



**Plano de Actividades e  
Orçamento 2021**





## 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 2021</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	17
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	24
6.9 Compromisso do Departamento de Residências	25
6.10 Compromisso do Departamento de Apoio Domiciliário	26
6.11 Compromisso da Casa de Abrigo	27
6.12 Actividades de Inclusão e Autodeterminação	28
<b>7. Melhoria Contínua</b>	<b>30</b>
7.1 Plano de Melhoria 2021	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...

Quando elaboramos o Plano Estratégico 2020/2022 estávamos muito longe de poder sequer imaginar que, apenas alguns meses depois, estaríamos confrontados com um cenário mundial da pandemia, geradora de uma situação de grave emergência sanitária, ambiental, económica e social. Os pressupostos em que assentou a sua concepção, já de si frágeis por alguma carência de políticas públicas mais substantivas para o sector social e solidário, que comprometiam uma visão de longo prazo por condicionalismos financeiros de curto prazo, sofreram uma profunda alteração, ao menos do ponto de vista daquelas que poderão ser, eventualmente, as novas prioridades, ou até, porventura, a sua forma de implementação.

Revisitando o planeamento então feito, e nele o que previmos para 2021, continuam a fazer-nos todo o sentido os objectivos definidos, porventura porque já então fomos razoavelmente prudentes, mas, e sobretudo, porque eles se constituem naquele núcleo essencial de desafios sem os quais a acção se desvirtua e a missão se esbate. É por aí que vamos. Com responsabilidade e com determinação. Procurando adoptar soluções inteligentes que nos permitam lidar com o perigo e controlar o medo, sempre com o objectivo que o vírus não nos desumanize.

O ano de 2021 é também o ano em que há mudança nos órgãos de gestão. Claro que os compromissos estratégicos já assumidos, e os operacionais que aqui trazemos, comprometem quem quer que venha a assumir os destinos da organização. Mas nada disso é impeditivo de novos olhares e de outros contributos. Um plano de actividades é, por definição, um processo de intenções. Não pode, nem deve, limitar a liberdade de fazer mais e de fazer outros caminhos. Deve, isso sim, permitir que se aproveitem todas as janelas de oportunidade que surjam, ainda que sejam as que o acaso tece.

Os tempos que vivemos são extraordinários porque imprevistos, porque ultrapassam o nosso conhecimento e o nosso habitual poder de domínio e de controlo. A mais de uma grave crise de saúde pública vivemos uma situação de crise económica que assumirá, inevitavelmente, impactos sociais imprevisíveis. Temos a absoluta consciência que nos esperam tempos difíceis. Sabemos muito pouco, mas sabemos que, sem subalternizar as questões da vida, da saúde e da segurança, o sucesso da nossa organização sempre dependerá da adaptação que formos capazes de fazer do nosso modelo de intervenção aos actuais e futuros desafios sociais com que seremos confrontados. Temos de ser capazes de o fazer, com ânimo e sem saudosismos; partilhando ideias e conhecimentos; com inquietude e com esperança. E com a mesma determinação ética que nos acompanhou nos momentos mais difíceis do nosso percurso histórico, onde a resiliência se sobrepôs ao som dos lamentos e onde o medo nunca nos impediu de continuar.

Águeda, 11 de Novembro de 2020

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 2021

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:



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

**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:** Fanfarras Zabumbar, Átomo, NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família), Receita Maria Leonor.

### 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 ERRADICAÇÃO 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 trabalhamos e da</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



Plano de Actividades e Orçamento 2021



ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022
	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%
		5. Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.	Exercícios de benchmarking e benchlearning	≥4	≥4	≥4
		6. Reforçar a identificação e estabelecimento de novas parcerias estratégicas com entidades, numa vertente de reciprocidade de serviços.	Grau de concretização dos objectivos do PI	≥80%	≥82%	≥85%
			Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--	1

**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%
			Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥2	≥3	≥3
		2. Qualificar Recursos Humanos internos e externos em áreas específicas.	Certificação de competências profissionais	--	--	≥80%
			Índice de satisfação dos colaboradores	≥85%	≥85%	≥85%
		3. Captar novos Recursos Humanos e consolidar estratégias de motivação aos colaboradores.	Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥40%	≥75%	≥95%
			Índice Global da Cultura da Qualidade	--	--	≥80%
		4. Potenciar a Cultura da Qualidade organizacional, através do desenvolvimento de acções estratégicas visando reforçar áreas críticas identificadas pelos colaboradores.	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

	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.	Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥5	≥7	≥8
			Taxa de execução do programa de auditorias	100%	100%	100%

### Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

	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
			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 2021

### 6.1 Compromisso da Direcção

Estamos longe de avaliar os reais impactos da pandemia nas aprendizagens, na alteração de comportamentos, na saúde física e mental e no relacionamento social e, por isso, os mesmos constituirão um dos focos das acções de gestão no eventual redesenho de processos, produtos e de novos serviços que possam ser disponibilizados, quer do ponto de vista da conceptualização, quer do ponto de vista dos fundamentos e das práticas, até à realocação e optimização na utilização de recursos.

Como estrutura central da acção continuarão a fazer parte as questões relacionadas com a educação inclusiva e a transição para a vida adulta, o apoio ocupacional e a eficácia das respectivas respostas, a formação e o emprego, a qualidade de vida, a autonomia e a vida independente. Como, genericamente, tudo o que impacte na vida das nossas pessoas - clientes, famílias e trabalhadores - procurando conciliar, tanto quanto nos seja possível, as suas expectativas e condições de equilíbrio, com o previsível aumento e diversificação das próprias necessidades, fora, até, do mainstream organizacional.

Merecerão particular atenção as condições físicas no que respeita a estruturas e equipamentos e o apoio residencial, claramente insuficiente no que respeita ao número de vagas existentes. E aqui chegados, uma referência àquela que não deixará de se constituir numa das maiores preocupações da organização no próximo ano e que tem que ver com as medidas preventivas e de segurança, essenciais para protecção e preservação da saúde e da vida humanas. Serão envidados esforços, seja por via de linhas de financiamento público que surjam, seja por eventuais parcerias que se possam constituir na comunidade, seja por recursos próprios, no sentido de garantir, ao nível das instalações como dos equipamentos, em toda a organização e particularmente ao nível do CAO e das residências, mais e melhores respostas e, sobretudo, respostas mais ajustadas.

Finalmente, a sustentabilidade da organização, que sabemos todos condicionará inevitavelmente o modelo de governação e o futuro. Não é expectável que na nova ordem económica que se avizinha, os financiamentos se mantenham como até aqui, sendo que tudo aponta para a retracção da despesa no próximo Orçamento de Estado. Tudo isto obrigará a que nos comprometamos com uma contínua procura da melhor administração possível dos recursos disponíveis, a diversificação de fontes de receitas, designadamente no que respeita à produção de receitas próprias e a intensificação da actividade de projecto, de tal modo que estes, de forma integrada, garantam os recursos necessários à continuidade e à estabilidade da intervenção. E uma aposta permanente na consolidação das parcerias existentes como de novas parcerias, particularmente parcerias estratégicas e de investimento, bem como no reforço das relações com a comunidade, socorrendo-nos das vantagens das redes de proximidade e do conhecimento dos contextos, dois dos nossos grandes patrimónios organizacionais.

