclusão e na comunidade, designadamente a actividade que já vem sendo realizada com o Centro Municipal de Marcha, e estabelecer outras, nomeadamente com a Biblioteca Municipal e a Bela Vista (sessão de cinema em família).



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Clientes com continuidade interna	15	100%	15	100%
Taxa de execução das actividades do PI	--	91,1%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	92,2%	--	≥80%
Taxa de PI's com sucesso	--	100%	--	≥80%
Taxa de execução dos serviços técnicos	373	130,9%	300	100%
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	31765	101,9%	32100	100%
Taxa de execução Actividades Transversais de Inclusão	94	125,3%	82	100%

## 6.10 Compromisso do Departamento de Apoio Domiciliário

### Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Apoio Domiciliário tem como grande objectivo o alargamento da prestação do serviço para todos os dias da semana. Não sendo possível esta alteração, quer seja por falta de oportunidades de candidatura e financiamento da tutela, quer seja pela não aceitação dos critérios impostos pelo PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais, a CERCIAG continuará, ainda assim, a assumir, como tem feito desde 2014, o apoio alimentar ao Sábado, garantindo pelo menos esta necessidade mais básica.

O outro grande desafio deste departamento passa por conseguir ser diferente e distinto das muitas respostas semelhantes que existem no concelho. Através da teleassistência, enfermagem ao domicílio e fisioterapia, temos mantido um nível de apoio diversificado e o mais ajustado possível às reais necessidades hoje sentidas. Não sendo possível através de uma resposta típica flexibilizar os apoios, é um desafio a este serviço reinventar-se, aportando um carácter inovador.

Assim, compromete-se este departamento em 2020 fazer uma análise do contexto sociofamiliar da população do concelho de Águeda e enumerar as necessidades futuras das famílias, para que possamos vir a ajustar este tipo de intervenção e possivelmente apresentar manifestação de interesse ao PROCOOP no âmbito de respostas sociais consideradas inovadoras.

É expectável, diz-nos a experiência, que resulte deste estudo a confirmação que uma das áreas identificadas com maior necessidade de intervenção, pela idade ou pela condição de vulnerabilidade física e/ou mental, seja a área da saúde e por isso espera-se que no futuro, neste tipo de respostas, os profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, terapeutas e auxiliares de saúde) venham a ter um papel fulcral, ajudando em muito a concretizar o objectivo primeiro destes serviços: retardar a perda de incapacidade e evitar a institucionalização e hospitalização prolongada.

Enquanto não é possível ter um serviço não tipificado, que respeite a totalidade das escolhas e os verdadeiros interesses das pessoas, o departamento continuará a fazê-lo sem qualquer apoio da tutela, nomeadamente ao nível da teleassistência e do apoio da enfermagem ao domicílio, ambos como forma de prevenir situações de risco/perigo.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Em 2020 passa também a ser contabilizado como serviço o apoio psicossocial da psicóloga afecta ao departamento, uma vez que o registo das frequências mensais a enviar à Segurança Social, passou a prever a sua contabilização, desde que efectuado com uma periodicidade semanal.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	23	115%	20	100%
Clientes com continuidade interna	20	100%	20	100%
Índice de Qualidade de Vida	--	78,6%	--	≥83%
Candidatos sem resposta interna/comunidade	9	--	0 <sup>(*)</sup>	--
Taxa de execução das actividades do PI	--	94%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	91%	--	≥80%
Taxa de PI's com sucesso	--	91,7%	--	≥80%
Média de serviços obrigatórios	3,3	82,5%	≥4	100%
Média de serviços complementares	1,39	69,5%	≥2	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	349	99,7%	350	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	473	116,8%	545	100%
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	8221	99,3%	8232	100%
Taxa de execução Actividades Instrumentais Vida Quotidiana	2836	87,8%	≥2556	100%

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

## 6.11 Actividades de Inclusão e Autodeterminação

### 6.11.1 Compromisso do Grupo de Auto-Representantes

Pretendemos dar continuidade a alguns projectos de anos anteriores e desenvolver outros. O sistema de "Pares de Apoio", foi consolidado no ano anterior, ficando contemplado na Revisão dos Planos Individuais. Pretendemos que este projecto não seja somente desenvolvido pelo nosso Grupo, mas também alargado aos nossos colegas que não fazem parte do grupo de Auto-Representantes.

