



**Relatório de Actividades
e Contas 2010**

1. Índice

1. Índice	3
2. Introdução	4
3. Princípios de Acção	7
4. Análise de Execução do Plano Estratégico 2008 – 2010	9
5. Relatório de Actividades 2010	11
6. Quadro Síntese de Indicadores de Desempenho Organizacional	21
7. Processos de Gestão	22
8. Projecto Individual	25
9. Projectos – Átomo/CRI/Fanfarra	41
10. Processos de Suporte	54
11. Processo de Monitorização	60
12. Continuidade dos Serviços	63
13. Anexos	64
14. Balanço e Demonstração de Resultados	74
15. Certificação Legal das Contas	93
16. Parecer do Conselho Fiscal	95

2. Introdução

“O conhecimento era um bem privado, associado ao verbo SABER.

Agora, é um bem público ligado ao verbo FAZER.”

Peter Drucker

Por definição, um Relatório consiste numa exposição circunstanciada e objectiva daquilo que se fez, observou e analisou, que deve reunir toda a informação relativa à prestação de serviços, à intervenção técnica, aos processos e actividades, bem como os resultados da monitorização e medição registados nos respectivos instrumentos.

Analisar e avaliar a acção desenvolvida, é comparar o real impacto do executado em relação ao planeado. Trata-se de averiguar o que foi proposto ser realizado, o que foi feito e como isso foi alcançado, tendo implícito um julgamento de valor, a partir do qual são tomadas decisões e são traçados destinos. Torna-se relevante, com distanciamento de raciocínio, perceber a forma como este processo foi conduzido, de modo a compreendermos a sua dinâmica e a eficácia dos seus resultados, tendo sempre presente que os indicadores indicam, mas não são a própria realidade.

Nesta perspectiva, para além do papel de comunicação que efectivamente tem, o Relatório de Actividades e as Contas, devem permitir, ainda, uma análise crítica sobre o trabalho realizado e a perspectivação da actividade futura, o que transcende a mera questão fiscalizadora ou controladora, abrangendo uma intensa reflexão que deve ser feita com todos os envolvidos no processo. É a aprendizagem e o crescimento que identificam a infra-estrutura que a organização precisa construir para atingir, a longo prazo, os resultados desejados.

Assim, o presente Relatório pretende ser um documento de análise e avaliação final do desempenho das actividades desenvolvidas, no contexto da concretização do Plano de Actividades de 2010 e no quadro dos objectivos estratégicos e de grandes prioridades definidas em sede do Plano Estratégico, aprovado para o triénio 2008 / 2010. Deve ainda reportar as eventuais barreiras que possam ter impedido a CERCIAG de responder a essas mesmas necessidades, sejam estas de carácter interno e/ou externo, bem como, sempre que possível, eventuais formas de as ultrapassar, razão pela qual servirá, ainda, para identificar acções de melhoria, reportadas no respectivo plano. Pretende-se que reflecta a capacidade da CERCIAG em continuar a responder às necessidades dos seus clientes actuais e potenciais, bem como a de promover soluções de parceria/ articulação com a comunidade para fazer face às mesmas.

A premissa é de que o futuro não está, em larga margem, predeterminado e, portanto, ser moldado pela acção dos actores sociais.

2.1 Enquadramento

“Não existe nada mais difícil de fazer, nada mais perigoso de conduzir, ou de êxito mais incerto, do que tomar a iniciativa de introduzir uma nova ordem nas coisas, porque a inovação tem inimigos em todos aqueles que se têm saído bem sob as condições antigas, e defensores não muito entusiásticos entre aqueles que poderiam sair-se bem na nova ordem das coisas”.

Num mundo cada vez mais integrado e competitivo, onde a gestão do conhecimento é o factor mobilizador do diálogo entre instituições e sociedade, e num contexto altamente dinâmico, a eficiência das instituições pode ser avaliada pela sua capacidade de administrar as ameaças e oportunidades e influir nos processos institucionais. Nesse sentido, a CERCIAG procurou consolidar o seu planeamento estratégico para definir as suas prioridades e cumprir a sua missão institucional.

Em sintonia com as prioridades definidas, num quadro de mudança especialmente acentuada e sem prejuízo das demais actividades, enquanto referenciais estratégicos da melhoria de desempenho, a CERCIAG colocou a Certificação da Qualidade como um objectivo prioritário. A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade enquanto objectivo de melhoria, conferiu capacidade crítica e proactividade à actuação da Organização, orientada para uma melhoria generalizada do desempenho das pessoas e dos processos.

Durante o ano de 2010, a CERCIAG reviu e actualizou o seu planeamento estratégico, numa acção concertada e coordenada para todos os seus Departamentos/Serviços e definiu as directrizes institucionais para os próximos três anos (2011 – 2013). Foram redefinidos a missão, a visão e os valores institucionais. Adoptaram-se internamente as estratégias, as metodologias e os procedimentos julgados necessários, sempre que foram detectadas situações passíveis de introdução de melhorias que influenciassem a qualidade e eficácia na prestação de serviços pela organização. Foi dada prioridade à cooperação e intercâmbio institucional com organismos congéneres, cujas áreas de intervenção comungam, ou se cruzam, com as da CERCIAG. Procurou adequar-se os custos com os proveitos, ajustando o funcionamento da organização a este imperativo. Determinante foi, ainda, a valorização dos activos principais da CERCIAG: as pessoas. Foram sinalizadas necessidades, descobertas oportunidades e ameaças da envolvente, antecipando o futuro, tendo sempre presente essa realidade intangível a que chamamos tendência, certos de que o tempo é a variável que provoca as maiores incertezas – e foram muitas as incertezas geridas.

O Orçamento inicial de 2010 foi marcado por significativas reduções às dotações inicialmente previstas, que incidiram no orçamento da receita. As progressivas limitações ao nível dos financiamentos, e o aumento de exigência das entidades financiadoras e reguladoras colocaram-nos, não raras vezes, perante cenários de grande dificuldade.

Ao longo de todo o exercício, a CERCIAG procurou promover um bom relacionamento com os seus clientes, internos e externos, tornando-os parceiros desta caminhada, prestando serviços que respondessem às reais necessidades do mercado. Desenvolveu e incrementou novas formas de comunicação interna e externa e renovou a sua imagem corporativa. Mais do que detectar defeitos, definiu como compromisso encontrar, ou construir, soluções, cultivando capacidades e desenvolvendo ideias, com coesão e unidade, prosseguindo os interesses de longo prazo dos seus clientes e restantes grupos de Stakeholders.

Dentro dos compromissos assumidos pode dizer-se que a CERCIAG atingiu, e em muitos casos até superou, as suas expectativas. Cumpriu as linhas de acção concretas, definidas em Plano de Actividades, criando uma nova cultura de acompanhamento e projecção do desenvolvimento institucional. A riqueza, a variedade e a multiplicidade de actividades desenvolvidas, marcam um período institucional profícuo, que é fruto da soma do esforço de uma vasta equipa envolvida nas acções e comprometida com aquela que é a Missão da organização e com os Valores que constroem a sua identidade.

O ano de 2010 marca, ainda, o final da gestão da actual Direcção. Ao longo de todo o mandato, foi preocupação da Direcção cumprir com rigor e transparência o que foi planeado e, ainda, tudo o que, em cada momento e numa óptica de crescimento e desenvolvimento sustentável da organização, se afigurou como necessário e oportuno, tendo como alicerce o alinhamento e solidariedade internos. Subsiste, apesar disso, o sentimento de que muito restou por fazer.

No momento em que cessa as funções para as quais foi eleita, a Direcção assume as dificuldades sentidas como meio indispensável de aprendizagem. À CERCIAG e às suas Pessoas - que no quotidiano souberam aliar a competência e o profissionalismo, fica o nosso reconhecimento e a certeza de que parte do futuro foi modelado de acordo com as nossas escolhas e atitudes de hoje.

Águeda, Março de 2011

3. Princípios de Acção

Missão

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.

Visão

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.

Valores

Responsabilidade - Considerar o sentido da responsabilidade para com os Clientes da Organização como o seu dever central.

Profissionalismo - Assegurar um desempenho profissional competente.

Compromisso - Caminhar em direcção à excelência, numa lógica de parceria e co-responsabilidade.

Solidariedade - A essência da actividade que desenvolvemos. Orientação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.

Humanismo - As pessoas sempre primeiro, como referência da acção.

Confidencialidade - A confidencialidade vale por si própria. O sigilo é parte essencial da ética profissional.

Integridade - A coerência da acção que desenvolvemos na forma como os outros a vêem.

Independência e Imparcialidade - Defesa intransigente da Missão da Instituição

Políticas

Política de Ética - A Política de Ética da CERCIAG inspira-se nos referenciais políticos que se constituem como marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Política da Qualidade - A Política da Qualidade estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas, Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros Stakeholders.

Aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da Organização.

Política de Recrutamento - A Política de Recrutamento baseia-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito total pela dignidade humana, de forma a impedir qualquer forma de discriminação e promover o mérito individual.

A estratégia da CERCIAG passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica, e potenciar as suas capacidades através de um programa de desenvolvimento, essencial à actualização de conhecimentos e práticas.

A Política de Recrutamento é definida em relação directa com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam directamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

4. Análise de Execução do Plano Estratégico 2008 – 2010

Objectivo Estratégico	Actividades	Indicadores	Resultados
1. Afirmação da Qualidade do Desempenho	<p>Implementação de mecanismos /meios de auscultação, diagnóstico, análise e avaliação dos indicadores críticos;</p> <p>Criação de instrumentos que conduzam à melhoria do desempenho organizacional e à obtenção de indicadores e graus de Qualidade;</p> <p>Melhoria e reforço das condições de participação e interacção com os clientes;</p> <p>Aprofundamento da Missão Organizacional, ao nível ético e deontológico;</p> <p>Promoção e divulgação da qualidade dos serviços prestados pela CERCIAG;</p> <p>Avaliação dos resultados e dos impactos sociais.</p>	<p>Optimização dos recursos disponíveis, numa óptica de melhoria contínua, conduzindo ao aperfeiçoamento e à inovação das metodologias, instrumentos e processos, geradores de eficácia e qualidade do desempenho, ajustados e adequados à cultura e valores da estratégia organizacional.</p> <p>Implementação de um Modelo de Gestão da Qualidade.</p>	<p>Implementação do Sistema da Qualidade – Modelo EQUASS Assurance</p>
2. Melhoria das capacidades de intervenção técnica e incentivar a formação ao longo da vida	<p>Elaboração de um Programa de Formação contínua, ajustando-o aos interesses e motivações dos colaboradores da CERCIAG.</p>	<p>Supressão das necessidades detectadas;</p> <p>Melhoria do desempenho dos serviços e individuais;</p> <p>Fomento de maior polivalência;</p> <p>Promoção de evoluções profissionais (integrações, promoções, mobilidade interna, etc.);</p>	<p>Grau de concretização dos Planos de Formação 2008 – 69% 2009 – 83,34% 2010 – 90,5% 78, dos 79 colaboradores participaram em acções de formação.</p>
		<p>Promoção da evolução das qualificações</p>	<p>A CERCIAG criou oportunidade para o aumento das qualificações dos colaboradores (5 concluíram o 6º ano, 10 concluíram o 9º ano e 7 concluíram o 12º ano).</p>
3. Melhorar as condições de trabalho, conforto, higiene e segurança (Investimento em estruturas físicas e equipamentos)	<p>Promoção de intervenções técnicas visando a conservação e manutenção dos edifícios da CERCIAG;</p> <p>Apresentação de novos projectos para a construção de infra-estruturas;</p> <p>Continuação da renovação do parque automóvel;</p> <p>Aquisição de novos equipamentos informáticos;</p> <p>Reforço os mecanismos de comunicação e informação interna.</p>	<p>Aumento da cobertura de resposta;</p>	<p>CRI: 2008 – 66; 2009 – 98; 2010 – 97;</p>
		<p>Promoção do acesso à informação de forma mais célere;</p>	<p>Criação da Intranet</p>
		<p>Aumento do bem-estar e satisfação dos intervenientes.</p>	<p>2008 Satisfação: SAD – 83%; CFE: Formandos – 79%; Famílias – 79%; Empresários – 78%; Colaboradores – 81,3%;</p> <p>2009 Satisfação: Clientes – 87,4%; Famílias – 95,9%; Colaboradores – 68%</p> <p>2010 Satisfação: Colaboradores – 71,7%.</p>