O nosso desafio, e o nosso compromisso, é o de sermos capazes, com prudência, com responsabilidade e sem medo, de construir oportunidades a partir de uma situação potencialmente geradora de dificuldades, procurando criar uma cadeia de exigência entre aquilo que deve ser a protecção imposta e a afirmação do primado dos direitos sociais, que sob hipótese alguma pode ser escamoteada.



## 6.2 Metas de Desempenho Organizacional

### Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Equipa	Global	Equipa	Global
Índice de satisfação global	93,2%		≥90%	
Volume de receitas próprias	316.587,92€		282.000,00€	
Índice de execução dos gastos globais	2.598.430,35€		2.679.985,00€	
Taxa de PI's com sucesso	91%		≥82%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	99,9%	92,5%	100%	92,2%
Taxa de Execução do Financiamento - DF	95,8%		95,3%	
Taxa de Execução do Financiamento – DE - CR	100%		100%	
Execução Financeira - DAO	99,6%		98,4%	
Execução Financeira - DR	89,4%		89,4%	
Execução Financeira - DAD	70,2%		70,0%	

### 6.2.1 Compromisso da Qualidade e Controlo de Gestão

A Qualidade e Controlo de Gestão (QGC) tem-se mostrado essencial na harmonização de procedimentos e práticas com foco na eficácia e eficiência da acção, no apoio à sustentabilidade da organização, melhoria da qualidade dos serviços e satisfação de todos os que procuram os nossos serviços e/ou conosco interagem.

Esta área tem como responsabilidade a agregação de todas as informações gerais de prestação de serviços dos diferentes Departamentos da CERCIAG, que respondem aos princípios estabelecidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, procurando uma uniformização articulada entre as diferentes respostas e acções. Este é um compromisso permanente, com o objectivo de uma visão global da organização, interna e externamente, promovendo níveis de desempenho equilibrados entre os diferentes serviços.

Não podemos deixar de salientar o investimento que o Departamento da Qualidade terá que fazer ao nível do RGPD, considerando as adaptações necessárias, decorrentes da publicação da respectiva legislação a nível nacional.

Este Departamento irá ainda apoiar os processos de certificação de respostas que venham a ser necessários, designadamente, no âmbito das credenciações do Centro de Recursos para a Inclusão e do Centro de Recursos na área do emprego, bem como no âmbito da certificação da Casa de Abrigo como requisito para a integração na RNAVVD.



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

## Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	667	109,5%	756	100%
Clientes com continuidade interna	403	90,6%	489	100%
Taxa de execução das actividades do PI	--	88,2%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	92,8%	--	≥82%
Taxa de Planos Individuais com sucesso	--	91,02%	473	≥82%
Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	--	--	--	≥77%
Taxa de Integrações Socioprofissionais	265	97,1%	307	≥85%
Ações de promoção da Vida Independente	--	--	≥1	100%
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	252	93,7%	279	100%
Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	50%	1	100%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	427	100,9%	351	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	1253	73,4%	861	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	10313	96,6%	10264	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	6398	100%	5754	100%

## Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Eventos com Impacto Social	7	140%	≥5	100%
Ações de responsabilidade social	211	105,5%	≥230	100%
Ações de sensibilização para a deficiência	527	175,7%	≥380	100%
Contributos para a Sociedade	712	142,4%	≥500	100%
Representação em entidades externas	8	100%	≥8	100%
Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	--	--	--	≥75%
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	0	0%	--	--



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

## Parcerias

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Novas parcerias	158	158%	≥130	100%
Contactos estabelecidos	271	90,3%	≥260	100%
Parcerias activas	348	145%	≥250	100%
Parceiros	199	165,8%	≥180	100%
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DF+CR+DAO+CRI)	567	94,5%	571	100%
Participações de clientes em parcerias	1235	95%	1142	100%
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DF+CRI)	--	94,9%	--	≥90%

## Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Índice de satisfação de Clientes	--	96,7%	--	≥90%
DE	--	94,4%	--	≥90%
DAO	--	95,6%	--	≥90%
DF	--	94,6%	--	≥90%
DR	--	99,6%	--	≥90%
DAD	--	99,3%	--	≥90%
Índice de satisfação de Famílias	--	94,6%	--	≥92%
DE	--	93,7%	--	≥92%
DAO	--	92,3%	--	≥92%
DF	--	92,6%	--	≥92%
DR	--	99,9%	--	≥92%
Índice de satisfação de Stakeholders	--	92,3%	--	≥90%
Índice de satisfação de Colaboradores	--	89,1%	--	≥85%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	--	93,2%	--	≥90%





## Plano de Actividades e Orçamento 2021

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

O I&TI centrará grande parte do seu foco no desenvolvimento de novos módulos da Intranet e intervenções de melhoria e correcção dos já existentes, estando prevista a remodelação total dos mesmos, processo que, tendo já sido iniciado, se prolongará para 2021.

Sendo um dos objectivos estratégicos a substituição ou actualização de cerca de 20% do parque informático, será prioridade do I&TI a revisão, inventário e manutenção de todos os postos de trabalho, manutenção do sistema de backups e replicações da informação, com vista à rentabilização dos dispositivos disponíveis, no sentido de fazer face à crescente necessidade de armazenamento e prolongamento do tempo de vida dos equipamentos e da rede informática. Será dado suporte ao Sistema de Qualidade, bem como a outras actividades e iniciativas da organização, ou de departamentos específicos, nomeadamente através da revisão ou elaboração de documentação e apoio diverso.

Constitui-se como objectivo para o próximo ano a participação ou organização de exercícios de Benchmarking com o objectivo de melhorar práticas de divulgação da imagem institucional, promovendo o potencial da marca CERCIAG na comunidade.

No decorrer de 2021 o I&TI propõe-se colaborar com os outros Departamentos na realização dos diversos eventos que a CERCIAG leva a cabo no âmbito da responsabilidade social, de sensibilização da comunidade, de angariação de fundos, de angariação de sócios ou potenciação da marca CERCIAG, nomeadamente Pirlamparada, Festa dos Santos populares, CERCIAG em Movimento e Sopas e Aromas, caso o contexto o permita, ou outras que possam vir a realizar-se em sua substituição.

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Inovação dos sistemas de informação e comunicação	3	150%	≥7	100%
Visitas ao website cerciag.pt	76094	138,4%	--	100%
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	5563	111,3%	6000	100%
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	100%	4	100%
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	451	91,1%	--	100%
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	103	114,4%	--	100%

### 6.3 Compromisso do Departamento Administrativo e Financeiro

#### Principais Acções e Iniciativas

A operacionalização dos objectivos estratégicos será a principal preocupação do Departamento Administrativo e Financeiro, considerando que definem as principais orientações emanadas da Direcção da CERCIAG até 2022.