Como é habitual, vamos fazer a divulgação do Grupo junto das áreas do Departamento de Formação para dar a conhecer aos novos formandos as nossas actividades e projectos. Esta divulgação será realizada no 2.º Semestre pois será quando serão integrados novos formandos nos cursos de formação profissional.

Iremos continuar a manter-nos activos e participativos nas actividades e projectos da Plataforma Nacional de Auto – Representantes (PNAR), dando sempre o nosso apoio e contributo, bem como nas equipas de trabalho dinamizadas pela FENACERCI.

De salientar que a presidente dos AR da CERCIAG, continuará a fazer parte do Grupo Dinamizador da PNAR, até que sejam realizadas novas eleições.



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

## Auto-representantes

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	38	95%	39	100%
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	3	60%	5	100%
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	6	120%	5	100%
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	47	94%	81	100%

## Desporto Adaptado

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Actividades físicas (AFA, AMA, Boccia)	3	--	3	100%
Actividades físicas - praticantes	99	--	97	100%
Actividades físicas - sessões	682	--	666	100%
Modalidades desportivas (Ciclismo, Judo, Canoagem, Boccia)	4	--	4	100%
Modalidades desportivas - praticantes	40	--	40	100%
Modalidades desportivas de competição - treinos	252	--	251	100%
Modalidades desportivas de competição - competições e demonstrações	15	--	9	100%

## Fanfarra

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Ensaio	88	100%	44	100%
Média de clientes (DAO + DF)	25	100%	≥23	100%
Actuações	25	166,7%	≥15	100%

## Malabares

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Ensaio	31	75,6%	38	100%
Média de clientes	23	100%	22	100%
Actuações	0	0%	1	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

## Rancho

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Ensaios	45	100%	45	100%
Média de clientes	44	97,8%	40	100%
Actuações	2	40%	3	100%

## Átomo

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Sessões (DAO+DF)	346	78%	369	100%
Média de clientes (DAO+DF)	105	90%	110	100%
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	2	66,7%	2	100%
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	550	733,3%	100	100%

## 7. Melhoria Contínua

## 7.1 Plano de Melhoria 2020

O Plano de Acções de Melhoria para 2020 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
Elaboração de mapa de acompanhamento, ao nível do serviço de psicologia, que possa ser contabilizado, nas frequências mensais, como serviço prestado. <sup>(*)</sup>	Melhoria	Coordenadora Psicóloga DAD	1º Trimestre 2020
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 (acção iniciada no ano 2019).	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Trimestre 2020
Implementação das alterações inerentes ao referencial EQUASS Excellence 2018, em conformidade com o Cronograma estabelecido. <sup>(*)</sup>	Melhoria	Responsável da Qualidade	1º Semestre 2020
Criação de plataforma na intranet para gestão de manutenções. <sup>(*)</sup>	Melhoria	DF	2º Semestre 2020



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Alargamento da Resposta Social Centro de Actividades Ocupacionais Domicílio de forma a fazer face às necessidades actuais.	Melhoria	Equipa Gestão	2º Semestre 2020
Estabelecimento de parceria estratégica com a Universidade de Aveiro, que permita desenvolver projectos específicos destinados a potenciar o apoio prestado pelo CRI e/ou a responder a necessidades específicas dos alunos, famílias e Agrupamentos de Escolas.	Inovação	Coordenador CRI	2º Semestre 2020
Reorganização dos processos físicos de clientes apoiados anteriormente pelo CR, de acordo com as orientações do RGPD, introduzindo-os todos na base de dados, de forma a facilitar reactivações de serviço e contagem de prazo de armazenamento.	Melhoria	Equipa CR	2º Semestre 2020
Remodelação dos espaços físicos e dos equipamentos existente, por recurso a candidaturas e/ou responsabilidade social de empresas.	Melhoria	Coordenadora Directora Financeira	2º Semestre 2020
Promoção de encontro de Entidades de Reabilitação para partilha de boas práticas e estratégias utilizadas no âmbito dos programas actuais de financiamento.	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2020
Alargar o sistema de "Pares de Apoio" a outros Clientes que não pertençam ao grupo de Auto-Representantes, permitindo assim que mais colegas prestem apoio a outros pares com maiores dificuldades, contribuindo para a qualidade de vida de todos nós.	Melhoria	Grupo AR	2º Semestre 2020
Sensibilizar as famílias/significativos através da sua maior participação nas necessidades dos seus familiares, nomeadamente deslocações diversas e despesas de actividades pedagógicas, lúdicas e recreativas, atendendo a sustentabilidade financeira da CERCIAG.	Melhoria	Coordenador DAO	2020