Objectivo Estratégico	Actividades	Indicadores	Resultados
4. Consolidação da Imagem e Cooperação	Promoção de momentos de disseminação de produtos e resultados decorrentes da nossa actividade;	Aumento do número de clientes e associados;	2008: 375 Clientes 2009: 374 Clientes 2010: 379 Clientes
	Actualização periódica do Site da CERCIAG; Modernização do logótipo da Organização; Produção e edição de informação sobre a Instituição;	Aumento do número de projectos de parceria;	2008 – Aumento de 20% (nº total não disponível) 2009 – 92 Parcerias activas 2010 – 84 Parcerias activas na base de dados da intranet
	Participação nos eventos realizados por outras Organizações;	Incremento das acções de Mecenato dirigidas à CERCIAG;	Aumento de 32.964,61€ em donativos entre 2008 e 2010
	Cooperação com as estruturas de outras organizações; Partilha de experiências e resultados.	Aumento do conhecimento do trabalho que a CERCIAG desenvolve por parte dos <i>Stakeholders</i> ;	Satisfação Stakeholders 2008 – 87,2% 2009 – 94% 2010 – 88,5%
5. Gerar um maior envolvimento com os parceiros operacionais e aprofundar a relação com os parceiros estratégicos e de investimento.		Aumentar o trabalho em rede;	Nº de Parcerias: 74; Nº de contactos em curso: 3; Nº clientes envolvidos: 270.
	Participação nas reuniões de grupos de trabalho em áreas distintas; Promoção de eventos na comunidade; Envolvimento dos parceiros na dinâmica institucional;	Aumentar e diversificar respostas às necessidades da comunidade;	Nº de serviços 5 Projecto Átomo (formação para o exterior); NAIF – Núcleo de Atendimento e Informação à Família Gabinete de Avaliação (externos); LINK – Formação para a Inclusão Fim projecto /2009); CRI – Centro de Recursos para a Inclusão
	Divulgação de informação sobre a CERCIAG através dos diferentes canais de comunicação.	Optimizar os recursos; Diminuir as despesas;	Diminuição de 14.123,21€ na despesa (2008 /2010)
		Aumentar o conhecimento do contexto social onde estamos inseridos;	Diagnóstico de Necessidades
6. Constituir medidas de salvaguarda da sustentabilidade	Utilização de instrumento de apoio à gestão (“ <i>Balanced Scorecard</i> ”) para delineação de estratégias globais de actuação;	Diversificação das fontes de financiamento;	51 Candidaturas 34 Aprovadas 9 Não aprovadas 8 Em análise
	Levantamento e análise das condições de funcionamento e dos custos delas decorrentes, com introdução de metodologias de controlo e racionalização de custos e reformulação dos encargos fixos;	Aumento do número de cooperadores e de associados;	Aumento de 29 cooperantes
	Conhecimento sempre actualizado dos Programas Operacionais, Quadros de Referência, potenciais parceiros e candidaturas;	Concretização e reforço de parcerias financeiras;	Aumento de 23 novos parceiros financeiros entre 2009 e 2010 (dados não disponíveis para o ano de 2008)
	Aferição das regras de funcionamento; Reforço da capacidade negocial com os interlocutores institucionais; Monitorização, controlo e balanceamento dos resultados.	Aumento da autonomia financeira /auto-financiamento;	Diminuição de 0,027 no rácio de Autonomia Financeira

5. Relatório de Actividades 2010

5.1. Destaques

Numa perspectiva de prossecução dos objectivos estratégicos definidos e tendo por referência os Princípios da Qualidade do Referencial EQUASS, a CERCIAG actuou nos seguintes domínios:

Liderança

O Princípio da Liderança requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

- Revisão da Visão, Missão, Valores e Políticas da CERCIAG.
- Edição Trimestral do Boletim Informativo CERCIAG_Ora.
- Apresentação Pública do Manual “O Sexo dos Anjos ou os Anjos sem Sexo?”, no âmbito do Projecto Átomo - Educação Afectivo-Sexual, feita pelo Professor Rogério Cação, Vice-Presidente da FENACERCI e Presidente da CERCIPENICHE e pelo Professor Doutor Machado Caetano, Professor Catedrático de Imunologia da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa e Presidente Honorário da Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA”.
- Elaboração de Diagnóstico Organizacional, elaborado por equipa de Consultores Externos, no âmbito do Projecto Q3 – Qualificar o Terceiro Sector.
- Revisão da arquitectura e estrutura organizacional - Novo organograma.
- Elaboração do Manual de Procedimentos de I&D.
- Elaboração do Processo de Gestão de Informação e Comunicação.
- Elaboração do Processo Recrutamento e Selecção.
- Elaboração do Processo de Planeamento, Controlo de Gestão e Melhoria Contínua.
- Implementação, desenvolvimento e aperfeiçoamento de um sistema de Intranet - plataforma de comunicação colaborativa, desenvolvida para os colaboradores e unidades/departamentos da CERCIAG, com o objectivo de sistematizar, agilizar, simplificar e armazenar os fluxos de informação interna.
- Alteração da Imagem Corporativa da CERCIAG.
- Elaboração de Manual de Identidade Corporativa.

- Realização de diferentes iniciativas, internas e externas, de disseminação do Código de Ética, após revisão, da Missão, Visão, Valores e Políticas e, de um modo geral, de todas as inovações introduzidas no âmbito da Certificação da Qualidade.
- Criação de website da Fanfarra Zabumbar da CERCIAG, disponível no endereço www.cerciag.pt/fanfarra.
- Actualização permanente do Website da CERCIAG.
- Comemoração do Dia de S. João com realização de um arraial popular para angariação de fundos, que contou com as actuações dos Grupos: “Prata da Casa”, “Velhas Guardas do Cancioneiro de Águeda”, Grupo de Dança Afroswing, Tuna Feminina da Universidade de Aveiro, Rancho Folclórico “Saltatio” e Fanfarra “Zabumbar” Percussão.
- Definição do quadro de objectivos e metas estratégicas para 2011-2013.
- Realização de Assembleia – Geral para aprovação do Plano Estratégico 2011-2013 e do Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2011.
- Participação no Encontro de Dirigentes da FENACERCI.

Direitos

O Princípio dos 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.

- Elaboração da Carta de Direitos e Deveres dos Clientes.
- Reformulação do Processo de Registo, Tratamento e Gestão de Reclamações.

Ética

O Princípio da Ética assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando competências profissionais, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.

- Revisão e aprovação do Código de Ética.
- Elaboração dos Perfis Funcionais (funções e responsabilidades).

Parcerias

O Princípio das 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. As parcerias na prestação de serviços devem contribuir para um maior valor acrescentado em termos de resultados.

- Colaboração da CERCIAG num estudo, no âmbito de uma Dissertação de Mestrado, subordinado ao tema “Síndrome de Down e Destreza Motora”, que conta com a participação de 9 clientes do CAO.
- Realização do Projecto “Saúde, Desporto, Lazer ... Uma Vida a Valer”, no âmbito do protocolo estabelecido entre a Universidade de Aveiro e a CERCIAG, centrado na promoção de práticas desportivas e estilos de vida saudáveis. Apresentação do trabalho num Seminário em Espanha (AISEP).
- Apresentação, na Universidade de Aveiro, do Projecto Átomo, no âmbito da Unidade Curricular de Projectos de Intervenção Educacional da Licenciatura em Educação Básica.
- Realização no Centro de Formação e Emprego de um Estágio Curricular, em parceria com a Escola de Superior de Educação de Coimbra, na área de Língua Gestual Portuguesa.
- Realização da Campanha Pirilampo Mágico 2010 (a DG da CERCIAG foi a coordenadora, para a zona centro, da campanha).
- Participação e Comunicação, no “Encontro de Centros de Recurso para a Inclusão – Região Centro”, em Manteigas, promovido pela Direcção Regional de Educação do Centro.
- Participação na “Feira de Saberes e Sabores”, organizada pela Belavista em parceira com a Câmara Municipal de Águeda e a Aparka.
- Participação na Feira Medieval, realizada pelo Agrupamento de Escolas de Águeda, no Parque Municipal de Alta Vila.
- Realização no auditório do CFE da CERCIAG da CONFERÊNCIA O VALOR DO MARKETING, em parceria com a Empresa B4profile.
- Realização nas instalações da CERCIAG do Jantar Anual dos Amigos de S. Sebastião.
- Realização no Auditório do CFE da Conferência Distrital Distrito 1970, organizado pelo Rotary Club de Águeda.
- Criação da base de dados de gestão de parcerias.
- Participação no IV Encontro de Educação em Ciências no 1º CEB, na Universidade de Aveiro, com a dinamização de uma oficina prática de promoção do projecto Átomo denominada “O Sexo dos Anjos, ou os Anjos sem sexo?”, no âmbito do Programa de Formação de Professores do 1º CEB em Ensino Experimental das Ciências 2009/2010.
- Realização da Reunião da Zona Centro da Campanha Pirilampo Mágico 2011, presidida pela Directora Geral da CERCIAG, nomeada pela FENACERCI, Coordenadora Regional da Zona Centro da referida campanha, Dra. Luísa Carvalho.
- Participação no Encontro Regional das Associações de Pais do Distrito de Aveiro “E porque toda a criança Importa”, realizado no Salão Nobre da Câmara Municipal de Águeda.

- Participação, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda, no Seminário de apresentação de boas práticas na área da educação, formação e emprego, no âmbito do Projecto Ayuda en Red.

Nota: Ao longo deste documento encontram-se descritas outras actividades desenvolvidas em parceria.

Participação

O Princípio da Participação remete para a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Em colaboração com outras entidades, envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção da igualdade de oportunidades.

- Realização de reuniões quinzenais do Grupo de Auto – Representantes.
- Elaboração do Procedimento “Sistema de Participação de Clientes e outras Partes Interessadas”.
- Desenvolvimento das acções de formação profissional do Centro de Formação e Emprego, com os cursos de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem, ao abrigo da Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade.
- Encerramento do curso de hortofloricultura - os formandos, transitados do curso de Hortofloricultura (encerrado a 31 de Dezembro de 2009), integraram as acções do curso de Jardinagem, conforme proposta aprovada pelo IEFP.
- Foram integrados no Catálogo Nacional de Qualificações os primeiros Referenciais Adaptados a Pessoas com Deficiências e Incapacidades (Assistente Administrativo, Operador de Madeira, Operador de Jardinagem, Cozinheiro, Empregado de Andares e Serviço de Mesas), na sequência do trabalho desenvolvido pelo Departamento de Formação Profissional do IEFP e Organizações da área da Reabilitação.
- Realização do Dia da Comunidade do Centro de Actividades Ocupacionais.
- Comemoração, no Centro de Actividades Ocupacionais, do Dia Internacional da Família com actuação da Fanfarrinha Zabumbar e do Grupo de Malabares.
- Integração em despiste vocacional/ ocupacional, de 6 alunos da Unidade Educativa, no âmbito do Plano Individual de Transição (PIT), em parceria com a McDonald’s, Quinta Biológica de Aguada de Baixo e Escola de Bailado de Águeda.
- Acompanhamento, enquanto Centro de Recursos para a Inclusão, de 21 alunos, no âmbito do Plano Individual de Transição (PIT), nos Agrupamentos de Escolas da área de abrangência.
- Integração, no âmbito do CRI, de 15 alunos em actividades ocupacionais/vocacionais (8 alunos em áreas do CFE da CERCIAG e 7 alunos em empresas).
- Realização no Auditório do CFE de uma Palestra subordinada ao tema “Moda”, que abrangeu todos os interessados de todas as Unidades da CERCIAG e participação, na Praça 1º de Maio, em Águeda, num desfile de moda de Roupas Recicladas, trabalho levado a cabo por um grupo de alunos da Escola Secundária Marques de Castilho, no âmbito do seu trabalho final da Área de Projecto do 12º ano.

- o Dinamização de 2 acções de sensibilização sobre a temática da Deficiência, através do Circuito Adaptado: Colégio N.ª Sr.ª da Assunção, em Anadia, e Escola Secundária Adolfo Portela, em Águeda.
- o Participação no evento Dançamina, dinamizado pela Escola de Bailado de Aveiro/Águeda, com participação num Workshop de Dança Criativa e apresentação de uma coreografia de Dança Inclusiva “Por um Gesto”.
- o Participação na Avaliação Final do Projecto “Desporto e Saúde”, no âmbito da disciplina de Área Projecto, realizado na Escola Secundária Adolfo Portela.
- o Realização de mais uma edição do evento “Férias Diferentes” com a participação de um total de 14 filhos de colaboradores. Nesta edição os participantes realizaram actividades desportivas, de malabarismo, de relaxamento e de convívio com os clientes da CERCIAG.
- o A CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda, em colaboração com a Empresa Margens e inserido na Semana Europeia da Mobilidade 2010, organizaram o evento CERCIAG EM MOVIMENTO VIII.
- o Realização de duas actuações do Projecto de Dança Inclusiva, “Por um gesto” – AgitÁgueda e Arraial do CERCIAG EM MOVIMENTO VIII.
- o Realização de Arraial, na Praça 1º de Maio, aberto a toda a comunidade, para apresentação do novo logótipo da CERCIAG, com actuações da Escola de Bailado de Aveiro/Águeda e do Ginásio Músculos e Companhia, seguido de um concerto dos Allegretto.
- o Intervenção na Palestra organizada pela Escola Secundária Marques de Castilho, subordinada ao tema Direito a Ser Criança, no âmbito do projecto final de uma turma do 12º ano.
- o Participação nas comemorações do “Dia do Agrupamento” na E.B.2,3 de Aguada de Cima e no “Dia das Artes” desta vez na E.B.2,3 de Anadia.
- o Realização de festa comemorativa do final das actividades - dinamização de actividade de GO-Kart´s, em parceria com a Empresa Margens e de Karaoke.
- o Concretização do Evento “Sopas e Aromas”, 1º Concurso de sopas da CERCIAG, com o objectivo de promover a interacção com a comunidade, promover um espaço de convívio, e redescobrir tradições ligadas à Gastronomia regional. Na presente edição foram abertos concursos para 3 categorias: Restaurantes, Associações e Particulares.
- o Realização do Dia do Formando, com a entrega dos Certificados de Formação aos finalistas.
- o Realizou-se a 16 de Dezembro mais um a festa de Natal da CERCIAG, no auditório do Centro de Formação e Emprego
- o Decorreu, entre os dias 24 de Novembro e 24 de Dezembro, a Loja de Natal da CERCIAG, localizada na Praça do Município
- o Reestruturação do Projecto Átomo.
- o Participação, com dinamização de “Circuito Adaptado”, num evento organizado pela Aparka, com o objectivo de criar espaços de partilha através de diferentes tipos de jogos dinamizados por diferentes parceiros.
- o Actuações da Fanfarra:
 - Cantar as Janeiras, Águeda; Desfile de carnaval, Paradela - Águeda;
 - Festa de São Gonçálio, Aveiro; Desfile de carnaval das Escolas do Concelho de Águeda, Águeda;