É compromisso deste departamento continuar a responsabilizar-se pelas questões relativas às finanças da CERCIAG, visando alcançar os objectivos definidos pela Direcção e a preparar ferramentas periódicas, com sugestões de actuação, que permitam a tomada de decisões por parte da Directora Geral e Direcção.



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Prevendo-se o prolongamento da crise pandémica em 2021, é inevitável estarmos perante um ano também ele atípico. A necessária procura do equilíbrio orçamental, como condição fundamental da sustentabilidade da organização, acompanhará todo o exercício, pelo que haverá necessidade de maior rigor nas medidas de controlo de gastos correntes. Far-se-á a análise sistemática do cumprimento orçamental global, procurando que os objectivos e metas definidos sejam concretizados o mais possível sem ultrapassar os valores globais, procedendo aos ajustamentos que se mostrem necessários e adequados a esse propósito.

Serão tomadas medidas adicionais para emissão periódica de informação sobre execução orçamental por Departamento que permitam a tomada de medidas preventivas de controlo de gastos em conjunto com os Coordenadores/Responsáveis de outros Departamentos e Serviços. Será também prioritário o cumprimento com o apuramento de Pedidos de Reembolso/Saldo a apresentar no âmbito das candidaturas em curso do POISE e outros relatórios solicitados pelos diferentes organismos de Tutela.

Ao nível da tesouraria manter-se-á a responsabilidade pelo fluxo de tesouraria da CERCIAG, que inclui o controlo periódico do mesmo e a gestão bancária diária. Serão elaborados documentos de tesouraria mensais com propostas de actuação, incluindo proposta de pagamentos a fornecedores e outros credores, que permitirão a tomada de decisão por parte da Directora Geral/Direcção sobre os compromissos de curto prazo.

Será realizada uma análise constante a potenciais candidaturas ao investimento e a novos serviços e/ou reforço de serviços existentes, assim como para colmatar despesas extraordinárias para fazer face a gastos relacionados com a pandemia.

Um dos principais compromissos deste departamento está na Contabilidade, enquanto ferramenta que faz o controlo do património e das suas variações, identificando o que são os direitos e as obrigações da CERCIAG, garantindo a conformidade e fiabilidade das contas apresentadas. Sendo desta relação entre direitos e obrigações que se calcula o resultado de um exercício, esta é uma ferramenta financeira essencial para a tomada de decisões, enquanto ferramenta financeira de excelência.

Em relação a serviços transversais, assume o compromisso de operacionalização dos serviços de Cozinha, Limpeza, Transportes, Manutenções e Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com as orientações da gestão. Será ainda compromisso para o ano de 2021 manter a gestão administrativa dos Recursos Humanos, de acordo com os objectivos e metas definidos.

O Departamento compromete-se, ainda, a estar sempre disponível para cooperar com todos os outros Departamentos e Serviços em tudo o que esteja ao seu alcance para contribuir para a qualidade do serviço prestado aos clientes da CERCIAG.

### Execução Financeira

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Novos serviços geradores de receitas próprias	1	50%	1	100%
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.598.430,35€	103,6%	2.679.985,00 €	100%
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.596.293,60€	103,4%	2.680.214,24€	100%
Resultado líquido do exercício	- 2.136,75€	--	≥0	100%
Taxa de transferências para a sociedade	1.875.077,80€	73,7%	1.929.754,25€	72%
Volume de receitas próprias	316.587,92€	97%	≥0	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Rácio de autonomia financeira	70%	97,3%	≥70%	100%
Rácio de endividamento	30%	--	≤30%	100%
Novas parcerias com financiamento	8	100%	≥2	100%
Novos Sócios	6	30%	≥22	100%
Eficácia da negociação	22	146,7%	22	100%
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	361.324,13€	112,8%	349.050,00€	100%
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	15% 44.241,28€	115%	≥0 50.000,00€	100%
Cedências de espaços	2	--	2	100%

## Recursos Humanos

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Média de avaliação de desempenho	--	76,5%	--	≥74%
Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	3	100%	≥3	100%
Voluntários	25	100%	≥8	100%
Total de colaboradores	106	99,1%	105	100%
Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal	1.686.177,95€	97,2%	1.814.385,00€	100%
Taxa de absentismo	3,6%	100%	≤5%	100%
Taxa de rotatividade (Turnover)	--	--	≤4%	100%

## Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Requalificação de infra-estruturas e equipamento	2	100%	1	100%
Renovação de parque automóvel	1	--	2	100%
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de infra-estruturas e equipamentos	13.634,12€	--	11.500,00€	100%
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de viaturas	26.302,07€	122,8%	18.000,00€	100%
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	272	98,2%	250	100%



## 6.4 Compromisso do Departamento de Formação de Activos

O ano de 2020 fica inevitavelmente marcado pela COVID-19 e os seus efeitos em toda a sociedade. O impacto que esta pandemia trouxe a todos os sectores foi muito devastador. As prioridades mudaram drasticamente, centrando-se nas mais básicas, como a alimentação, higiene, segurança pessoal e profissional, habitação, entre outras.

No sector social, desde Março de 2020, a atenção centrou-se na protecção de pessoas, clientes e colaboradores. A suspensão de algumas áreas de actividade, bem como o reforço e confinamento de outras, trouxeram mudanças profundas na reorganização dos serviços e conseqüentemente na execução das actividades planeadas. Inevitavelmente, todas as áreas não essenciais foram deixadas para segundo plano.

A formação de activos que privilegia as sessões presenciais, atendendo à natureza prática das acções de formação planificadas para 2020, foi também suspensa de acordo com as normas da DGS.

Apesar da incerteza do que nos reserva 2021, iremos transitar para este plano as acções de formação não executadas em 2020, uma vez que resultaram de um levantamento de necessidades interno, continuando, por isso, a ser áreas fundamentais para o desempenho das funções. Na sequência desta transição, considerámos não ser pertinente realizar, em 2020, o levantamento anual de necessidades de formação, dado que continua a ser nosso objectivo executar as acções já previstas e não realizadas.

Assim, volta a dar-se ênfase à formação em Prevenção e Combate a Incêndios; Primeiros Socorros e, Língua Gestual Portuguesa.

As duas primeiras acções, na área da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, tornam-se ainda mais importantes em período de pandemia, onde a prioridade é a prevenção e protecção de Clientes e Trabalhadores. É fundamental que estes saibam identificar as situações de risco e implementar as medidas mais adequadas, quer seja na intervenção directa com clientes (Primeiros Socorros), quer seja em situações de emergência a nível organizacional (Prevenção e Combate a Incêndios).

A Língua Gestual Portuguesa é uma ferramenta necessária para uma comunicação inclusiva. A dificuldade em fazer-se entender e ser entendido pode ser um obstáculo muito grande à intervenção com públicos com deficiência auditiva. Esta área tem sido constantemente sinalizada pelos profissionais de acção directa e técnicos, mas de difícil execução pela rara oferta formativa financiada nesta área.

Ainda para 2021, continuaremos a apostar na certificação de competências de profissionais de acção directa, que viram também os seus processos de RVCC suspensos devido à COVID-19.