<sup>(1)</sup> Acção(ões) transitada(s) de 2019

## 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 na área da integração profissional de PCDI.	--



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	Intervenção na inclusão de alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo.	Em execução
INR	Colónia de Férias Tocha 2020	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 2020
Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade	Projecto Piloto - Casa de Abrigo para mulheres com deficiência vítimas de violência	Garantir a continuidade do apoio a prestar a mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência, especificamente na área do acolhimento residencial.	Em execução
BPI Capacitar	Sabores de Águeda - "Receita Maria Leonor"	Promover a integração profissional de pessoas com deficiência, dinamizar a produção de produtos regionais de Águeda e desenvolver uma forma alternativa de serviços, sustentável em si próprio.	Em execução
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	Apoio às actuações e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	Em execução
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>	Apoio aos ensaios e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	Em execução
	Execução do Protocolo 31/2019 referente ao <u>Desporto Adaptado</u>	Dinamização de actividades desportivas em diferentes modalidades, nomeadamente Boccia, Canoagem, Ciclismo e Judo, para pessoas com deficiência e incapacidades.	Em execução

## Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
A definir	Programa de Promoção da Consciência Fonológica	Implementação de Programa de Promoção da Consciência Fonológica, destinado a crianças do 1º ano de escolaridade, com vista a promover competências que permitam identificar, manipular e reflectir sobre os sons da fala, competências relacionadas com a aprendizagem da leitura e da escrita.	Submeter candidaturas às diversas oportunidades que surjam em 2020
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.	

CERCIAG\_219.03





## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
PARES	Requalificação de respostas Sociais	Obra de requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo um alargamento na capacidade da resposta de 14 para 24 vagas.	A aguardar abertura de candidaturas
PROCOOP	Respostas Sociais Inovadoras	Criar uma resposta atípica ao domicílio, com carácter inovador, que responda às necessidades actuais e futuras das famílias.	A aguardar abertura de candidaturas
A definir	Sistema Som Auditório/Hall	Dotar o Auditório de sistema de som (colunas, mesas mistura e microfones portáteis, de mesa e cabo).	Submeter candidaturas às diversas oportunidades que surjam em 2020
A definir	Substituição do Fileserver 1	Apesar de estar previsto apenas para 2022 em Plano Estratégico, caso seja possível, a sua execução será feita antecipadamente.	

## 7.3 Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	Valores de referência Executado 2018		Meta 2020	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Reuniões de Gestão e Coordenação	21	116,7%	≥18	100%
Reclamações	1	100%	≥1	100%
Sugestões	--	--	≥2	100%
Acções de melhoria desenvolvidas	43	172%	≥30	100%
Taxa de acções de melhoria encerradas	34	79,1%	--	100%
Taxa de eficácia das acções de melhoria	--	100%	--	100%
Processos auditados	13	100%	≥13	100%
Processos chave auditados	9	100%	≥9	100%
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	12	100%	≥12	100%
Taxa de execução do programa de auditorias internas	12	100%	14	100%
Exercícios de <i>benchmarking</i>   <i>benchlearning</i>	4	100%	≥4	100%
Parceiros de <i>benchmarking</i>   <i>benchlearning</i>	14	116,7%	≥9	100%
Acções de melhoria decorrentes dos exercícios de <i>benchmarking</i>   <i>benchlearning</i>	2	100%	≥2	100%
Acções de <i>benchmarking</i>   <i>benchlearning</i> internos	--	--	1	100%
Projectos de Inovação	2	200%	≥1	100%
Candidaturas a projectos	13	59,1%	≥15	100%
Desenvolvimento de projectos	11	73,3%	≥15	100%
Índice Global da Cultura da Qualidade	--	78%	--	≥80%