Desfile de carnaval, Pedações – Águeda;
Desfile de carnaval, Vilamar – Cantanhede;
Desfile de carnaval, Águeda;
Festa da Música, Cine Teatro Anadia;
Ao Alcance de Todos, Casa da Música – Porto;
Escola Adolfo Portela - “Diferenciação Infantil”, Águeda;
Colégio de Famalicão, Anadia;
IPSB de Bustos, Oliveira do Bairro;
Encontro de Danças e Cantares da Minha Aldeia, Murte de – Cantanhede;
Cerimónia de Abertura da Campanha Pirlampo Mágico 2010;
Marcha a favor das vítimas da Madeira, Anadia;
Projecto 12°C1 Ser/ter cultura musical, Águeda - Esc. Secundária Marques de Castilho;
Feira Medieval, Águeda;
Encontro Desportivo da CERCINA, Nazaré;
Dia da Família - CERCIAG, Águeda;

I Encontro Regional de Danças Folclóricas, Estarreja;
Dia do Agrupamento de Escolas, Valongo do Vouga;
Festa de S. João - CERCIAG, Águeda;
Festa de S. João – IPSS – Os Pioneiros, Mourisca do Vouga;
Aniversário do Orfeão de Águeda, Águeda;
ÁGITÁGUEDA, Águeda.
CERCIAG em Movimento, Águeda
Festival D’Arte, Anadia
Dia Internacional do Idoso - Centro Social de Águeda;
São Martinho – Escola E.B.1 de Paradela;
Dia Internacional da Pessoa Portadora de Deficiência - E.B.2,3 de Oliveira do Bairro;
Festa de Natal 2010 – CERCIAG;
Dia do Formando 2010 – CERCIAG.

No âmbito da candidatura apresentada ao Instituto Nacional de Reabilitação, “Subprograma para todos”, a Zabumbar Percussão gravou o seu primeiro trabalho discográfico, no Estúdio de Pedro Rangel, no Porto.

Abrangência

O Princípio da Abrangência remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços aos clientes, a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria.

- Apresentação à Segurança Social de Proposta de Alargamento do Acordo de Cooperação para mais 30 Clientes de CAO e 20 Clientes de SAD.
- Elaboração de Projecto de criação de uma Unidade de Cuidados Continuados na área da Doença Mental.
- Elaboração de Projecto de criação de Quinta Pedagógica, na Quinta do Brejo (foi apresentada Candidatura ao BPI – “Prémio BPI – Capacitar” e à Fundação Mota - Engil – “Prémio Manuel António Mota”).

- o A CERCIAG integra, a convite da Universidade de Aveiro, a rede de formação da Unidade Curricular de PROJECTOS DE INTERVENÇÃO EDUCACIONAL, inserido no 3º ano da Licenciatura em Educação Básica.
- o Candidaturas:
 - Instituto Português da Juventude - Programa “Cuida-te” - Medida 2 e Medida 3;
 - Fundação EDP - Programa “EDP SOLIDÁRIA”, com o Projecto IA – Independência e Autonomia;
 - Direcção Regional de Cultura do Centro - Apoio à Acção Cultural na Região Centro, 2010;
 - Instituto Nacional da Reabilitação - Programa “Intervir para a Participação”, Subprograma “Para Todos” 2010;
 - Câmara Municipal de Águeda – Programa de Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda.
 - Elaboração e apresentação de Candidatura à Certificação EQUASS Assurance.
 - Instituto do Emprego e Formação Profissional (POPH):
 - Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade Formação Profissional Inicial
 - Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade - Formação Profissional Contínua
 - Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade Informação - Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego
 - Tipologia 6.4 alínea a) – Qualidade dos Serviços e Organizações,
 - Tipologia 6.4 alínea b) – Qualificação Organizacional – Certificação pelo Referencial de Qualidade EQUASS - Excellence.
 - Programa Operacional Potencial Humano:
 - Tipologia 3.2 – Formação para a Inovação e Gestão
 - Tipologia 6.1 – Formação para a Inclusão

Orientação para o Cliente

O Princípio da Orientação para o Cliente remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades dos clientes, actuais e potenciais, com o objectivo de promover a sua qualidade de vida.

- o Revisão e Aplicação de Inquéritos de Avaliação da Satisfação de Clientes e Famílias, relativa a 2009 (Nível de Satisfação: Clientes – 87.4%; Famílias – 95.9%).
- o Elaboração dos Processos Chave e revisão dos Impressos associados – Candidatura, Admissão e Acolhimento; Plano Individual; Avaliação Diagnóstica; Actividades de Inclusão; Cuidados Pessoais, de Saúde e Serviços Técnicos de Reabilitação; Departamento de Educação.

- O Serviço de Mediação para o Emprego integrou 24 formandos em Prática em Contexto de Trabalho.
- Foram acompanhados 52 Ex- Formandos na Medida de Apoio à Colocação (11 dos quais celebraram já Contrato de Trabalho); em Pós – Colocação foram acompanhados 11 Trabalhadores.
- Aprovação e Realização das Medidas 2 e 3 do Instituto Português da Juventude - Teatro Debate (Bullying), com a peça denominada “Macacos e Pombos”, representada pela Associação USINA de Lisboa, com a colaboração da Câmara Municipal e da Paróquia de Águeda e Formação – Programa “Cuida-te”.
- Aprovação da candidatura à alínea a) do Subprograma “Para Todos 2010”, promovido pelo Instituto Nacional de Reabilitação, para a edição de um CD da fanfarra Zabumbar e para Colónia de Férias.
- Realização de Colónia de Férias destinada à satisfação de necessidades de lazer e de quebra de rotinas.
- Abertura, durante todo o mês de Agosto, das duas Residências (Apoio a 12 Clientes).
- Avaliação da Satisfação de Colaboradores 2010 (Taxa Média de Satisfação – 71.67%)

Orientação para os resultados

O Princípio da Orientação para os Resultados relaciona-se com a necessidade de estabelecer objectivos de trabalho percepcionáveis e mensuráveis em termos de execução, significando benefícios efectivos para os clientes e restantes partes interessadas.

- Análise mensal da situação financeira (previsão de tesouraria a três meses e análise de desvio orçamental).
- Elaboração de relatórios trimestrais (Departamentos/Serviço).
- Criação do documento de monitorização - Tableau de Bord.
- Visita de Acompanhamento e Avaliação às Respostas Sociais CAO e SAD, pelo Instituto de Segurança Social I.P. – Centro Distrital de Aveiro. Na sequência desta visita foi elaborado um relatório, não havendo irregularidades a registar.

Melhoria contínua

O Princípio da Melhoria Contínua relaciona-se com a necessidade de actuar em permanência sobre os factores susceptíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e todas as partes interessadas.

- Assembleia-Geral Ordinária de Apresentação, Discussão e Aprovação do Relatório de Actividades e Contas relativo ao Exercício de 2009.
- Avaliação do Desempenho dos colaboradores relativa ao ano de 2009 (Março) e aplicação experimental do novo modelo de avaliação de desempenho aos colaboradores com funções de gestão e/ou coordenação, relativo a 2010 (Novembro),

- o Revisão dos Modelos de apresentação do Plano e do Relatório de Actividades.
- o Reformulação de todos os Impressos em vigor na organização.
- o Elaboração de Plano de Acções de Melhoria Contínua e desenvolvimento das respectivas acções
- o Elaboração de Relatório Intermédio de Actividades e Contas, reportado a Junho de 2010.
- o Formação de Activos:
 - “Imagem, Protocolo e Gestão de Eventos em IPSS”;
 - “Construção de Saberes no Ensino Básico”;
 - “Código dos Contratos Públicos”, promovido pelo CRPG;
 - “SEW – Self Evaluation of Wellbeing” – auto avaliação do bem-estar, promovido pelo CRPG;
 - “Liderança e Gestão de Equipas”;
 - “Higiene e Segurança no Trabalho”;
 - “Comunicação Externa”;
 - “Trabalho em Equipa”;
 - “Disseminação da Cultura Organizacional”;
 - “Planificação e Organização do Trabalho”;
 - “Prestação de Cuidados ao Domicílio”;
 - “Acompanhamento de Pessoas Portadoras de Deficiência”;
 - 1^{as} Jornadas Nacionais Ético-Jurídicas sobre a Infecção VIH/SIDA, organizadas pela Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a Sida”, em conjunto com os Hospitais da Universidade de Coimbra e com o Centro de Direito Biomédico da Universidade de Coimbra;
 - Palestra “Problemas de Disciplina”, promovida pela Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro;
 - Acção de sensibilização para o voluntariado da Câmara Municipal de Águeda.
 - Dinamização de 8 iniciativas (formações, workshops, acções de sensibilização e palestras), no âmbito do Projecto Átomo (37 horas de formação/142)
- o Celebração de Contrato de Prestação de Serviços com uma Nutricionista.
- o Revisão do contrato de prestação de serviços na área de HACCP e conseqüente alteração da empresa prestadora.
- o Realização de obras de manutenção da cozinha e dos telhados dos edifícios do CAO e CFE.

- o Numa óptica de melhoria contínua e tendo presente os Perfis Funcionais definidos, a CERCIAG reviu o seu modelo de Avaliação de Desempenho, com definição/actualização do Directório de Competências e dos comportamentos associados e definidos 5 Grupos Funcionais: Gestão, Coordenação, Técnico, Operacional, Suporte.
- o Nomeação de Directores de Unidade e Coordenadores de Departamentos / Serviços da CERCIAG, para o período compreendido entre 3 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2011.
- o Elaboração de Diagnóstico de Necessidades.
- o Aplicação de questionários de avaliação de Satisfação a Colaboradores e outros Stakeholders.
- o Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, como forma de capacitação da Organização e garantia na prestação dos Serviços de qualidade a todos os clientes e com o objectivo de obter a Certificação da Qualidade pelo referencial EQUASS Assurance.
- o Realização, pela Entidade Consultora, de Test Audit da organização, no âmbito do Processo de Certificação.

6. Quadro Síntese de Indicadores de Desempenho Organizacional

Indicadores	Resultados
Nº de Clientes que participaram na revisão dos serviços	185
Nº de Reclamações (por tipo)	0
Nº de Reclamações que deram origem a acções de melhoria	0
Grau de concretização do Plano de Acções de Melhoria	100%
Taxa de Satisfação de Clientes (realizada em 2010 por referência a 2009)	87,4%
Taxa de Satisfação de Significativos (realizada em 2010 por referência a 2009)	95,9%
Taxa de Satisfação de Stakeholders	88,5%
Taxa de Satisfação de Colaboradores	71,7%
Média Final da Avaliação do Desempenho dos Colaboradores (reportado ao desempenho de 2009)	3,6% (escala 0-5)
Média Final da Avaliação de Desempenho da Gestão e Coordenação 2010	85,97% (escala 0-100)
Nº de Clientes envolvidos em serviços em parceria	270
Nº de Candidaturas apresentadas para projectos de inovação que respondam às necessidades dos clientes	8

7. Processos de Gestão

7.1. Planeamento Estratégico – (DI/DG/DU)

Objectivo Específico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Realizado				Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações			
				Total				Total				Total								
				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
Obtenção de Certificação da Qualidade dos Serviços Sociais, de acordo com o referencial EQUASS	0	Elaboração e implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade. Auditoria de Certificação	Não conformidades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0% (Certificado recepcionado em 9/02/11)	Durante o ano foi implementado o Plano de desenvolvimento da Qualidade. Candidatura à auditoria de Certificação EQUASS Assurance		
Aumento e diversificação das respostas prestadas aos clientes	≥ 1	Prospecção de mercado e levantamento de necessidades Implementação de novos projectos	Novos projectos implementados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	Apesar de terem sido apresentadas candidaturas para novos projectos não foi possível a sua concretização		
Conclusão da obra da Unidade Residencial e instalação do Equipamento	1	Realização e aprovação de candidatura. Enquadramento financeiro. Instalação da resposta	Auto de Recepção definitivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	Não abriram candidaturas ao investimento. Foi apresentado pedido informal à Seg. Social.		
Elaboração e aprovação do Projecto de Intervenção 2011/2013	Dez	Identificação de clientes actuais/potenciais, partes interessadas e respectivas necessidades. Grau de concretização objectivos estratégicos estabelecidos redefinição de objectivos estratégicos para período seguinte	Aprovação em AG	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	0	0	100%	Diagnóstico de Necessidades Plano Estratégico 2011 – 2013 (aprovado em A.G. de Novembro de 2010)