Os tempos de mudança obrigam-nos a uma readaptação na forma de fazer e estar, pelo que este departamento irá promover, em 2021, uma acção de sensibilização interna para os profissionais no âmbito da utilização de plataformas digitais no acesso a formação certificada, como alternativa à formação presencial.

### Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	3	33,3%	4	100%
Média de horas formação por colaborador	29,2	83,5%	40	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Colaboradores com formação	60	66,7%	75	100%
Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	--	--	≥20	100%
Eficácia da formação do PFA	--	97,9%	--	≥90%

### 6.5 Compromisso do Departamento de Educação

O Departamento de Educação, através do Centro de Recursos para a Inclusão, operacionaliza o seu trabalho na prática por via da execução dos Planos de Acção estabelecidos com os 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 e na prestação de apoios centrados nas necessidades, potencialidades e expectativas dos alunos, famílias, docentes e outros intervenientes.

Como já sendo prática, e no âmbito dos pressupostos de actuação do CRI e da aplicação do Decreto-Lei n.º 54/2018 - Educação Inclusiva, o Departamento de Educação irá continuar a investir na 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, este ano, e por via da COVID-19, através de meios digitais/on-line.

O processo de renovação da acreditação da CERCIAG enquanto Centro de Recursos para a Inclusão para o quadriénio 2021 – 2024 decorrerá em 2021, garantindo assim a continuidade deste serviço.

No âmbito da renovação da acreditação do CRI e da integração de alunos com Planos Individuais de Transição, pretende-se continuar a apostar no estabelecimento de parcerias estratégicas, 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 essencial para o desenvolvimento deste serviço e para a conseqüente inclusão dos alunos na comunidade.

A acção do Departamento de Educação é transversal à CERCIAG, sendo parte integrante da estratégia organizacional. Neste sentido, este Departamento organizará e participará, em colaboração com os outros Departamentos da Organização, em eventos e outras iniciativas da CERCIAG, com vista a angariar fundos que possibilitem a sustentabilidade e divulgação da imagem organizacional.

O ano 2021 será um ano de grande imprevisibilidade. Será um ano de desafios e que nos levará a desempenhar uma missão colectiva com coragem e optimismo, reajustando/reinventando os serviços e reagindo/promovendo as mudanças que se tornem necessárias com firmeza e perseverança.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de clientes (alunos)	180	100%	210	100%
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2020/2021	8565	95,8%	9848	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Taxa de execução das actividades do PI 2020/2021	5299	91,4%	8804	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI 2020/2021	--	89,9%	--	≥82%
Taxa de PI's com sucesso 2020/2021	--	91,5%	--	≥82%
Taxa de PIT's implementados 2020/2021	64	100%	64	100%
Clientes com continuidade interna	170	100%	210	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	5854	113,8%	5697	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	3489	91,9%	2972	100%

### 6.6 Compromisso do Departamento de Actividades Ocupacionais

O Departamento de Actividades Ocupacionais, como duma maneira geral toda a organização e a sociedade, sofreu uma enorme hecatombe no que diz respeito ao modus operandi do seu funcionamento. A CERCIAG adaptou-se, reconverteu-se, transformou-se para dar resposta a esta nova e complexa conjuntura que a todos afectou e influenciou.

Nesse sentido, e tendo consciência que não funcionamos isoladamente, teremos que nos continuar a superar neste desafio de confronto e posterior recuperação de uma nova normalidade que esperamos irá chegar. A complexidade da rede na qual a CERCIAG e o seu Departamento de Actividades Ocupacionais estão inseridos, exige de todos um enorme compromisso e empenho pois devemos estar conscientes que do nosso trabalho, esforço e dedicação, dependem inevitavelmente o bem-estar das pessoas que apoiamos, mas também a serenidade das suas famílias e significativos.

E é este esforço que o departamento se compromete a realizar tendo no horizonte o fim único de ser, estar e fazer o que pode e deve ser feito para ultrapassar mais um enorme desafio.

Através da readaptação das equipas, das próprias funções, da dinâmica normal de funcionamento, iremos seguir a linha orientadora definida pelas autoridades competentes e pela CERCIAG para este período difícil, e cá estaremos no final, de consciência tranquila, para dizermos que fizemos o possível e o nosso melhor.

Sempre com o foco na autonomia, empoderamento e inclusão social das pessoas com deficiência, iremos assumir o compromisso de proteger aqueles que nem sempre podem ou conseguem fazê-lo sozinhos, proporcionando-lhes as melhores e possíveis oportunidades e apoio nesta conjuntura atípica e completamente nova para todos.

#### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	100	100%	100	100%
Índice de Qualidade de Vida	--	75%	--	--*
Taxa de execução das actividades do PI	--	88,8%	--	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	95,5%	--	≥ 85%
Taxa de PI's com sucesso	--	89%	--	≥ 80%
Taxa de clientes com Sonho	69	111,3%	100	100%
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	47	75,8%	65	100%
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	26	108,3%	28	100%
Clientes com continuidade interna	100	100%	100	100%
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	49	69,4%	≤ 60	100%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	370	99,7%	351	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	1042	74,4%	800	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	3960	87,8%	4172	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	1238	118,6%	1092	100%

\* Indicador com execução prevista em 2022.

### 6.7 Compromisso do Departamento de Formação

A situação excepcional desencadeada pela pandemia da doença COVID-19 influenciou o estabelecimento de metas para o ano de 2021, assim como conduziu a um planeamento “mais apertado” em termos dos serviços e actividades complementares que a CERCIAG habitualmente disponibiliza aos seus Clientes.

A suspensão das actividades formativas, entre os dias 16 de Março e 31 de Maio de 2020, obrigou a uma reprogramação financeira e pedagógica da operação em vigor durante o ano de 2020, conduzindo a um prolongamento desta operação até ao dia 02 de Março de 2021. Por este motivo, o próximo ano, ao contrário do previsto, iniciará com 2 operações de formação profissional, ao abrigo do POISE, a decorrer em simultâneo.

Além de dar continuidade aos cursos de formação inicial que foram obrigados a prolongar para além do dia 31 de Dezembro de 2020, o DF disponibiliza, para o ano de 2021, 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 empregados/as com o objectivo de reforçar competências no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

Os serviços complementares assegurados pelo Departamento de Formação são aqueles que nos oferecem um maior desafio. As normas e orientações emanadas pela Direcção Geral da Saúde e pelas tutelas obrigaram a uma profunda reestruturação na orgânica de funcionamento da CERCIAG, o que dificulta a concretização de alguns serviços, principalmente os de reabilitação e inclusão. Apesar de continuarem a ser proporcionados serviços técnicos especializados ao nível da saúde, psicologia e serviço social, ainda não foi possível retomar alguns serviços, tais como a Fisioterapia, a Terapia Ocupacional ou a Actividade Física Adaptada. Estão, neste momento, a ser preparadas condições para que estas actividades, assim como outras, que promovem a efectiva melhoria das condições de empregabilidade e participação, possam ser retomadas a partir de 2021, respondendo assim às necessidades da população atendida.