## 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);
- 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

Departamento/ Serviço	3-10		11-15		16-19		20-24		25-34		35-49		50-59		60-64		65-69		70-74		75-79		80-84		≥ 85		Não Definido		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	-	H	M	Total	
DF	-	-	-	-	5	1	8	9	4	10	13	10	7	6	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	56	38	37	131
DE/CR	-	-	-	-	-	-	5	3	15	11	17	10	3	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	175	41	29	245
DE/CRI	31	19	39	25	40	25	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	110	70	180	
DAO	-	-	-	-	2	1	5	4	16	7	25	16	12	8	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61	39	100	
DAD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-	1	2	1	5	3	1	2	-	10	10	20	
DR	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	4	3	2	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	8	15	
<b>Total</b>	31	19	39	25	47	27	18	18	36	28	59	40	24	23	4	5	1	1	0	1	2	1	5	3	1	2	231	267	193	<b>691<sup>(*)</sup></b>	

(\*) O valor real de clientes apoiados é de 676, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

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

Departamento/ Serviço	Sexo	Motora	Visual	Auditiva	Mental	P.C.	Multi-def.	Dif. Aprend.	Psic.	Doenças Degen.	Outras	Não Definido	Total
DF	H	1	1	1	31	1	0	0	1	0	2	56	38
	M	1	0	0	31	2	0	0	2	0	1		37
DE/CR	H	6	2	-	29	-	-	1	3	-	-	175	41
	M	2	-	1	26	-	-	-	-	-	-		29
DE/CRI	H	5	-	-	-	4	6	34	-	1	60	-	110
	M	3	-	-	-	2	3	21	-	2	39		70
DAO	H	-	-	-	37	13	2	-	-	-	9	-	61
	M	-	-	-	24	7	2	-	-	-	6		39
DAD	H	-	1	2	1	-	-	-	-	1	5	-	10
	M	3	1	1	3	-	-	-	-	1	1		10
DR	H	-	-	-	6	1	-	-	-	-	-	-	7
	M	-	-	-	5	2	1	-	-	-	-		8
<b>Total</b>	H	12	4	3	104	19	8	35	4	2	76	231	267
	M	9	1	2	89	13	6	21	2	3	47		193
<b>691<sup>(*)</sup></b>													

(\*) O valor real de clientes apoiados é de 676, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



# CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2020

## 8.2 Cronograma de Funcionamento

2020											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Feriado	1	1	1	Feriado	Feriado	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	Feriado	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	Feriado	11	11	11	11	11	11
12	12	12	Páscoa	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	TP	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	TP	24	24	24	24	24	24	24	24	24	TP
25	Carnaval	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	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		TP
22	18	22	20	20	19	23	21	22	21	21	18
<b>247 dias</b>											

CERCIAG\_219.03





## 8.3 Cronograma Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18:00	15	12	11	8	13	17	8	--	9	14	11	9
Reunião Gestão	10:00	8	5	4	1	6	3	1	--	2	7	4	2
Reunião de Coordenadores	14:00	31	28	27	24	29	26	31	--	25	30	27	11
Reunião Geral de Técnicos	17:00	--	--	18	--	--	17	--	--	30	--	--	3
Reunião Geral do DF	17:00	6	3	2	6	4	8	6	--	7	12	2	7
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DF	--	--	--	--	--	--	15 a 19	--	--	--	--	--	14 a 18
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	29	26	25	29	27	24	15	--	2	28	25	9
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:00	--	--	--	--	--	--	15	--	9	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	--	--	--	24	--	--	--	--	--	2
Reunião de Equipa DE - CR	14:00	10	7	6	3	8	5	3	--	4	2	6	4
Reunião de Técnicos de DAO	16:00	3	7	6	3	8	5	--	--	4	2	6	4
Reunião Geral de DAO	17:30	8	5	4	1	6	3	1	--	2	7	4	2
Reunião Equipa DAD	15:00	15	12	11	8	13	10	8	12	9	14	11	9
Reunião Equipa DR	9:00 Ultima 4 <sup>ef</sup> /mês	29	26	25	29	27	24	29	26	30	28	25	30
Reunião IT&I	--	Sem periodicidade definida. Por solicitação do Coordenador, da Directora Geral e/ou por necessidade do serviço.											
Reunião GAF	16:00	--	03	--	--	04	--	--	--	07	--	02	--