7.2 Planeamento e Controlo de Gestão – (DI/DG/DU/SAF)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concre-tização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Gerir eficientemente os Recursos Financeiros	>1	Realizar eventuais revisões ao Orçamento de 2010, que se mostrem necessárias de acordo com as actividades desenvolvidas. Elaborar proposta de Orçamento para 2011 de acordo com o Plano de Actividades a desenvolver	Liquidez Geral = (existências + disponibilidades + dívidas de terceiros a curto prazo) / passivo a curto prazo	0	>1	-	>1	0	0	1,23	-	1,78	1,78	0	0,23	-	0,78	0,78	178%	Valores acumulados
	>0,1	Elaborar semestralmente relatório de situação financeira	Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	0	>0,1	-	>0,1	0	-	0,12	-	0,12	0,12	-	0,02	-	0,05	0,02	120%	Valores acumulados
	>R.L. 2009	Preparar mensalmente a previsão de tesouraria e análise de desvios orçamental	Melhorar o R.L. em relação a 2009	-	>-100606	-	>-82860	-82860	-	-112880	-	-137452	-137452	-	-12274	-	-54592	-54592	66%	Valores acumulados
	1,50%	Proceder a pagamentos via internet banking	Percentagem de redução de custos financeiros	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	0,06	-	15,67%	11,70%	9,80%	9,80%	-	14,17%	10,20%	8,30%	8,30%	553,3%	
Garantir uma gestão financeira eficaz	≤100%	Analisar mensalmente desvio orçamental. Gerir diariamente as	Índice de desvio à execução orçamental de funcionamento = (despesas de funcionamento	≤100%	≤100%	≤100%	≤100%	0	-	99,10%	97,5%	102,6%	102,6%	-	0,90%	2,50%	-2,6%	2,60%	102,6%	Valores acumulados

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concreção	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
						contas bancárias	realizadas / despesas de funcionamento orçamentadas) * 100													
	≤90 dias	Analisar a cabimentação orçamental das despesas de funcionamento Gerir mensalmente as dívidas a fornecedores	Prazo médio de pagamentos	90	90	90	90	90	60	71	69	65	66,25	-30	-19	-21	-25	-23,75	100%	
	≤60 dias	Gerir mensalmente as dívidas de clientes Rever semestralmente os créditos de cobrança duvidosa	Prazo médio de recebimentos	60	60	60	60	60	23	29	35	45	33	-37	-31	-25	-15	-27	100%	
Garantir o cumprimento de obrigações contabilísticas e fiscais	Sem reservas	Actualizar mensalmente o dossier fiscal	Certificação Legal de Contas	Sem reservas 2009	-	-	-	1	Sem reservas 2009	-	-	-	1	0	-	-	-	0	100%	C.L.C. 2010 não apresenta reservas (repcionada em Março 2011)
	45 dias	Cumprir e fazer cumprir o sistema de controlo interno	Prazo médio de lançamento da contabilidade	45	45	45	45	45	60	30	22	45	39,25	15	-15	-23	0	-5,8	100%	
Gerir financeiramente os projectos em curso	15	Elaborar propostas de orçamentos para todos os projectos	N.º pedidos de reembolso apresentados	0	6	3	6	15	0	5	2	3	10	0	-1	-1	-3	-5	66,67%	O desvio verificado resulta de reestruturação interna de metodologia de envio de pedidos de reembolso para aumentar a capacidade de tesouraria
	3		N.º pedidos de saldo apresentados	3	0	0	0	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	100%

8. Projecto Individual

8.1 Departamento de Educação (DE)

Objectivo Específico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações		
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T				
Desenvolver as competências académicas, pessoais e sociais previstas nos programas educativos individuais dos alunos, elaborados para os anos lectivos de 2009-2010 e 2010-2011 (Setembro a Dezembro)	≥90%	Actividades de Sala de aula: Língua Portuguesa	Nº de alunos	6	6	2	2	16	6	6	2	2	16	0	0	0	0	0	100%	Docente acompanhou 2 alunos à Colónia de férias. Gravação do CD + Saídas fanfarra
			Nº de aulas	23	21	8	25	77	26	25	7	21	79	3	4	-1	-4	2	102,60%	
		Actividades de Sala de aula: Matemática	Nº de alunos	6	6	2	2	16	6	6	2	2	16	0	0	0	0	0	100%	Formação do docente no âmbito do Q3. Docente acompanhou 2 alunos à Colónia de férias. Gravação do CD + Saídas fanfarra
			Nº de aulas	23	20	8	23	74	24	18	8	21	71	1	-2	0	-2	-3	95,95%	
		Actividades de Sala de aula: Estudo do Meio	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	Visita de socialização à Mercatus e saída da Fanfarra. Docente acompanhou 2 alunos à Colónia de férias. Gravação do CD + Saídas fanfarra
			Nº de aulas	12	11	4	11	38	11	9	3	12	35	-1	-2	-1	1	-3	92,11%	
		Actividades de Sala de aula: Estimulação Sensorial	Nº de alunos	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	0	0	0	0	0	100%	Dois alunos estiveram doentes.
			Nº de aulas	34	30	11	37	112	39	33	14	31	117	5	3	3	-6	5	104,46%	
		Actividades de Sala de aula: Expressão Musical e Dramática	Nº de alunos	6	6	4	4	20	6	6	4	4	20	0	0	0	0	0	100%	Docente acompanhou 2 alunos à Colónia de férias.
			Nº de aulas	11	11	4	12	38	10	11	3	10	34	-1	0	-1	-2	-4	89,47%	
		Actividades de Sala de aula: Expressão Plástica	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	
			Nº de aulas	12	11	3	14	40	12	10	3	14	39	0	-1	0	0	-1	97,50%	
		Actividades de Sala de aula: Tecnologias de Informação e Comunicação	Nº de alunos	6	6	2	2	16	6	6	2	2	16	0	0	0	0	0	100%	
			Nº de aulas	12	10	4	13	39	14	12	6	15	47	2	2	2	2	8	120,51%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
		Actividades de Sala de aula:	Nº de alunos	9	9	3	3	24	9	9	3	3	24	0	0	0	0	0	100%	A docente de AFA esteve afectada ao CERCIAG em Movimento.
		Actividade Física Adaptada	Nº de aulas	12	11	4	11	38	12	11	2	11	36	0	0	-2	0	-2	94,74%	
		Actividades de Promoção da Independência Pessoal	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	
		Alimentação	Nº de sessões	58	52	19	62	191	58	52	19	62	191	0	0	0	0	0	100%	
		Actividades de Promoção da Independência Pessoal	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	
		Higiene Pessoal	Nº de sessões	58	52	19	62	191	58	52	19	62	191	0	0	0	0	0	100%	
		Actividades de promoção do desenvolvimento sócio-afectivo	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	
		Intervalos/Actividades Livres	Nº de sessões	174	156	57	186	573	174	156	57	186	573	0	0	0	0	0	100%	
		Visitas de Socialização	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	Cantar as Janeiras / Revigrés / Óis da Ribeira / LAAC / Quinta Biológica de CSAB / Biblioteca M. / Museu Brinquedo / Modelo / Caves S. Domingos / Parque Travassô / Teatro Aveirense / Esc. A. Portela / Feira de Março / Mercatus / Praia da Barra / Venda de Pirlampos / Teatro debate - Águeda. Hua-ta-li. /Colónia férias/Modelo/Pingo Doce
			Nº de Visitas Visitas com impacto no Programa Educativo, acompanhado por relatório de visita	12	10	4	13	39	11	10	6	12	39	-1	0	2	-1	0	100%	
		Dinâmicas de Grupo do Projecto Átomo	Nº de alunos	9	9	4	4	26	9	9	4	4	26	0	0	0	0	0	100%	A Técnica de AFA esteve afectada ao CERCIAG em Movimento. Docente acompanhou 2 alunos à Colónia de férias.
			Nº de sessões	23	21	8	21	73	22	21	4	18	65	-1	0	-4	-3	-8	89,04%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
		Comemorações de Datas festivas	Nº de participantes	9	9	9	6	33	9	9	9	6	33	0	0	0	0	0	100%	Dia M. Alimentação / Dia Bruxas / São Martinho / Natal / Carnaval / Dia do Pai - execução de oferta / Dia M. Floresta / Dia M. Saúde - construção de um a roda dos alimentos / Dia da Liberdade - elaboração de Cartazes / Páscoa - elaboração de um postal para os padrinhos e elaboração de Palmitos para o dia de Ramos na LAAC / Dia da Mãe - execução de presente/ Dia M. Ambiente / Aniversários Alunos/Colab. UE.
	Nº de comemorações		4	8	3	5	20	4	8	3	5	20	0	0	0	0	0	0	100%	
		Plano Individual de Transição Despiste no Centro de Formação e Emprego	Nº de alunos	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	0	0	0	0	0	100%	Cerâmica, Serviços Gerais, Restauração e Bar. Uma aluna passou a frequentar menos uma vez a restauração para passar a ir ao McDonald's. Deslocações, de aluna, a consultas ao Porto
			Nº de despistes	78	75	46	51	250	78	69	52	47	246	0	-6	6	-4	-4	98,40%	
		Plano Individual de Transição Actividades no Centro de Actividades Ocupacionais	Nº de alunos	3	3	0	0	6	3	5	0	0	8	0	2	0	0	2	100%	Montagem / Tecelagem / Rancho / Ar terapia /Boccia (Elaboração do Plano de transição para o CAO + 2 alunos e aumento de frequência nos restantes) A partir do 3º Trimestre os que frequentavam este despiste saíram da EEE (limite de idade).
			Nº de sessões	33	39	0	0	72	27	136	0	0	163	-6	97	0	0	91	226,39%	
		Plano Individual de Transição Despiste no exterior	Nº de alunos	5	6	3	3	17	5	6	3	3	17	0	0	0	0	0	100%	Aluna faltou dois dias, por doença, ao MacDonald's / Escola de Bailado de Águeda (ensaios extra ballet inclusivo) / Quinta Biológica do CSAB. Um aluno iniciou mais cedo o despiste em Setembro. Deslocação de aluna a Consultas.
			Nº de despistes	48	82	47	52	229	45	85	50	41	221	-3	3	3	-11	-8	96,51%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concreti-zação	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
		Terapêuticas: Fisioterapia	Nº de alunos	3	4	2	2	11	3	4	2	2	11	0	0	0	0	0	100%	Elaboração do Plano de Acção do CRI / Formação Q3.
			Nº de sessões	95	120	11	37	263	95	95	14		204	0	-25	3		-22	77,57%	
		Terapêuticas: Terapia Ocupacional	Nº de alunos	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	Participação em 4 reuniões de técnicos, avaliação de desempenho e uma visita à ASSOL. Entrega de Pirlampos; Formação Q3. Formação acompanhamento a pessoas com deficiência. Reunião
			Nº de sessões	10	10	4	12	36	5	7	5	9	26	-5	-3	1	-3	-10	72,22%	
		Terapêuticas: Terapia da Fala	Nº de alunos	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10	0	0	0	0	0	100%	Elaboração Plano de Acção e Relatório do CRI Organização Festa de S. João. Terapeuta da Fala iniciou funções a 1 de Setembro
			Nº de sessões	46	38	4	12	100	45	30	4	12	91	-1	-8	0	0	-9	91%	
		Actividades Livres: Saídas à praia	Nº de alunos	0	0	9	0	9	0	0	9	0	9	0	0	0	0	0	100%	
			Nº de dias	0	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	100%	
		Actividades Livres: Visitas de socialização	Nº de alunos	0	0	9	4	13	0	0	9	4	13	0	0	0	0	0	100%	Ida ao Rio pelo facto da Piscina se encontrar encerrada
			Nº de visitas	0	0	4	1	5	0	1	4	1	6	0	1	0	0	1	120%	
		Actividades Livres: Realização de actividades diversas no âmbito das expressões	Nº de alunos	9	9	9	4	31	9	9	9	4	31	0	0	0	0	0	100%	Consultas de aluna / Doença de dois alunos
			Nº de sessões	6	8	24	8	46	6	8	32	6	52	0	0	8	-2	6	113,04%	

8.2. Actividades Ocupacionais – (DAO)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Realizado				Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações			
				Total				Total				Total								
				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
Avaliar a admissibilidade dos candidatos nas diferentes unidades	100%	Avaliação Admissibilidade	Número de candidatos	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Dados não disponíveis		
			Número de avaliações	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
			Número de candidatos admissíveis	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
			Prazo de resposta	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
			Número de vagas	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
			Número de avaliações	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Garantir uma prestação de serviços multidisciplinar de acordo com as necessidades individuais	100%	Desenho global do percurso individual de cada cliente pelos diferentes apoios e serviços da instituição	Número de projectos individuais a)	72	0	0	0	72	72	0	0	0	72	0	0	0	0	100%	a) Acordos de Apoio	
			Número de clientes	72	72	72	72	72	71	71	72	72	71,5	-1	-1	0	0	-0,5	99,31%	
			Grau de concretização PI a)	80%	80%	80%	80%	80%	81%	86%	80%	85%	83%	1%	6%	0%	0,05	3%	103,75%	a) Concretização das escolhas dos clientes
Planear e desenvolver os apoios, actividades e experiências pessoais e sociais, previstas nos Acordos de Apoio	90%	Operacionalização das actividades dos Acordos: Actividades Desportivas; Terapias; Actividades Lúdicas; Actividades de Aprendizagem	Número de clientes	589	744	730	650	2713	548	631	784	514	2477	-41	-113	54	-136	-236	91,30%	Não foram realizadas todas as saídas de socialização previstas - 2º e 4º trimestres
			Número de sessões	1000	994	633	990	3617	1102	1123	712	1087	4024	102	129	79	97	407	111,25%	
	100%	Colocação dos clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE): Prospecção; Estabelecimento de Protocolos; Acompanhamento; Avaliação Semestral.	Número de acompanhamentos Psicossociais	-	-	-	-	-	78	62	29	67	236	-	-	-	-	-	N.a.	
			Número de prospecções	4	0	0	0	4	6	0	3	0	9	2	0	3	0	5	225%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Realizado				Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações			
				Total				Total				Total								
				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
			Número de Protocolos (clientes)	21	21	21	21	21	21	21	20	14	19	0	0	-1	-7	-7	90,48%	Termo de 1 Protocolo 3º trimestre; Termo 6 Protocolos no 4º trimestre; 1 cliente em EOE na UR da CERCIAG sem protocolo - termo
			Número de Colocações em EOE	22	22	22	22	22	21	21	14	19,5	0	-1	-1	-8	-8	88,64%	Um cliente internado 2º trimestre; Termo 1 Protocolo - 3º trimestre; Termo 6 Protocolos e Termo EOE na UR da CERCIAG - 4º trimestre	
			Número de registos de acompanhamento	105	100	80	108	393	108	103	46	0	257	3	3	-34	-108	-136	65,39%	Férias Monitora EOE; Entidades encerradas p/ férias; Clientes na Colónia de Férias; 4º Trimestre reformulação do serviço
	≥4		Classificação mínima das Avaliações	-	4	-	4	4	-	-	4,16	-	4,16	-	-	0,16	-	0,16	104%	Avaliação do 1º semestre
Divulgar as actividades do CAO	100%	Interacção da CERCIAG com Entidades Externas	Número de actividades	1	3	1	2	7	1	3	2	5	11	0	0	1	3	4	157,14%	Protocolos TVA (2009/2010 e 4 - 2010/2011); Dia da Família; CERCIAG em Movimento 8; Colónia de Férias; Festa de Natal