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

### Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	84	92,3%	141	100%
Média de Clientes	79	86,8%	96	100%
Impactos QoL	--	86%	--	≥83%
Clientes com continuidade interna	73	80,2%	90	100%
Volume de horas formação	104038	80,4%	142614	≥92%
PCT's	44	107,3%	87	100%
Taxa de execução das actividades do PI	17675	80,6%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	97,7%	--	≥82%
Taxa de PI's com sucesso	--	100,0%	--	≥82%
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	57	109,6%	--	100%
Taxa de execução das actividades de inclusão	138	60,5%	--	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	655	102,3%	--	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	787	91,7%	--	100%

### Formação Contínua

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	8	100%	8	100%
Volume de horas de formação	375	93,8%	400	≥92%

## 6.8 Compromisso do Departamento de Emprego

O Centro de Recursos, que integra o Departamento de Emprego da CERCIAG, desenvolve o conjunto de medidas adstritas à tipologia do serviço e já identificadas.

A autonomia do Departamento situa-se ao nível das formas de organização do serviço e às actividades transversais possíveis de serem desenvolvidas enquanto parte integrante da organização.

Assim, e como forma de responder às orientações decorrentes do RGPD, iniciou-se em 2020 uma reorganização dos processos físicos de clientes apoiados anteriormente pelo CR, introduzindo-os todos na base de dados, de forma a facilitar reactivações de serviço e contagem de prazo de armazenamento. Face ao volume de informação em causa, esta actividade terá continuidade em 2021.

Para o ano agora em planeamento, transita-se também o processo de renovação da credenciação dos Centros de Recurso, que, mais uma vez, foi adiado pela tutela. Esperamos que deste processo resulte a continuidade do serviço, pelo menos com as mesmas quantidades de intervenção e, naturalmente, com cada vez mais qualidade. São processos como este que nos obrigam a uma profunda reflexão do serviço e





## Plano de Actividades e Orçamento 2021

que nos permitem identificar outras formas de fazermos as mesmas coisas, numa estreita relação custo/benefício mais vantajosa.

Outro projecto transitado de 2020 e que não se deixará cair é a realização das I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas, para o qual apresentaremos candidatura a financiamento às oportunidades que surjam para o efeito. Este projecto, conforme estruturado, envolverá o sistema de ensino, e consequentemente o CRI, bem como um conjunto alargado de parceiros locais.

Paralelamente, a equipa continuará a participar em todas as actividades e eventos organizacionais, que respondam aos objectivos estratégicos definidos para a organização, designadamente elaboração de outras 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.

### Centro de Recursos

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes (IAOQE)	90	112,5%	94	100%
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	25	166,7%	20	100%
Clientes com continuidade interna	25	51%	47	100%
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	54	98,2%	45	100%
Taxa de integração	--	61,1%	27	50%
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	110	129,4%	107	100%
Taxa de manutenção	--	61,8%	45	80%

## 6.9 Compromisso do Departamento de Residências

O grande objectivo deste departamento continua a passar pela mudança de instalações, com melhores acessibilidades e mais adequadas ao envelhecimento dos clientes, questão que a Direcção da CERCIAG continua a acompanhar como prioridade de intervenção.

Não tendo sido possível a concretização a acção de team building proposta no plano de 2020 face ao contexto de pandemia, a mesma é proposta para 2021, pela urgência em motivar a equipa de acção directa que, de um dia para o outro, se viu em confinamento total, com a responsabilidade de proteger os clientes e se proteger a si própria. Para esta equipa existiram mudanças grandes e significativas. O contexto de pandemia, a mudança de espaço, a mudança de horários, a integração de novos elementos nas equipas, trouxe inevitavelmente alguma frustração e desorientação. Em 2021 sentiremos os efeitos destas transformações, pelo que será necessário antecipar estratégias de motivação.

O grande desafio deste departamento para 2021 será o da reorganização de actividades dirigidas aos clientes em contexto residencial. O isolamento vivido nos últimos tempos fez-nos perceber que também é possível viver experiências sociais e inclusivas dentro do grupo e em espaços controlados. As actividades, em contexto de pandemia, não poderão ser na comunidade em interacção com o meio e com as pessoas que dele fazem parte. Esta adaptação contará muito com a intervenção quer da animadora sociocultural do



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Lar Residencial, como também com o apoio e orientação da equipa de terapeutas do Centro de Actividades Ocupacionais. Em conjunto irão estabelecer um programa de actividades ocupacionais e lúdico-recreativas que continuem a garantir o desenvolvimento das capacidades e potencialidades dos clientes, como também trarão momentos de satisfação pessoal, que lhes permita viver e conviver de uma forma harmoniosa, nestes tempos difíceis.

Acresce a este investimento, nas áreas mais lúdicas e ocupacionais, o apoio da psicologia, num momento particularmente vulnerável, onde a intervenção tem de ser uma constante.

São estas as grandes áreas de actuação do departamento de residências em 2021. Melhorar as condições físicas existentes, motivando e reforçando as competências da equipa de acção directa e, por outro, reforçar as actividades e os apoios, sem nunca esquecer a necessária protecção.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de clientes	15	100%	15	100%
Clientes com continuidade interna	15	100%	15	100%
Taxa de execução das actividades do PI	--	84,7%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	89,9%	--	≥82%
Taxa de PI's com sucesso	--	100%	--	≥82%
Taxa de execução dos serviços técnicos	474	169,3%	636	100%
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	32236	102,5%	38400	100%
Taxa de execução Actividades Transversais de Inclusão	73	91,3%	61	100%

## 6.10 Compromisso do Departamento de Apoio Domiciliário

### Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Apoio Domiciliário continua a ter 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 contexto de pandemia, veio reforçar ainda mais a importância dos serviços de apoio domiciliário, única resposta capaz de assegurar as necessidades dos mais vulneráveis, num cenário de isolamento total.

Se por um lado este contexto trouxe inúmeros obstáculos à execução das acções e iniciativas propostas para 2020, por outro reforçou a urgência na criação de respostas no domicílio ajustadas às necessidades do momento. A proposta do ano anterior de elaborar uma candidatura ao PROCOOP para criação de uma resposta domiciliária inovadora, atípica, onde seja possível flexibilizar os apoios, torna-se ainda mais pertinente após este período vívido. Assim, não tendo sido possível a elaboração do estudo de suporte a este projecto, propõe-se que a conclusão desta acção transite para 2021.



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Enquanto não é possível ter um serviço não tipificado, que vá ao encontro das necessidades actuais e futuras, em contexto de pandemia, e que se prevê que se mantenha nos primeiros meses de 2021, será importante manter o reforço do apoio psicossocial, recorrendo fundamentalmente ao serviço de psicologia e serviço social, para que de alguma forma se possa minimizar os efeitos colaterais do confinamento e distanciamento social, numa população já por si limitada na sua interacção social.

Paralelamente, o departamento continuará a apostar na prevenção de situações de risco/perigo, ainda que sem financiamento da tutela, nomeadamente ao nível da enfermagem, evitando também que no contexto actual os clientes se desloquem aos serviços de saúde apenas para actos de enfermagem.