## 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 (*)	9	Ajudante Acção Directa (DAD)	5	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	8	HSST/ HACCP
Psicólogo	7	Ajudante Acção Directa (CA)	6	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico Serviço Social	5	Administrativo	2	Transportes (1 autocarro)
Educador Social	1	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	2	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Terapeuta da Fala	5	Secretária da Direcção	1	
Terapeuta Ocupacional	5	Motorista	2	
Professor Educação Física	1	Cozinheiro	1	Total de colaboradores –103
TAFE	2	Auxiliar Motorista	3	
Monitor de F.P.	8	Ajudante Cozinha	2	
Monitor DAO	7	Auxiliar Serviços Gerais	4	
Monitor Projecto M <sup>a</sup> Leonor	1			Efectivos – 71
Auxiliar F.P.	4	Empregado de Bar/Refeitório	1	A Termo – 31
Guarda-Livros	1	Animadora Cultural/Monitora CAO	1	C/ legislação especial de emprego - 1
Enfermeiro	1	EAMA (DAD)	1	Trabalhadores independentes – 2
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Professor F. Base (externo)	1	(*)Técnicos que acumulam funções
Auxiliar DAO	10	Monitor F.P. (externo)	1	





## 9. Orçamento

### 9.1 Conta de Exploração Previsional

#### Orçamento de Gastos

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
	<b>INVESTIMENTO</b>		
4333	Equipamento Básico		
4334	Equipamento de Transporte	80.000,00	<b>80.000,00</b>
4335	Equipamento Administrativo		
4337	Outros Activos Fixos Tangíveis – Projecto Energias Renováveis	144.000,00	<b>144.000,00</b>
	<b>FUNCIONAMENTO</b>		
<b>61</b>	<b>Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas</b>		<b>161.700,00</b>
611	Mercadorias	12.000,00	12.000,00
612	Matérias-primas, Subsidiárias e Consumo		149.700,00
6121	Produtos Alimentares	114.000,00	
6123	Outras Matérias Consumidas	17.000,00	
6142	Medicamentos e Artigos de Saúde	1.700,00	
6144	Material Didáctico	1.000,00	
6145	Limpeza, Higiene e Conforto	16.000,00	
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>		<b>366.200,00</b>
622	Serviços Especializados		140.500,00
6221	Trabalhos Especializados	65.000,00	
6222	Publicidade e Propaganda	500,00	
6223	Vigilância e Segurança	6.500,00	
6224	Honorários	25.000,00	
6226	Conservação e Reparação		
62261	Viaturas	26.000,00	

CERCIAG\_219.03





## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Contas		RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
62262	Equipamentos		11.000,00	
62263	Infra-estruturas		1.500,00	
6227	Segurança e Saúde no Trabalho		5.000,00	
623	Materiais			26.200,00
6231	Ferramentas e Utensílios		9.000,00	
6233	Material de Escritório		6.200,00	
6234	Artigos para Oferta		1.000,00	
6235	Jornais e Revistas		200,00	
6236	Material de Protecção no Trabalho		1.800,00	
6238	Outros		8.000,00	
624	Energia e Fluídos			106.000,00
6241	Electricidade		36.000,00	
6242	Combustíveis		60.000,00	
6243	Água		10.000,00	
625	Deslocações, Estadias e Transportes			26.000,00
6251	Deslocações e Estadias		26.000,00	
626	Serviços Diversos			67.500,00
6261	Rendas e Alugueres		20.000,00	
6262	Comunicação		13.500,00	
6263	Seguros		28.000,00	
6265	Contencioso e Notariado		-	
6266	Despesas de Representação		-	
6268	Outros Serviços		6.000,00	
<b>63</b>	<b>Gastos com o Pessoal</b>			1.749.600,00
6321	Remunerações do Pessoal		1.313.000,00	
6322	Subsídio Alimentação		123.500,00	
634	Indemnizações		-	
635	Encargos sobre Remunerações		291.100,00	