8.3. Formação e Emprego – (DFE/SME)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Avaliar a admissibilidade dos candidatos nas diferentes unidades	100%	Actividades de selecção/avaliação e admissão	Nº de Fichas de inscrição	9	6	24	8	47	9	6	24	8	47	0	0	0	0	0	100%	As avaliações realizadas, assim como as admissões, foram para a medida de IAOP
			Nº de avaliações	9	6	18	8	41	9	6	18	8	41	0	0	0	0	0	100%	
			Nº de admissões	52	8	15	6	81	44	8	15	6	73	-8	0	0	0	-8	90,12%	
Assegurar 1 Projecto Individual para todos os clientes	100%	Desenho global do percurso individual de cada cliente pelos diferentes apoios e serviços da Instituição	Nº de Projectos Individuais realizados	77	0	0	0	77	69	8	0	0	77	-8	8	0	0	0	100%	
			Nº de clientes	77	77	77	77	308	69	75	71	69	284	-8	-2	-6	-8	-24	92,21%	
Garantir uma prestação de serviços multidisciplinar, de acordo com as necessidades individuais	100%	Elaboração do Plano Individualizado de Apoio	N.º Apoios realizados /N.º de Apoios Sinalizados x 100	69	75	0	0	144	69	75	0	0	144	0	0	0	0	0	100%	
Planear, desenvolver e avaliar as actividades previstas nos Planos Individuais de Formação	100%	Actividades Formativas: Sessões de formação tecnológica (teóricas e prática simulada); Sessões de formação de base (TIC, LC, MV e CE); Visitas de estudo	Volume de horas de formação	30542	29529	22022	29530	111622,5	24218	26396	19371	25402	95386,5	-6324	-3133	-2652	-4128	-16236	85,45%	
	100%			Actividades	Nº de Clientes	69	75	71	69	284	69	75	71	69	284	0	0	0	0	0

Objectivo Específico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
		terapêuticas e de Reabilitação Funcional: Fisioterapia; Terapia Ocupacional; Actividade Física Adaptada; Percussão; Psicologia	Nº de Sessões	164	179	49	101	493	128	148	46	89	411	-36	-31	-3	-12	-82	83,37%	
	100%	Actividades de autodeterminação e estruturação pessoal: Auto-Representantes	Nº de Clientes	69	75	71	69	284	69	75	71	69	284	0	0	0	0	0	100%	
			Nº de Sessões	6	6	4	6	22	6	5	4	6	21	0	-1	0	0	-1	95,45%	
	≥90 %	Operacionalização do PIF/ Revisões do PIF	Grau de concretização do PIF: Objectivos alcançados/previstos	0	0	0	42	42	0	0	0	42	42	0	0	0	0	0	100%	
	100%	Experiências práticas em contexto de trabalho	Nº de PCT's/Nº de formandos em 2º ano	4	15	6	0	25	4	13	6	1	24	0	-2	0	1	-1	96%	
Promover o acompanhamento com vista à satisfação global das necessidades do indivíduo e do agregado		Acompanhamento do formando nos diferentes domínios de vida (pessoal, social, familiar, clínico)	Registos dos acompanhamentos efectuados (ocorrências, VD, registo clínico)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Dados não disponíveis	Indicador qualitativo
Apoiar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas	100%	Orientação Vocacional nas Áreas de Formação; Articulação com as escolas em Protocolos de TVA	Nº de experiências de orientação vocacional nas áreas de formação	0	0	15	15	30	0	0	15	18	33	0	0	0	0	0	110%	

8.4. Centro de Recursos (CR)

Objectivo Especifico	Meta	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
	Anual			1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	100%	Proposta de encaminhamento ao Centro de Emprego ou recepcionamento do encaminhamento do Centro de Emprego.	Nº encaminhamentos	52	0	0	0	52	52	0	0	0	52	0	0	0	0	0	100%	
		Avaliação social ou psicológica	Nº de avaliações	52	0	0	0	52	52	0	0	0	52	0	0	0	0	0	100%	
		Devolução da aceitação da intervenção/Comunicação da data de início	Nº de intervenções	52	0	0	0	52	52	0	0	0	52	0	0	0	0	0	100%	
Promover o acesso de PCDI ao mercado normal de trabalho	≥70%	Actividades de Apoio à Colocação	Nº de candidatos	52	48	44	39	183	52	48	47	43	190	0	0	3	4	7	103,83%	
			Nº de colocações	0	4	4	5	13	0	4	3	4	11	0	0	-1	-1	-2	84,62%	
Promover a manutenção no emprego e progressão na carreira das PCDI	≥90%	Actividades de Acompanhamento Pós-Colocação	Nº de trabalhadores	6	8	7	14	35	6	8	7	11	32	0	0	0	-3	-3	91,43%	
			Nº de manutenções	6	8	7	14	35	6	8	7	11	32	0	0	0	-3	-3	91,43%	
Apoiar as pessoas com deficiência e incapacidade na tomada de decisões vocacionais adequadas	100%	Actividade de IAOP	Nº de clientes	0	0	15	15	30	0	0	15	18	33	0	0	0	3	3	110%	
		Orientação Vocacional nas áreas de Formação	Nº de experiências de orientação	0	0	15	45	60	0	0	15	45	60	0	0	0	0	0	100%	
		Orientação Vocacional em estágios de observação	Nº de estágios	0	0	15	45	60	0	0	13	43	56	0	0	-2	-2	-4	93,33%	

8.5. Residências – (DR)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Avaliar o enquadramento legal dos candidatos para admissão nas diferentes unidades	100%	Atendimento de candidatos/familiares, recepção das fichas de inscrição/relatórios sociais	Nº de candidatos	-	-	-	-	-	4	4	1	0	9	-	-	-	-	-	0%	Não existem actualmente vagas.
			Nº de candidatos avaliados	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0%	
	< 5 dias	Resposta às inscrições	Tempo médio de resposta	5	5	5	5	5	5,3	1,5	5	3	14,8	0,3	-3,5	0	-2	-5,2	129%	
100%	Acolhimento da pessoa com deficiência. Informação e esclarecimento do cliente e significativos da orgânica de funcionamento	Nº de candidatos admissíveis	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0%	Todos são admissíveis, mas não se registou acolhimentos por inexistência de vagas.
Garantir uma prestação multidisciplinar, de acordo com as necessidades individuais	100%	Elaboração do Plano Individual	Nº de PI	0	15	0	0	15	0	15	0	0	15	0	0	0	0	0	100%	Foram actualizados os planos de cuidados e elaborado o Plano Operacional do Serviço.
Assegurar 1 projecto individual para todos os clientes	100%	Desenho global do percurso individual de cada cliente pelos diferentes apoios e serviços da instituição	Nº de visitas na admissão	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	N.a.	Foram revistos e actualizados em Julho os planos de cuidados dos 15 clientes. Avaliação dos serviços previstos no anterior PDI em Dezembro.
			Nº de avaliações	-	-	-	-	-	-	0	15	15	15	45	-	-	-	-	-	100%
Desenvolver o PI	>90%	Cuidados de higiene e Imagem; Cuidados básicos de saúde Plano de Nutrição de acordo com as necessidades de cada cliente; Actividades Instrumentais da vida diária; Actividades socioculturais	Nº de apoios por tipo	8	8	8	8	32	8	8	6	6	28	0	0	-2	-2	-4	87,50%	Os serviços foram agrupados em 5 grupos, para novo modelo de registo. Os serviços de saúde são registados num modelo diferente.

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
				Desenvolver o PI	>90%	Intervenção Psicossocial	Nº de clientes apoiados		15	15	15	15		60	15	15	15			
Avaliar o PI	>90%	Alterações ao PI quando se justifiquem Alterações ao PI quando se justifiquem	Grau de execução dos PI	-	-	-	90	90	0	0	0	100	100	0	0	0	10	10	111%	Elaboração de novos PI de acordo com novo modelo. Início da Implementação do Plano Operacional.
			Nº de alterações ao PI	-	-	-	-	-	-	0	0	15	0	15	0	0	15	0	15	
Assegurar o cumprimento dos requisitos do HACCP	1	Substituir equipamentos e materiais que não cumpram as normas	Nº de não conformidades	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	100%	Foram adquiridas caixas para transporte das refeições.
	100%	Cumprir o manual do HACCP e as orientações técnicas	Grau de Concretização	90	90	90	100	370	90	90	90	90	360	0	0	0	-10	-10	97,30%	
Reforçar parcerias e recursos da comunidade	>1	Formalizar parcerias Nº de parcerias	Nº de contactos	-	2	3	3	8	0	2	1	0	3	0	0	-2	-3	-5	37,50%	Parceria não formal com Agrupamento de Escuteiros de Águeda (voluntariado)
			Nº de parcerias	-	1	-	1	2	0	0	1	0	1	0	-1	1	-1	-1	50%	
	>1	Inscrição no banco de voluntariado	Nº de voluntários solicitados	-	1	1	-	2	0	0	1	0	1	0	-1	0	0	-1	50%	Não é 1 voluntário, mas sim 1 entidade que pode disponibilizar voluntários.

8.6. Apoio Domiciliário – (DAD)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Avaliar o enquadramento legal dos candidatos para admissão nas diferentes unidades	100%	Atendimento de candidatos/familiares	Nº de candidatos	-	-	-	-	-	2	2	4	2	10	-	-	-	-	-	100%	
	<5	Resposta às inscrições	Tempo médio de resposta	5	5	5	5	5	3	8	1,5	9	5,375	-2	3	-3,5	4	1,5	107,50%	
		Admissão de candidatos em lista de espera	Nº de candidatos admissíveis	-	-	-	-	-	2	0	4	2	8	-	-	-	-	-	N.a.	
Garantir a prestação de serviços multidisciplinares, de acordo com as necessidades individuais	100%	Elaboração do Plano Individual	Nº de PI	-	20	-	-	20	0	23	0	23	46	0	3	0	23	26	230%	Plano de Apoio revisto e actualizado no 2º trimestre. PI novos elaborados no 4º Trimestre
	100%	Desenho Global do percurso individual de cada cliente pelos diferentes apoios da instituição	Nº de visitas Domiciliárias	-	20	-	-	20	12	0	4	32	48	12	-20	4	32	28	240%	Visitas com Fisioterapeuta e discussão e assinaturas de PI
			Nº de avaliações	-	20	-	-	20	0	23	0	23	46	0	3	0	23	26	230%	
Desenvolver o PI	>90%	Apoiar nos cuidados de Higiene e Imagem Assegurar a prestação de cuidados básicos de saúde Apoiar nas actividades instrumentais da vida diária Promover o bem-estar físico, psicológico e emocional dos clientes	Nº de Apoios	1937	1937	1937	1937	7748	2486	2145	2395	2374	9400	549	208	458	437	1652	121,32%	O indicador mantém-se, mas em vez de medir o nº de apoios semanais, mede o nº de serviços prestados por trimestre, constantes do mapa de registo mensal.
	>90%	Intervenção psicossocial	Nº de Acompanhamentos	20	20	20	20	80	12	6	4	32	54	-8	-14	-16	12	-26	67,50%	Visitas com fisioterapeuta e discussão e assinaturas de PI

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Avaliar o PI	>90%	Discussão dos resultados do PI	Grau de execução do PI	-	90	-	90	90	0	70	0	70,4	70,2	0	-20	0	-19,6	-19,8	78%	Os serviços solicitados foram cumpridos. O apoio psicossocial e as sessões de fisioterapias previstas foram apenas parcialmente atingidas.
			Alterações ao PI	-	-	-	-	-	0	1	1	3	5	-	-	-	-	-	-	100%
Assegurar a prestação de serviços complementares	>60%	Fisioterapia preventiva e de reabilitação Terapia Ocupacional	Nº de clientes a apoiar	8	8	10	12	38	11	8	0	9	28	3	0	-10	-3	-10	73,68%	O horário da fisioterapeuta não permite apoiar mais de 8 a 9 clientes
			Nº de sessões	96	96	64	144	400	84	57	0	63	204	-12	-39	-64	-81	-196	51%	
Assegurar o cumprimento dos requisitos do HACCP	100%	Cumprir manual de HACCP e as orientações técnicas	Grau de concretização do plano	80	90	90	100	360	80	80	80	80	320	0	-10	-10	-20	-40	88,89%	
	2	Substituir equipamentos e materiais que não cumpram as normas HACCP	Nº de não conformidades	2	1	1	0	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	0%	A taxa representa um valor negativo de 2 a 3 não conformidades.
Aumentar as inscrições no serviço	>10	Divulgar o Serviço de Apoio Domiciliário Distribuição de Flyer informativo	Nº de Flyers	-	40	-	40	80	0	0	0	0	0	0	-40	0	-40	-80	0%	
			Nº de locais de distribuição	-	6	-	6	12	0	0	0	0	0	0	0	-6	0	-6	-12	0%