Continuaremos ainda a reforçar os acompanhamentos em serviços ao exterior, que na verdade em 2020, foram executados sem a presença dos clientes, por motivos de protecção. A equipa de acção directa continuará a assegurar todos os pedidos que os clientes solicitem, evitando que se desloquem ao exterior, ou que o façam acompanhados pela equipa que assegurará todas as normas de segurança.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de Clientes	26	130%	20	100%
Clientes com continuidade interna	20	100%	20	100%
Índice de Qualidade de Vida	--	70,8%	--	≥80%
Candidatos sem resposta interna/comunidade	11	--	0 <sup>(1)</sup>	--
Taxa de execução das actividades do PI	--	95,5%	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	88,8%	--	≥82%
Taxa de PI's com sucesso	--	88,9%	--	≥82%
Média de serviços obrigatórios	3,2	80,3%	≥4	100%
Média de serviços complementares	1,2	58,5%	≥2	100%
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	315	90%	350	100%
Taxa de execução dos serviços técnicos	410	90,7%	577	100%
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	8046	96,9%	8164	100%
Taxa de execução Actividades Instrumentais Vida Quotidiana	2436	81,5%	2724	100%

\*A meta representa o desejável para o serviço.

## 6.11 Compromisso da Casa de Abrigo

### Principais Acções e Iniciativas

O ano de 2021 é fundamental para a definição do que venha a ser o futuro desta resposta, uma vez que o seu financiamento, por via do POISE, termina em Dezembro de 2021, desconhecendo-se neste momento as suas perspectivas de continuidade.



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Acreditamos, contudo, que esta especificidade de intervenção se constitui numa mais valia na Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica, pelo que o grande objectivo para o ano que agora se planeia é, indubitavelmente, a sua continuidade, com financiamento ajustado às particularidades desta tipologia de resposta.

Assim, não só procuraremos consolidar a resposta nas suas práticas, obtendo resultados concretos na sua intervenção, como prevemos elaborar um estudo sobre a violência nesta população, que resulte da experiência tida enquanto Casa de Abrigo, estatística e qualitativa, como de um trabalho de pesquisa sobre a temática, que julgamos, cada vez mais, estar na ordem do dia.

### Prestação de Serviços

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Total de clientes (Número de Mulheres Acolhidas)	6	--	31	100%
Média de pessoas apoiadas (Clientes + Dependentes)	7,75	--	7	100%
Taxa de execução dos serviços Técnicos	--	100%	477	100%
Taxa de Execução dos Serviços de Reabilitação	--	100%	45	100%
Taxa de execução das actividades do PI	--	--	--	100%
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	--	--	≥80%
Taxa de PI's com sucesso	--	--	--	≥80%
Clientes com continuidade interna	6	100%	7	100%

## 6.12 Actividades de Inclusão e Autodeterminação

### Auto-representantes

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	41	100%	40	100%
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	5	100%	5	100%
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	6	120%	4	100%
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	83	101,2%	71	100%

### Desporto Adaptado

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Actividades físicas (AFA, AMA, Boccia)	3	100%	3	100%
Actividades físicas - praticantes	99	99%	98	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Actividades físicas - sessões	675	97,4%	611	100%
Modalidades desportivas (Ciclismo, Judo, Canoagem, Boccia)	4	100%	4	100%
Modalidades desportivas - praticantes	39	86,7%	38	100%
Modalidades desportivas de competição - treinos	171	66%	302	100%
Modalidades desportivas de competição - competições e demonstrações	17	188,9%	9	100%

## Fanfarra

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Ensaio	41	100%	40	100%
Média de clientes (DAO + DF)	17	100%	≥23	100%
Actuações	23	153,3%	≥6	100%

## Malabares

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Ensaio	42	105%	36	100%
Média de clientes	20	100%	22	100%
Actuações	1	100%	1	100%

## Rancho

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Ensaio	45	100%	46	100%
Média de clientes	43	97,7%	39	100%
Actuações	3	150%	2	100%

## Átomo

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Sessões (DAO+DF)	293	71,3%	345	100%
Média de clientes (DAO+DF)	107	95,5%	101	100%



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	--	--	1	100%
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	--	--	10	100%

## 7. Melhoria Contínua

### 7.1 Plano de Melhoria 2021

O Plano de Acções de Melhoria para 2021 define as principais acções de melhoria identificadas por cada um dos Departamentos, consideradas fundamentais para que toda a organização possa melhorar e desenvolver-se de forma sustentada, contribuindo para um desempenho de excelência e para o reconhecimento da qualidade 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). Para além das acções aqui definidas, está prevista a identificação de outras acções decorrentes de auditorias internas, eventuais reclamações/sugestões ou identificadas em outras situações.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Elaboração de base de dados com informação de todos os alunos apoiados pelo CRI entre 2008 e o ano lectivo actual, com o objectivo de melhorar a gestão de informação global	Melhoria	Coordenador CRI	1º Semestre 2021
Implementar acções de motivação da equipa de acção directa e reforçar a coesão do grupo	Melhoria	Coordenadora DR / Psicóloga do DR	1º Trimestre 2021
Intranet – Actualização do software de suporte às tecnologias MySQL e PHP e conseqüente revisão integral do código fonte. Desenvolvimento e implementação de melhorias ao nível da sua estrutura e usabilidade (acção que transita de ano)	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Semestre 2021
Criação na plataforma da Intranet o registo de retomas de funções por baixas e férias	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2021
Criação na plataforma da Intranet o registo de faltas	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2021
Elaboração de um estudo do contexto sociofamiliar do concelho para aferir a necessidade de uma resposta domiciliária atípica, capaz de responder às necessidades futuras, com o objectivo de candidatura ao PROCOP no âmbito de respostas sociais inovadoras	Melhoria	Coordenadora DAD / Equipa técnica	2º Semestre 2021
Adaptação de espaço na comunidade para a realização de experiências/actividades ocupacionais no exterior, de forma a diversificar e atenuar as condicionantes de espaço inerentes à situação de pandemia	Melhoria	Coordenador DAO	Durante 2021



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Acção	Tipo	Responsável	Prazo
Acção de sensibilização interna para a utilização de plataformas digitais no acesso a formação certificada	Melhoria	Coordenadoras DFA / IT&I	Durante 2021
Adaptação dos processos físicos e digitais ao RGPD (conclusão)	Melhoria	Equipa CR	2º Semestre 2021
Revisão do modelo de avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida dos Clientes do Departamento de Formação e elaboração, em conjunto com o Departamento da Qualidade, de um PP subordinado ao tema	Melhoria	Coordenadora DF / Responsável da Qualidade	Durante 2021
Elaboração de um estudo sobre a violência na população com deficiência	Melhoria	Equipa técnica CA	Durante 2021
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	Melhoria	Grupo AR CERCIAG / Dinamizadores AR	Durante 2021