CERCIAG\_219.03



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	18.000,00	
638	Outros Gastos com o pessoal	4.000,00	
<b>64</b>	<b>Gastos de Depreciação e Amortização</b>		<b>90.000,00</b>
642	Activos fixos tangíveis	90.000,00	
<b>68</b>	<b>Outros Gastos e Perdas</b>		<b>251.450,00</b>
681	Impostos e Taxas	1.900,00	1.900,00
688	Outros		19.550,00
6881	Correcções Relativas Período Anteriores	-	
6883	Quotizações	2.950,00	
6887	Multas e Penalidades	-	
6888	Outros Não Especificados	12.000,00	
6889	Comissões Bancárias	4.600,00	
689	Custos com Apoios Financeiros Concedidos a Utentes	230.000,00	230.000,00
<b>69</b>	<b>Gastos e Perdas Financeiros</b>		<b>7.000,00</b>
691	Juros Suportados		7.000,00
6911	Juros de Financiamentos Obtidos	7.000,00	
6918	Outros Juros	-	
	<b>TOTAL DESPESAS FUNCIONAMENTO</b>		<b>2.625.950,00</b>
	<b>Deficit/Excedente Orçamental</b>		<b>13.081,84</b>



## Plano de Actividades e Orçamento 2020

## Orçamento de Rendimentos

Contas	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR	TOTAIS
	<b>COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO</b>		
28	Diferimentos		<b>180.800,00</b>
	Candidatura Portugal 2020 – Energias Renováveis	43.200,00	
	Outros Financiadores/Doações	100.800,00	
	<b>COMPARTICIPAÇÕES À EXPLORAÇÃO</b>		
<b>75</b>	<b>Subsídios, Doações Legados à Exploração</b>		<b>2.315.031,84</b>
751	Subsídios Estado e Outros e Outros Entes Públicos		2.220.031,84
7511	Centro Regional Segurança Social		890.031,84
75111	Invalidez e Reabilitação		890.031,84
751111	Apoio Ocupacional	646.740,00	
751113	Residências	178.580,64	
751114	Apoio Domiciliário	64.711,20	
7512	Outros	1.330.000,00	1.330.000,00
752	Subsídios de Outras Entidades	95.000,00	95.000,00
	<b>RENDIMENTOS PRÓPRIOS</b>		
<b>71</b>	<b>Vendas</b>		<b>32.000,00</b>
711	Mercadorias	32.000,00	
<b>72</b>	<b>Prestação de Serviços</b>		<b>127.000,00</b>
721	Quotas dos Utilizadores	107.000,00	
722	Quotizações	3.000,00	
725	Serviços Secundários		17.000,00
7251	Protocolos Cooperação CAO	7.000,00	
7252	Outros Proveitos Operacionais	10.000,00	

CERCIAG\_219.03



# CERCIAG

## Plano de Actividades e Orçamento 2020

Contas	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR	TOTAIS
<b>78</b>	<b>Outros Rendimentos e Ganhos</b>		<b>165.000,00</b>
781	Rendimentos Suplementares		35.000,00
7811	Serviços Sociais	35.000,00	
787	Rendimentos Ganhos em Investimento	-	
788	Outros		130.000,00
7881	Correcções Períodos Anteriores	-	
7883	Imputação de Subsídios ao Investimento	46.000,00	
7886	Donativos	47.000,00	
7887	Consignação IRS/IVA	7.000,00	
7888	Outros não Especificados	30.000,00	
<b>79</b>	<b>Juros, Dividendos e Outros Rendimentos Similares</b>		
791	Juros Obtidos	-	-
	<b>TOTAL DOS RENDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO</b>		<b>2.639.031,84</b>

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção



# CERCIAG

Plano de Actividades e Orçamento 2020

## 10. Parecer do Conselho Fiscal

Analisados os documentos (Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2020) 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. Jorge Silva, no que concerne ao Orçamento, concluiu este Conselho Fiscal tratar-se de documentos que apontam para a possibilidade da sua exequibilidade, atentas as metas que se propõe atingir e os recursos afectados. Face ao continuado momento, este Conselho Fiscal não quer deixar de chamar a atenção de todos para a necessidade de 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 2020, propondo a sua aprovação.

Águeda, 18 de Novembro de 2019

O Conselho Fiscal

Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

António José Duarte Arede Fernandes

Vice Presidente