8.7 Prestação de Serviços – (Fisio/TO/ID/DF)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Assegurar o acesso a serviços terapêuticos a PCDI não abrangidas pelas Unidades da CERCIAG	≥95%	Actividades de terapia ocupacional e fisioterapia a clientes externos	N.º Clientes abrangidos / n.º solicitações	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0%	Não houve solicitações do exterior
Rentabilização dos recursos	100%	Acções de formação de informática a pessoas externas à instituição	Nº de formandos	0	8	8	0	8	0	8	8	0	8	0	0	0	0	0	100%	1 Acção de Iniciação à informática iniciada em Maio e terminada em Julho, num total de 30 horas, a 8 formandos
			Nº acções realizadas	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	100%	
Concretizar o Plano de formação (externo) de activos	≥ 70%	Identificação de necessidades de formação no mercado de trabalho (organizações externas). Elaboração do plano de formação. Assegurar a logística das acções. Assegurar a ligação com o parceiro da formação. Selecção de formandos. Selecção de formadores. Implementação do plano de formação. Organização de dossiers das acções de formação. Emissão de certificados.	Grau de cumprimento do plano de formação externo: N.º de acções realizadas/total de acções planeadas.	2	2	1	4	9	2	2	1	2	7	0	0	0	-2	-2	77,78%	Não se realizaram 2 acções por falta de formandos nas datas previstas.

8.8. Inovação & Desenvolvimento - (I&D)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Realizado				Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações			
				Total				Total				Total								
				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
Remodelação da identidade gráfica da CERCIAG (logótipo, website, formulários)	100%	Elaboração do logótipo Remodelação do Website Remodelação de formulários	Nº elementos alterados	0	0	186	0	186	0	0	186	0	186	0	0	0	0	100%	Website (13 inter.); Documentos (150); Assinatura dos e-mails (16); Novas Bandeiras (1 inter.); Novos Cartões Visita (6 inter.).	
Melhoria e economia nas comunicações e gestão da informação interna	100%	Desenvolvimento dos seguintes módulos da intranet: U.E. e U.R.	Nº módulos desenvolvidos	0	1	1	0	2	0	2	0	3	5	0	1	-1	3	3	250%	1º Trimestre: Lançamento dos módulos já desenvolvidos e respectivos ajustes; 2º trimestre: criados os módulos de faltas e retomas e documentos do SAF e desenvolvidas melhorias no das inf. Int.; 4º trimestre: desenvolvidos módulos das parcerias, auscultação mensal e lista de espera.
Apoiar os formandos no desenvolvimento do seu Plano Individual de Formação e clientes de CAO/CAO Domiciliário nas suas escolhas	100%	Sessões de TIC Sessões de Vídeo-conferência	Nº formandos apoiados	62	62	62	62	248	62	62	71	69	264	0	0	9	7	16	106,45%	F: formandos
			Nº de clientes apoiados	39	39	39	39	156	39	39	39	39	156	0	0	0	0	0	100%	C: clientes
Capacitação dos colaboradores para maior e mais independente utilização dos meios informáticos	100%	HelpDesk: apoio e esclarecimento de dúvidas aos colaboradores da CERCIAG	Nº solicitações satisfeitas	0	16	13	0	29	23	38	16	13	90	23	22	3	13	61	310,34%	"Sol": nº de solicitações de apoio por parte dos colaboradores
		Acções de formação de Informática e certificação em TIC.	Nº de sessões individuais (1h) realizadas	50	47	35	46	178	29	0	0	0	29	-21	-47	-35	-46	-149	16,29%	"Ac": nº de aulas previstas a colaboradores. Não foram realizadas sessões individuais por reestruturação do plano de formação: ver relatório do Departamento de Formação.
Rentabilização dos recursos	100%	Acções de formação de Informática a pessoas externas à instituição.	Nº de formandos	-	-	-	-	-	0	8	8	0	16	-	-	-	-	-	100%	1 Acção de Iniciação à informática iniciada em Maio e terminada em Julho, num total de 30 horas, a 8 formandos
			Nº acções realizadas	-	-	-	-	-	0	1	1	0	2	-	-	-	-	-	100%	
Produção gráfica de 4 CERCIAG_ORA, flyers, folhetos, cartazes,	100%	Elaboração dos 4 CERCIAG_ORA	Nº de CERCIAG_ORA elaborados	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	4 CERCIAG_ORA

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Realizado				Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações			
				Total				Total				Total								
				1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
apresentações, relatórios, planos e outros elementos gráficos		Elaboração dos elementos gráficos solicitados	Nº de elementos elaborados	7	20	33	19	79	26	35	12	23	96	19	15	-21	4	17	121,52%	Os valores apresentados como planeado têm como base o histórico do mesmo período do ano transacto. NOTA: O valor do 3º trimestre não inclui os elementos ligados ao novo logótipo, pois já foram considerados no ponto 1.
Criação de um registo organizado de evidências das actividades realizadas	100%	Cobertura fotográfica/videográfica	Nº de actividades cobertas	2	3	2	4	11	4	3	6	5	18	2	0	4	1	7	163,64%	Os valores apresentados como planeado têm como base o histórico do mesmo período do ano transacto.
Melhoria das condições de desenvolvimento de actividades	100%	Logística relacionada com equipamentos informáticos e audiovisuais, dos diversos eventos/actividades	Nº de eventos apoiados	2	22	8	4	36	7	15	15	22	59	5	-7	7	18	23	163,89%	Os valores apresentados como planeado têm como base o histórico do mesmo período do ano transacto.
Rentabilização e prolongamento do tempo de vida do equipamento, software e bases de dados	100%	Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção dos equipamentos	Nº de intervenções efectuadas	34	39	44	29	146	52	36	22	38	148	18	-3	-22	9	2	101,37%	Os valores apresentados como planeado têm como base o histórico do mesmo período do ano transacto.
		Manutenção das bases de dados	Nº de intervenções efectuadas	-	-	-	-	-	1	3	6	15	25	-	-	-	-	-	100%	
		Revisão e Licenciamento de Software	Nº de intervenções efectuadas	6	7	0	0	13	0	4	0	5	9	-6	-3	0	5	-4	69,23%	Os valores apresentados como planeado têm como base o histórico do mesmo período do ano transacto.
		Manutenção da Política de Backups	Nº de intervenções efectuadas	6	6	5	7	24	7	8	6	9	30	1	2	1	2	6	125%	Os valores apresentados como planeado têm como base o histórico do mesmo período do ano transacto.

9. Projectos – Átomo/CRI/Fanfarra

9.1 Átomo

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Diminuição dos comportamentos de risco aumento de práticas de promoção da saúde Fomento da estabilidade emocional dos clientes Melhoria no acesso à informação no âmbito da Educação para a Saúde	≥ 80%	Reuniões "Projecto Átomo"	Nº Reuniões	12	11	8	7	38	5	11	9	11	36	-7	0	1	4	-2	94,74%	
		Sessões de Dinâmicas de Grupo	Nº Dinâmicas	56	91	28	84	259	34	61	18	12	125	-22	-30	-10	-72	-134	48,26%	Mudança de coordenação - reformulação do Projecto Átomo
		Informação/Sensibilização/ Formação para Pais/Famílias/Colaboradores	Nº Sessões	0	2	0	1	3	1	2	4	6	13	1	0	4	5	10	433,33%	

9.2 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Aguada

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	0	0	0	0	0	100%	Falta dos alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção
			Nº de Sessões	25	15	4	15	59	20	13	0	20	53	-5	-2	-4	5	-6	90%	
	100%	Psicologia	Nº de Alunos	12	12	12	12	48	12	12	12	12	48	0	0	0	0	0	100%	Faltas dos alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção
			Nº de Sessões	149	125	32	123	429	142	75	0	140	357	-7	-50	-32	17	-72	83%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações	
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T				
		ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano																			
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	28	26	22	26	102	22	26	23	0	71	-6	0	1	-26	-31	70%		
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133%	Entregue a 1 agrupamento, 1 recebido A taxa de satisfação é 99,75%	
		Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	124%	Entregue 14 questionários (12 Psic. 2Fisio;). Recebidos 13 A taxa de satisfação é 93%	
		Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133%	Entregue a 13 Famílias. Recebidos 7 A taxa de satisfação é 99,75%	
		Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133%	Entregue a 11 Docentes. Recebidos 10 A taxa de satisfação é 99,75%	
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Serviço Social	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	4	4	8	-	-	-	-	-	100%	Actividade não prevista	
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	8	32	40	-	-	-	-	-	100%		
		Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	1	0	1	-	-	-	-	-	-	100%	Actividade não prevista
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	2	40	42	-	-	-	-	-	-	100%	

Águeda

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	6	6	6	6	24	6	6	7	7	26	0	0	1	1	2	108,3%	Falta de aluno; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; Mais um aluno apoiado pelo plano de acção.
			Nº de Sessões	70	50	12	50	182	69	45	14	60	188	-1	-5	2	10	6	103%	
	100%	Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	8	8	8	8	32	8	8	5	5	26	0	0	-3	-3	-6	81,3%	Faltas de alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; Saída de dois alunos pelo plano de acção.
			Nº de Sessões	91	76	35	88	290	86	65	9	65	225	-5	-11	-26	-23	-65	77,59%	
	100%	Serviço Social	Nº Alunos	2	2	2	2	8	2	2	4	4	12	0	0	2	2	4	150%	Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; Entrada de dois alunos pelo plano de acção
			Nº de Sessões	12	11	2	10	35	12	8	6	42	68	0	-3	4	32	33	194,29%	
	100%	Psicologia	Nº de Alunos	14	14	14	14	56	14	14	12	12	52	0	0	-2	-2	-4	92,9%	Falta de alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; por lapso contabilizaram-se sessões até 25 de Junho, tendo terminado o ano lectivo a 18 de Junho; Saída de dois alunos pelo plano de acção.
			Nº de Sessões	147	152	42	142	483	136	108	23	113	380	-11	-44	-19	-29	-103	78,67%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	76	34	30	38	178	92	98	27	28	245	16	64	-3	-10	67	137,64%	
Avaliar, anualmente,	≥75%	Avaliação da satisfação	Nível																Entregue a 1	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes		do agrupamento	satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0%	100%	Agrupamento. Recebido 1 A taxa de satisfação é 75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0%	100%	Entregues 30 Quest. (14 Psic. 6Fisio;8 PIT; 2 SS), recebidos 25 A taxa de satisfação é 75%	
	≥75%	Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0%	100%	Entregue a 25 Famílias. Recebidos 20 A taxa de satisfação é 75%	
	≥75%	Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0%	100%	Entregue a 11 Docentes. Recebidos 11 A taxa de satisfação é 75%	

Albergaria-a-Velha

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	1	1	1	1	4	1	1	4	4	10	0	0	3	3	6	250%	Faltas do aluno; 1 falta da Técnica; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; Entrada de 3 alunos pelo plano de acção.
			Nº de Sessões	11	10	5	9	35	5	6	8	23	42	-6	-4	3	14	7	120%	Entrada de 3 alunos pelo plano de acção.

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	5	6	4	4	19	6	6	8	9	29	1	0	4	5	10	152,63%	
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Agrupamento. Recebido 1 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação do aluno	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue 1 Quest. (1 PIT). Recebido 1 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação da família	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Família. Recebido 1 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação do docente	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Docente. Recebido 0 A taxa de satisfação é 99,75%
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	-	Fisioterapia	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2	N.a.	Actividade não prevista
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	1	12	13	0	0	1	12	13	N.a.	

Branca

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	0	0	0	0	0	100%	Falta dos alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	22	20	6	11	59	19	12	4	11	46	-3	-8	-2	0	-13	77,97%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	4	3	2	7	16	4	10	5	9	28	0	7	3	2	12	175%	
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Agrupamento. 1 Recebido A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue 2 Quest. (2PIT). Recebidos 2 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 2 Famílias. Recebidos 2 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 2 Docentes. Recebidos 2 A taxa de satisfação é 99,75%
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2	N.a.	Actividade não prevista
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	1	11	12	0	0	1	11	12	N.a.	

Fermentelos

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações	
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Terapia da Fala	Nº de Alunos	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	0	0	-1	-1	-2	87,5%	Falta de aluno; Dispensa do técnico para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	44	35	8	41	128	43	26	8	39	116	-1	-9	0	-2	-12	90,63%	
	100%	Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	Faltas de alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	11	10	3	9	33	8	7	2	9	26	-3	-3	-1	0	-7	78,79%	
	100%	Serviço Social	Nº Alunos	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	0	0	1	1	2	150%	Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	7	6	3	5	21	9	8	4	20	41	2	2	1	15	20	195,24%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros		Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	21	15	15	20	71	24	25	4	19	72	3	10	-11	-1	1	101,41%	
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Agrupamento. 1 Recebido A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregues 6 Quest. (4 TF;1 SS;1 PIT). Recebidos 6 A taxa de satisfação é 99,75%

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	≥75%	Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 6 Famílias. Recebidos 6 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 6 Docentes. Recebidos 6 A taxa de satisfação é 99,75%
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	2	2	4	0	0	2	2	4	N.a.	Actividade não prevista
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	2	20	22	0	0	2	20	22	N.a.	