## 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.	Em execução
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 2021	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 2021
Secretaria de Estado	Carta de Compromisso/Protocolo	Garantir a continuidade de funcionamento da resposta Casa de Abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência.	A negociar
POISE	Casa de Abrigo/ Acolhimento de Emergência	Garantir a continuidade de funcionamento da resposta Casa de Abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência.	Em execução



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
BPI Capacitar / HFA	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
	Execução do Protocolo - <u>Promoção de Competências Linguísticas</u>	Cedência de técnicos de Terapia da Fala para implementação de actividades e acompanhamentos a alunos do ensino Pré-Escolar e do 1º Ciclo dos Agrupamentos de Escolas do Concelho.	Em execução

## Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
PROCOOP	Alargamento de Respostas Sociais	Alargamento dos acordos de cooperação das Residências.	A aguardar abertura de candidaturas
A definir	Seminário "Saúde Mental Pediátrica"	Seminário destinado a pais, professores, técnicos e comunidade em geral, tendo como principal objectivo abordar as questões relacionadas com a saúde mental em crianças e jovens.	A aguardar oportunidade de financiamento
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	Sala de Convívio do CAO	Remodelação da sala e dotar a mesma de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso.	A aguardar oportunidade de financiamento
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.	A aguardar oportunidade de financiamento
A definir	Sistema Som Auditório/Hall	Dotar o Auditório de sistema de som (colunas, mesas mistura e microfones portáteis, de mesa e cabo).	A aguardar oportunidade de financiamento
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.	A aguardar oportunidade de financiamento





## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
A definir	1ª Jornadas de Empregabilidade Inclusivas	<p>Informar e capacitar empregadores, técnicos, pessoas com deficiência e comunidade em geral, designadamente pessoas a finalizarem o sistema de ensino, para os benefícios e condições da empregabilidade inclusiva.</p> <p>Sensibilizar para as capacidades de trabalho da PCDI.</p> <p>Incentivar a criação de sinergias potenciadoras de integração e manutenção profissional de PCDI, entre todos os agentes envolvidos no sistema de integração profissional.</p>	A aguardar oportunidade de financiamento

## 7.3 Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	Valores de referência Executado 2019		Meta 2021	
	Universo	Taxa	Universo	Taxa
Reuniões de Gestão e Coordenação	22	122,2%	≥18	100%
Reclamações	1	100%	≤1	100%
Sugestões	6	--	≥2	100%
Acções de melhoria desenvolvidas	27	90%	--	100%
Taxa de acções de melhoria encerradas	24	89%	--	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	11	91,7%	≥12	100%
Taxa de execução do programa de auditorias internas	11	91,7%	12	100%
Exercícios de <i>benchmarking</i>   <i>benchlearning</i>	4	100%	≥4	100%
Parceiros de <i>benchmarking</i>   <i>benchlearning</i>	11	91,7%	≥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	--	--	2	100%
Projectos de Inovação	1	100%	1	100%
Candidaturas a projectos	17	77,3%	≥15	100%
Desenvolvimento de projectos	13	86,7%	≥15	100%
Índice Global da Cultura da Qualidade <sup>(1)</sup>	--	--	--	--

\*Indicador com execução prevista em 2022.



## 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	--	--	--	--	--	2	12	10	10	7	9	11	12	8	1	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	56	51	42	149
DE/CR	--	--	--	--	--	--	9	3	9	7	13	20	4	7	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	174	35	37	246
DE/CRI	34	24	50	22	41	38	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	125	85	210	
DAO	--	--	--	--	2	1	5	2	14	9	24	15	14	9	1	2	1	1	--	--	--	--	--	--	--	--	61	39	100	
DAD	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	1	2	1	--	--	1	--	--	4	4	1	4	--	7	13	20
DR	--	--	--	--	--	--	1	--	--	5	2	1	4	1	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	7	8	15	
CA	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	31	--	31	31	
<b>Total</b>	34	24	50	22	43	41	26	17	33	23	51	49	31	28	4	8	2	2	0	1	0	0	4	4	1	4	230	286	255	<b>771*</b>

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

Departamento/ Serviço	Sexo	Motora	Visual	Auditiva	Mental	P.C.	Multi-def.	Dif. Aprendiz.	Psic.	Doenças Degen.	Outras	Não Definido	Total
DF	H	2	1	1	42	0	--	--	2	--	3	56	51
	M	1	0	0	36	1	--	--	3	--	1		42
DE/CR	H	4	2	1	27	--	--	0	1	--	--	174	35
	M	0	0	4	31	--	--	2	0	--	--		37
DE/CRI	H	5	--	--	--	4	6	34	--	1	75	--	125
	M	3	--	--	--	2	3	21	--	2	54		85
DAO	H	--	--	--	37	12	2	--	--	--	10	--	61
	M	--	--	--	24	7	2	--	--	--	6		39
DAD	H	--	--	1	2	--	--	--	--	1	3	--	7
	M	5	1	1	3	--	--	--	--	1	2		13
DR	H	--	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	5	2	1	--	--	--	--		8
CA	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	31	31
<b>Total</b>	H	11	3	3	114	17	8	34	3	2	91	261	286
	M	9	1	5	99	12	6	23	3	3	63		224
<b>771*</b>													

(\*) O valor real de clientes apoiados é de 756, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



## 8.2 Cronograma de Funcionamento

2021											
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	Feriado	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	Feriado	3	3	3	3	3	3
4	4	4	Páscoa	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	TP	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	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	TP	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	Carnaval	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	24	24	24	FM	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
20	18	23	20	20	20	22	22	22	20	21	19
<b>247 dias</b>											



## 8.3 Cronograma Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez
Reunião Direcção	18:00	13	10	10	8	12	9	8	--	15	13	10	22
Reunião Gestão	10:00	6	3	3	1	5	2	1	--	8	6	3	15
Reunião de Coordenadores	14:00	29	26	26	30	28	25	30	--	24	29	26	10
Reunião Geral de Técnicos	17:00	--	--	24	--	--	--	14	--	--	--	17	--
Reunião Geral do DF	17:00	04	01	01	12	03	07	05	--	06	04	08	06
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DF	--	--	--	--	--	--	14 a 18	--	--	--	--	--	13 a 17
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	27	24	31	28	26	23	14	--	1	24	24	9
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:00	--	--	--	--	--	--	15	--	8	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	--	--	--	30	--	--	--	--	--	15
Reunião de Equipa DE - CR	14:00	--	16	--	16	--	18	--	--	17	--	19	--
Reunião de Técnicos de DAO	16:00	8	5	5	9	7	4	--	--	3	1	5	3
Reunião Geral de DAO	17:30	6	3	3	7	5	2	7	--	1	6	3	--
Reunião Equipa DAD	15:00	6	10	10	7	5	9	7	11	8	6	10	8
Reunião Equipa DR	9:00 Ultima 4ªf/mês	27	24	31	28	26	30	28	25	29	27	24	29
Reunião IT&I	--	Sem periodicidade definida. Por solicitação do Coordenador, da Directora Geral e/ou por necessidade do serviço											
Reunião DAF	16:00	--	03	--	--	05	--	--	--	08	--	03	--