S. João de Loure

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	0	0	-1	-1	-2	83,3%	Falta dos alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; Saída de um aluno pelo plano de acção.
			Nº de Sessões	36	24	4	30	94	34	19	4	16	73	-2	-5	0	-14	-21	77,66%	
	100%	Terapia da Fala	Nº de Alunos	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	0	0	0	0	0	100%	Dispensa do técnico para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	45	33	8	46	132	44	27	8	44	123	-1	-6	0	-2	-9	93,18%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	13	11	8	9	41	15	16	8	8	47	2	5	0	-1	6	114,63%	
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Agrupamento. 1 Recebido A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue 7quest. (3PIT; 4 TF). Recebidos 7 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	66,67%	Entregue a 7 Famílias. Recebidos 5 A taxa de satisfação é 50%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 6 Docentes. Recebidos 5 A taxa de satisfação é 99,75%
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Serviço Social	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	5	5	10	0	0	5	5	10	N.a.	Actividade não prevista
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	10	48	58	0	0	10	48	58	N.a.	
	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2	N.a.	Actividade não prevista.
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	1	10	11	0	0	1	10	11	N.a.	

Valongo do Vouga

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	6	6	6	6	24	6	6	3	3	18	0	0	-3	-3	-6	75%	Falta de aluno; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	90	50	12	33	185	82	39	0	27	148	-8	-11	-12	-6	-37	80%	
	100%	Apoio ao PIT (Plano Individual de Transição)	Nº de Alunos	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	0	0	0	0	0	100%	Faltas de alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção;
			Nº de Sessões	57	46	22	18	143	54	36	10	16	116	-3	-10	-12	-2	-27	81,12%	
	100%	Terapia da Fala	Nº Alunos	13	13	13	13	52	13	13	11	11	48	0	0	-2	-2	-4	92,3%	Falta dos alunos; Dispensa do técnico para revisão do Plano de Acção; Saída de 2 alunos pelo plano de acção
			Nº de Sessões	145	114	23	104	386	133	72	13	102	320	-12	-42	-10	-2	-66	82,90%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	30	25	24	34	113	34	36	7	30	107	4	11	-17	-4	-6	94,69%	
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Agrupamento. 1 Recebido A taxa de satisfação é 99,75%

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	≥75%	Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue 24 Quest. (13 TF; 6Fisio;5 PIT). Recebidos 9 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 19 Famílias. Recebidos 0 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 21 Docentes. Recebidos 5 A taxa de satisfação é 99,75%
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Serviço Social	Nº de Alunos	-	-	-	-	-	0	0	1	0	1	-	-	-	-	-	N.a.	Actividade não prevista
			Nº de Sessões	-	-	-	-	-	0	0	1	0	1	-	-	-	-	-	-	

Sever do Vouga

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Desenvolver e avaliar o Plano de Acção	100%	Fisioterapia	Nº de Alunos	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	0	0	-1	-1	-2	75%	Faltas dos alunos; Dispensa da técnica para revisão do Plano de Acção; Saída de 1 aluno pelo plano de acção.
			Nº de Sessões	22	15	4	10	51	20	13	2	10	45	-2	-2	-2	0	-6	88,24%	
Assegurar uma articulação permanente entre os diferentes parceiros	≥4	Reunião de avaliação do funcionamento do CRI, com coordenadores do ensino especial, no final de cada período lectivo e no final do ano	Registos das Reuniões	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	≥4	Contactos regulares com docentes/famílias e restantes parceiros	Nº de Contactos	2	2	2	2	8	8	3	1	2	14	6	1	-1	0	6	175%	
Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos agrupamentos, famílias, alunos e docentes	≥75%	Avaliação da satisfação do agrupamento	Nível satisfação Agrup.	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 1 Agrupamento. 1 Recebido A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos alunos	Nível satisfação Alunos	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue 2 Quest. (2Fisio), recebidos 0 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação das famílias	Nível satisfação Família	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue 2 Famílias. Recebidos 0 A taxa de satisfação é 99,75%
	≥75%	Avaliação da satisfação dos docentes	Nível satisfação Docentes	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	133,33%	Entregue a 2 Docentes. Recebidos 0 A taxa de satisfação é 99,75%

9.3 Fanfarra

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Promover o acesso a estímulos auditivos	≥ 90%	Expressão Musical: Fanfarra inter-valências – Ensaio semanal	Nº de participantes	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	0	0	0	0	0	91,46%	Não se realizou um ensaio pelo facto de na semana de Carnaval os clientes terem actuado 3 dias consecutivos. Docente encontrava-se na Colónia de Férias.
			Nº de ensaios	24	26	16	16	82	23	26	13	13	75	-1	0	-3	-3	-7		
Promover a Integração Social na Comunidade	≥ 90%	Fanfarra inter-valências Actuações, inclui intercâmbios culturais e artísticos sempre que solicitado	Nº de participantes	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	0	0	0	0	0	155,56%	Janeiras / S. Gonçalinho / Carnaval: Paradelas, Escolas de Águeda, Pedações, Vilamar e Águeda. / Festa da Música, Anadia. / Casa da Música / E. S. A. Portela / Marcha vítimas da Madeira / Colégio de Famalicão / Lisboa / IPSB de Bustos / E. S. M. Castilho / Feira Medieval Águeda / CERCINA / Murte de / CERCIAG Dia da Família e São João / Estarreja / Valongo do Vouga / Os Pioneiros/ Águeda, AgitÁgueda / Orfeão de Águeda / CERCIAG em Movimento 8 / Anadia Festival D'ARTE.
			Nº de actuações	6	6	3	3	18	8	12	4	4	28	2	6	1	1	10		
Angariar apoios financeiros para a concretização do plano de actividades		Apresentação de candidatura ao programa de apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda, programa para todos do INR e Apoio à acção cultural na região Centro 2010 da DRCC	Candidatura apresentada	3	0	0	0	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	100%	Ainda em análise. Candidaturas aprovadas: Alínea a) do Subprograma “ Para Todos” do INR e Execução do Plano Anual de Actividades da C.M.A. Candidatura não aprovada: Apoio à acção cultural na região Centro 2010 da DRCC
		Colaboração no Manual “A arte pertence a todos – Boas práticas de inclusão artística e cultural”, promovido pela ANACED.		-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	Actividade não prevista.

10. Processos de Suporte
10.1. Comunicação e Imagem

Objectivo Específico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Modernização e actualização da Imagem da CERCIAG	Abril	Concepção do novo logótipo e submissão a aprovação	Novo logótipo aprovado	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	0	100%	Aprovação definitiva pela Direcção em Maio
	≥ 80%	Identificação dos documentos/equipamentos a alterar. Implementação de novo logótipo	Documentos e equipamentos com novo logótipo	0	0	186	0	186	0	0	186	0	186	0	0	0	0	0	100%	Website (13 inter.); Documentos (150); Assinatura dos e-mails (16); Novas Bandeiras (1 inter.); Novos Cartões Visita (6 inter.).
Promoção da acessibilidade e actualização da página WEB	≥ 50%	Página da WEB Interactiva e em linguagem fácil	N.º conteúdos acessíveis/N.º total de conteúdos	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	N.a.	Carta de Direitos: Linguagem Fácil Língua Gestual
	≥ 10	Actualização mensal da informação	N.º de actualizações efectuadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Dados não disponíveis	Efectuadas actualizações semanais
Elaboração gráfica de documentação divulgativa	100%	Elaboração dos 4 CERCIAG_ORA	N.º CERCIAG_ORA elaborados	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	100%	Edição Trimestral
	100%	Elaboração dos elementos gráficos solicitados. Produção gráfica de documentação divulgativa.	N.º elementos elaborados	7	20	33	19	79	26	35	12	23	96	19	15	-21	4	17	121,52%	O valor do 3º trimestre não inclui os elementos ligados ao novo logótipo, pois já foram considerados no ponto 2.
Melhoria da economia nas comunicações e gestão da informação interna	100%	Desenvolvimento dos seguintes módulos da intranet: U.E. e U.R.	N.º de módulos desenvolvidos	0	1	1	0	2	0	2	0	3	5	0	1	-1	3	3	250%	1º Trimestre: Lançamento dos módulos já desenvolvidos e respectivos ajustes; 2º trimestre: criados os módulos de faltas e retomas e documentos do SAF e desenvolvidas melhorias no das Inf. Int. 4º Trimestre: desenvolvidos módulos das parcerias, auscultação mensal e lista de espera.

10.2 Recursos Humanos – (DF/SAF)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concre-tização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Melhorar as competências dos colaboradores da CERCIAG	100%	Entrevistas individuais. Identificar necessidades de formação. Diagnóstico organizacional. Elaborar o plano de formação. Assegurar a logística das acções. Seleccionar formandos. Seleccionar formadores. Implementar o plano de formação. Organizar dossiers das acções de formação.	Grau de cumprimento do plano de formação interno.	9,5	38,1	28,6	23,8	100	9,5	33,33	14,3	33,3	90,46	0	-4,77	-14,3	9,53	-9,54	90,46%	Remete-se análise para o Relatório de Formação de Activos
			N.º acções realizadas / N.º acções previstas	2	8	6	5	21	2	7	3	7	19	0	-1	-3	2	-2	90,48%	
			N.º horas previstas / n.º horas realizadas	48	134	114	172	468	48	113	49	174	384	0	-21	-65	2	-21	82,10%	
			N.º colaboradores previstos / n.º colaboradores participantes	24	249	155	99	527	24	229	107	80	440	0	-48	-20	-19	-87	83,49%	
Cumprir com os requisitos legais de HST e Medicina no Trabalho	100%	Colaborar com a empresa externa de MT na marcação de consultas e gestão das fichas de aptidão	N.º consultas MT / N.º de colaboradores	-	-	-	82	82	-	-	-	75	75	-	-	-	-7	-7	91,50%	As 7 consultas em falta realizaram-se em Janeiro de 2011
Melhorar o se HST e MT através de negociação contratual	100%	Analisar as propostas recebidas considerando o custo/benefício de cada uma	N.º propostas analisadas / N.º de propostas recebidas	100	-	-	-	100	100	-	-	-	100	0	-	-	-	0	100%	Foi seleccionada a empresa SESAG - o contrato realizado em Setembro de 2010
Dinamizar parcerias	≥3	Definir temas para os workshops/seminários e encontros. Definir quais os parceiros a envolver. Convidar oradores. Assegurar a logística. Convidar participantes. Organizar os workshops.	Workshops/seminários/encontros desenvolvidos em parceria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Remete-se análise para o Relatório de Formação de Activos
Autonomia dos colaboradores na utilização dos meios informáticos	100%	HelpDesk: apoio e esclarecimento de dúvidas aos colaboradores da CERCIAG	N.º solicitações N.º solicitações satisfeitas Taxa de solicitações satisfeitas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Remete-se análise para o Relatório do I&D
	≥1	Acções de formação de informática e certificação em TIC	N.º de acções de TIC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Remete-se análise para o Relatório de Formação de Activos

10.3. Compras – (SAF)

Objectivo Específico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado					Realizado					Desvio					Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T	Total	1T	2T	3T	4T	Total	1T	2T	3T	4T	Total		
Assegurar uma gestão eficiente das compras	Redução de 2% em relação a 2009	Análise de necessidades. Requisição de materiais. Gestão de stock. Análise dos pedidos de compras.	Custos com fornecimentos e serviços externos	-	180069,2	249121,8	348731,47	348731,4	-	178486,2	262554,6	371517,4	371517,4	-	-1583,02	13432,8	22785,9	22785,9	106,5%	
	Redução de 1,5% em relação a 2009	Encomendas a fornecedores. Acompanhamento de contratos externos	Custos com compras de materiais	-	78513	101668	131439,21	131439,2	-	68745,9	91992,3	124961,2	124961,2	-	-9767,09	-9675,67	-6478	-25920,8	95,1%	Foi superada a meta inicialmente definida. A redução verificada da é 4,93%.
Dinamizar uma relação de parceria com os fornecedores	Todos os fornecedores com Boa Classificação	Seleção de fornecedores. Aprovação dos fornecedores. Avaliação e comunicação dos resultados	Resultado avaliação fornecedores	-	-	-	Todos fornecedores com boa classificação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Não se conseguiu definir metodologia de medição eficaz da classificação de fornecedores contudo, foi realizada análise de satisfação dos Stakeholders e todas as compras foram precedidas de análise de fornecedores

10.4. Manutenção das Infra-estruturas – (SAF)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
Assegurar as condições de limpeza e higiene das instalações	100%	Elaboração de planos. Limpeza dos espaços previstos nos planos. Registo de acções de higienização	Cumprimento do plano de higienização (via registos de execução)	100	100	100	100	100	100	100	100	90	98%	0	0	0	-10%	-2%	98%	
Assegurar a operacionalidade dos equipamentos e infra-estruturas	100%	Análise/enquadramento do pedido de reparação. Prospecção orçamental quando aplicável. Cabimentação orçamental. Submissão da proposta de reparação à Direcção quando aplicável. Procedimentos necessários à realização da reparação. Equipamentos desportivos: Registos de controlo dos parâmetros da piscina; Registos de verificação mensal dos equipamentos.	N.º de reparações sinalizadas	-	-	-	-	0	-	-	24	14	38	-	-	-	0	0	N.a.	
			N.º de reparações realizadas	-	-	-	-	0	-	-	24	14	38	-	-	0	0	0	100%	