## 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)	4	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	9	HSST/ HACCP
Psicólogo	6	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	Piscina
Terapeuta da Fala	5	Secretária da Direcção	1	Manutenção Ascensores/elevadores
Terapeuta Ocupacional	5	Motorista	2	Vigilância e Segurança
Professor Educação Física	1	Cozinheiro	1	Extintores
TAFE	2	Auxiliar Motorista	2	Resíduos
Monitor de FP	8	Ajudante Cozinha	2	Total de colaboradores –105
Monitor DAO	7	Auxiliar Serviços Gerais	5	Efectivos – 78
Monitor Projecto M <sup>a</sup> Leonor	1	Empregado de Bar/Refeitório	1	A Termo – 23
Auxiliar FP	4	Animadora Cultural/Monitora CAO	1	C/ legislação especial de emprego - 4
Guarda-Livros	1	EAMA (DAD) / CEI + (ML)	2	Trabalhadores independentes – 1
Enfermeiro	1	Professor F. Base (externo)	1	a)Técnicos que acumulam funções
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Estágio Profissional (Psicologia/TSS)	2	
Auxiliar DAO	10			



## 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 Travassó
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			12 Viaturas Ligeiras	1 Viaturas com 7 lugares (caixa aberta) 1 Viatura com 6 lugares (caixa fechada) 4 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 5 Viaturas com 5 lugares 1 Viatura com 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário					



## 9. Orçamento

### 9.1 Conta de Exploração Previsional

#### Orçamento de Gastos

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
	<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	100.000,00	<b>100.000,00</b>
	<b>FUNCIONAMENTO</b>		
<b>61</b>	<b>Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas</b>		<b>163.700,00</b>
611	Mercadorias	12.000,00	12.000,00
612	Matérias-primas, subsidiárias e consumo		151.700,00
6121	Produtos alimentares	114.000,00	
6123	Outras Matérias Consumidas	15.000,00	
6142	Medicamentos e artigos de saúde	2.200,00	
6144	Material Didáctico	500,00	
6145	Limpeza, higiene e conforto	20.000,00	
<b>62</b>	<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>		<b>349.050,00</b>
622	Serviços especializados		128.200,00
6221	Trabalhos Especializados	50.000,00	
6222	Publicidade e Propaganda	400,00	
6223	Vigilância e Segurança	7.800,00	
6224	Honorários	35.500,00	
6226	Conservação e Reparação		
62261	Viaturas	18.000,00	
62262	Equipamentos	10.000,00	
62263	Infra-estruturas	1.500,00	





## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
6227	Segurança e saúde no trabalho	5.000,00	
623	Materiais		25.850,00
6231	Ferramentas e Utensílios	7.000,00	
6233	Material de Escritório	5.000,00	
6234	Artigos para Oferta	200,00	
6235	Jornais e Revistas	150,00	
6236	Material de Protecção no Trabalho	8.000,00	
6238	Outros	5.500,00	
624	Energia e fluidos		101.000,00
6241	Electricidade	33.000,00	
6242	Combustíveis	58.000,00	
6243	Água	10.000,00	
625	Deslocações, estadas e transportes		25.000,00
6251	Deslocações e Estadias	25.000,00	
626	Serviços diversos		69.000,00
6261	Rendas e Alugueres	21.000,00	
6262	Comunicação	13.000,00	
6263	Seguros	30.000,00	
6265	Contencioso e Notariado	-	
6266	Despesas de Representação	-	
6268	Outros serviços	5.000,00	
<b>63</b>	<b>Gastos com o pessoal</b>		<b>1.814.385,00</b>
6321	Remunerações do pessoal	1.374.050,00	
6322	Subsídio alimentação	111.925,00	
634	Indemnizações	-	
635	Encargos sobre Remunerações	306.410,00	
646	Seguro Acidentes Trabalho e Doenças Profissionais	18.000,00	
638	Outros gastos com o pessoal	4.000,00	



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
<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>258.350,00</b>
681	Impostos e taxas	1.900,00	1.900,00
688	Outros		16.450,00
6881	Correcções relativas período anteriores	-	
6883	Quotizações	2.950,00	
6887	Multas e penalidades	-	
6888	Outros não especificados	10.000,00	
6889	Comissões bancárias	3.500,00	
689	Custos com apoios financeiros concedidos a utentes	240.000,00	240.000,00
<b>69</b>	<b>Gastos e Perdas Financeiros</b>		<b>4.500,00</b>
691	Juros Suportados		4.500,00
6911	Juros de financiamentos obtidos	4.500,00	
6918	Outros juros	-	
	<b>TOTAL DESPESAS FUNCIONAMENTO</b>		<b>2.679.985,00</b>
	<b>Deficit/Excedente orçamental</b>		<b>229,24</b>



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

## Orçamento de Rendimentos

Contas	RUBRICAS GASTOS	VALOR	TOTAIS
	<b>COMPARTICIPAÇÕES PARA INVESTIMENTO</b>		
28	Diferimentos		<b>180.000,00</b>
	Outros financiadores/Doações	180.000,00	
	<b>COMPARTICIPAÇÕES À EXPLORAÇÃO</b>		
<b>75</b>	<b>Subsídios, doações legados à exploração</b>		<b>2.352.214,24</b>
751	Subsídios Estado e outros e outros entes públicos		2.301.214,24
7511	Centro Regional Segurança Social		926.214,24
75111	Invalidez e Reabilitação		926.214,24
751111	Apoio Ocupacional	669.372,00	
751113	Residências	188.526,24	
751114	Apoio Domiciliário	68.316,00	
7512	Outros	1.375.000,00	1.375.000,00
752	Subsídios de outras entidades	51.000,00	51.000,00
	<b>RENDIMENTOS PRÓPRIOS</b>		
<b>71</b>	<b>Vendas</b>		<b>35.000,00</b>
711	Mercadorias	35.000,00	
<b>72</b>	<b>Prestação de Serviços</b>		<b>130.000,00</b>
721	Quotas dos utilizadores	107.000,00	
<b>Conta</b>	<b>RUBRICAS RENDIMENTOS</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAIS</b>
722	Quotizações	4.000,00	
725	Serviços secundários		19.000,00
7251	Protocolos Cooperação CAO	7.000,00	
7252	Outros Proveitos Operacionais	12.000,00	
<b>78</b>	<b>Outros rendimentos e ganhos</b>		<b>163.000,00</b>
781	Rendimentos suplementares		30.000,00



## Plano de Actividades e Orçamento 2021

Conta	RUBRICAS RENDIMENTOS	VALOR	TOTAIS
7811	Serviços sociais	30.000,00	
787	Rendimentos ganhos em investimento	-	
788	Outros		133.000,00
7881	Correcções períodos anteriores	-	
7883	Imputação de subsídios ao investimento	46.000,00	
7886	Donativos	50.000,00	
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>2.680.214,24</b>

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção



## 10. Parecer do Conselho Fiscal

Analisados os documentos (Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2021) 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 2021, propondo a sua aprovação.

Águeda, 18 de Novembro de 2020

O Conselho Fiscal

Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

António José Duarte Arede Fernandes

Secretário