10.5. Transportes – (Serviço de Transportes)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações	
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T				
Gerir de modo eficaz e eficiente a frota de veículos da Instituição	>1	Planeamento do território e planeamento dos percursos de transporte. Gestão dos circuitos da Instituição. Garantia de transporte aos Clientes. Garantia do serviço de transportes para as Unidades e Serviços	Clientes: Optimizar circuitos - N.º de dias úteis com transporte	61	60	66	60	247	61	59	66	59	245	0	-1	0	-1	-2	99,19%	No dia 11 de Junho e 04 de Outubro foi tolerância de ponto por decisão da Direcção	
			Colaboradores: N.º de requerimentos de viaturas	-	-	-	-	-	814	950	531	532	2827								
			Colaboradores: N.º de disponibilizações de viaturas	-	-	-	-	-	750	909	520	490	2669	-64	-41	-11	-42	-158	94,4%	Taxa de garantia de serviço de transporte dos colaboradores.	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concreção	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	1,50%	Reformulação da frota automóvel: Análise de viaturas a substituir. Pedido de propostas orçamentais aos fornecedores. Cabimentação orçamental. Submissão de proposta à Direcção. Procedimentos de aquisição das viaturas.	N.º de viaturas com necessidade de substituição	2	-	-	-	2	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	0%	
			N.º de viaturas substituídas	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	-100%	0%	
Cumprimento das obrigações legais	100%	Garantia de cumprimento das exigências legais em vigor: Documentação; limpeza; Higiene; Segurança e bem-estar; Manutenção das viaturas.	Grau de cumprimento dos mapas de manutenção	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	0	0	0	0%	100%	
			Multas e penalidades	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0	1	1	1	3	N.a.	Correspondente a 3 multas por excesso de velocidade.
Contribuir para a sustentabilidade	32342	Manter os custos com os combustíveis	Consumo combustível	7454	15895	23350	32342	32342	-	19163	21033	38404	38404	-	3269	2317	6063	6063	118,7%	Valores em euros, acumulados.

10.6. Alimentação – (Cozinha e Limpeza)

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado					Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T			1T	2T	3T	4T			1T	2T	3T			
Assegurar as condições de higiene e saúde alimentar	0	Aplicar e fazer aplicar o Manual do Auto Controlo. Aquisição de novos equipamentos: Ar condicionado para a zona do refeitório e cozinha.	N.º de Não conformidades no relatório	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-	0	0	100%	Não foram detectadas Não Conformidades nas visitas realizadas à Cozinha Principal pela empresa responsável pelo acompanhamento do HACCP	
	100%	Aumento/construção de uma despensa e armazém de matérias-primas. Aquisição de uma arca congeladora e de um frigorífico.	Grau de concretização do Plano	-	100	-	100	100	0	0	0	20	100	-	100	-	80	80	20%	Não foram adquiridos os equipamentos para a cozinha nem a construção da despensa para matérias-primas por dificuldade de tesouraria. Contudo, foram realizadas algumas obras de manu-tenção da cozinha.	
Garantir a execução de refeições necessárias	≥100%	Elaboração de ementas que garantam uma alimentação equilibrada e de acordo com as necessidades e dietas dos clientes. Implementação de produtos no serviço de bar para assegurar uma alimentação equilibrada. Contratação de um nutricionista. Execução dos mapas semanal e diário de refeições.	N.º de refeições servidas	10230	8107	7878	9688	35903	-	-	8651	10094	38857	-	-	773	406	2954	108%		
Assegurar a eficiência do serviço de cozinha	≥5%	Garantir a boa gestão das matérias-primas com consequente redução de desperdícios.	Taxa de redução da despesa = (despesa 2009 - despesa 2010) / despesa 2009	5	5	5	5	5	-	-6,46	-13,6	-12,1	-12,1	-	-11,46	-18,60	-17,1	-17,1	74%	Por orientações do POPH, estão contabilizadas na conta de alimentação os custos com os lanches dos formandos - procedimento que não era comum no ano anterior.	

11. Processo de Monitorização

11.1. Monitorização e Melhoria

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações	
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			Total
Renovação da Acreditação da CERCIAG como Entidade Formadora	Out-10	Exercício de Auto-avaliação. Processo de Renovação da Acreditação	Processo de Candidatura	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	0	0%	Não foi possível realizar esta acção, na medida em que a DGERT alterou as regras de Renovação. Aguardam-se indicações Técnicas
Aumento da Satisfação de Clientes e outros Stakeholders	≥ 1	Aplicação de questionários de Satisfação a Clientes, Famílias, Empresas, Tutelas e restantes parceiros	Nível de Satisfação de 2010	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1	0	0	0	0	0	100%	Em média resulta uma taxa de satisfação de 82,53%.
			Nível de Satisfação 2009	2	-	-	-	2	2	-	-	-	2	0	0	0	0	0	0	
	≥ 90%	Aplicação de questionários de Satisfação a todos os Clientes. Implementação de mecanismos, meios de auscultação e de melhoria contínua, diagnóstico dos desvios e implementação de medidas correctivas. Recolha de informação sobre o processo de reclamações.	% Clientes satisfeitos	-	-	-	-	-	87,4	-	-	-	87,4	-2,6	-	-	-	-2,6	93,3%	
			% Colaboradores satisfeitos	-	-	-	-	-	-	-	-	71,7	71,7	-	-	-	-18,3	-18,3	80%	
Garantir a eficiência e a eficácia das Unidades e Serviços	100%	Planos e Relatórios Trimestrais. Relatório Intermédio de Actividades e Contas. Relatório Final de Actividades e Contas. Revisão do Sistema	Grau de concretização do Plano	100	100	100	100	100	102,75	97,67	97,09	106,1	100,9	2,75	-2,33	-2,91	6,1	0,90	100,9%	Valor médio de todos os Departamentos.

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Taxa anual de Concretização	Observações	
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
														Total						
	≤ 1	da Qualidade	Orçamento executado por Unidade/Serviço; Orçamento previsto por Unidade e Serviço	≤1	≤1	≤1	≤1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	Os dados disponíveis referem-se à análise orçamental de toda a Instituição.	
Melhorar o Sistema de Controlo de Gestão	1	Realização de Auditorias Internas	N.º de Auditoria Internas por Unidade e Serviço	3	3	0	0	6	0	0	0	0	0	-3	-3	0	0	-6	0%	Não foram realizadas auditorias internas.
	≥10	Criar e recolher informação de execução de actividades	N.º Mapas de Controlo de Gestão (<i>Tableau de Bord</i>)	3	3	2	2	10	0	2	1	1	4	-3	-1	-1	-1	-6	40%	
Demonstrar o Valor Acrescentado das Parcerias	--	Recolha de informação relacionada	N.º de Parcerias Activas	-	-	-	-	61	-	-	-	-	84	-	-	-	-	-	137,7%	Serviços Prestados em parceria: CFE; CR; UE; CRI; CAO; IAOP.
			N.º de Serviços prestados em Parceria	-	-	-	-	6	-	-	-	-	6	-	-	-	-	0	100%	100% clientes (UE; CFE; CAO; CRI; CR; IAOP).83,97%; cli. inseridos na base de dados das parcerias.
			Taxa de Clientes envolvidos na comunidade	-	-	-	-	100	-	-	-	-	83,97	-	-	-	-	-16,03	83,97%	Conversão de um contrato de Emprego Inserção em Contrato de Trabalho a Termo.
Demonstrar o impacto dos Serviços e Projectos na Comunidade	≥ 1	Recolha e tratamento de dados	N.º de colaboradores com vínculo em 2010 - N.º de colaboradores com vínculo em 2009	83	83	-	-	83	77	77	-	-	77	-6	-6	-	-	-6	92,77%	

Objectivo Especifico	Meta Anual	Actividade	Indicador	Planeado				Total	Realizado				Total	Desvio				Total	Taxa anual de Concretização	Observações
				1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T		1T	2T	3T	4T			
	≥ 1		N.º de colaboradores sem vínculo em 2010 - N.º de colaboradores sem vínculo em 2009	9	9	-	-	9	10	10	-	-	10	1	1	-	-	2	111,11%	
	95%		N.º de colocações de clientes no exterior/N.º de solicitações (necessidades)	37	55	42	44	178	37	52	40	33	162	0	-3	-2	-11	-16	91%	Abrange as colocações (PCT, CR, PIT e EOE)

12. Continuidade dos Serviços

Após análise da Avaliação da Continuidade dos Serviços, remetida pelos Coordenadores de Departamento, e na sequência da reunião de discussão das informações constantes nos documentos, extraem-se as seguintes conclusões:

a) Serviços com continuidade para 2011:

Actividades Ocupacionais em Centro e no Domicílio

Apoio Domiciliário

Residências

Escola de Ensino Especial e Centro de Recursos para a Inclusão

Formação Profissional Inicial, Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego e Centro de Recursos

b) Novos Serviços a implementar:

Formação Profissional Contínua

c) Reporte ao Plano de Acções de Melhoria Contínua

Dado que as únicas propostas de acções/ alterações, não previstas em Plano Anual de Actividades para 2011, são as referentes aos Levantamento de Informação (revisão da oferta formativa não operacionalizado e necessidade de alargamento da formação contínua detectada apenas no decorrer de elaboração da candidatura para 2011, posterior à realização do Plano Anual de Actividades), propõe-se a inclusão e monitorização de apenas estas duas actividades no Plano de Acções de Melhoria Contínua.

13. Anexos

13.1. Análise dos Totais da População Abrangida

Unidades	3-10		11-15		16-19		20-24		25-44		45-59		60 - 74		75 - 89		≥90		Total		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M		
U.E.	1	---	---	1	3	4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	4	5	9
C.F.E.	---	---	---	---	25	17	5	2	15	12	---	---	---	---	---	---	---	---	---	45	31	76
IAOP	---	---	---	---	6	8	1	1	2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9	9	18
S.M.E.	---	---	---	---	11	1	26	18	8	5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	45	24	69
CAO	--	--	--	--	--	--	4	2	27	17	7	3	--	--	--	--	---	---	38	22	60	
CAO Domicilio	--	--	--	--	--	--	--	--	5	8	--	1	--	--	--	--	---	---	5	9	14	
S.A.D.	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1	1	1	5	4	7	14	2	--	16	20	36	
U.R.	--	--	--	1	--	--	--	--	6	5	1	2	--	--	--	--	---	---	7	8	15	
CRI	16	11	35	18	11	6	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	62	35	97	
Total																					394	

Serviços	3-10		11-15		16-19		20-24		25-44		45-59		60 - 74		75 - 89		Total		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Fisioterapia	5	3	6	4	2	2	3	3	17	13	3	4	1	1	3	7	40	37	77
Terapia Ocupacional	1	0	0	1	9	2	4	3	25	15	5	3	--	--	--	--	44	24	68
Terapia da Fala	2	6	11	4	2	3	1	2	7	1	--	--	--	--	--	--	23	16	39
Activ. Física Adaptada	1	--	--	1	28	20	9	4	38	30	5	3	--	--	--	--	81	58	139
I&D	--	--	--	--	25	17	7	2	34	22	2	2	--	--	--	--	68	43	111

Unidades	Sexo	Int.	Epilepsia	P.C	S.Down	Auditiva	Visual	Motora	Multidef.	Autismo	Dif. Aprendiz	Psic.	Outras
U.E.	H	3	2	--	--	--	--	--	1	1	--	--	2
	M	3	1	1	--	1	1	--	1	1	1	--	1
C.F.E.	H	42	---	---	---	1	---	---	---	---	---	1	1
	M	30	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1
IAOP	H	8	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1
	M	9	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
S.M.E.	H	39	---	---	---	---	---	---	---	---	---	5	1
	M	24	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
CAO	H	38	3	7	11	2	2	--	1	4	--	--	--
	M	22	4	6	--	--	--	--	1	2	--	1	--
CAO Domicilio	H	5	1	2	1	--	--	1	--	--	--	--	--
	M	9	1	4	--	--	--	--	1	--	--	--	--
S.A.D.*	H	--	--	--	--	2	2	--	1	--	--	1	10
	M	--	1	--	--	--	1	--	1	--	--	3	14
CRI	H	57	1	--	4	2	2	2	--	3	--	--	6
	M	33	--	--	--	2	1	2	--	--	--	--	1
U.R.	H	7	1	1	1	--	1	--	1	1	--	--	--
	M	8	1	2	--	--	--	--	--	1	--	--	--

*A caracterização dos problemas associados a cada cliente do Serviço de Apoio Domiciliário é feita no respectivo Plano Individual.

Serviços	Sexo	Int.	Epilepsia	P.C	S.Down	Auditiva	Visual	Motora	Multidef.	Autismo	Dif. Aprendiz	Psic.	Outras
Fisioterapia	H	32	3	8	3	--	2	1	1	4	--	--	10
	M	24	4	8	--	1	1	1	4	1	--	--	11
Terapia Ocupacional	H	39	6	6	9	1	1	0	1	5	--	--	8
	M	19	3	6	--	--	--	--	1	2	--	--	4
Activ. Física Adaptada	H	77	5	4	11	2	2	--	1	2	--	1	3
	M	55	5	7	--	1	--	--	2	3	1	1	2
Terapia da Fala	H	7	--	3	3	1	--	2	--	3	--	--	4
	M	7	--	1	--	1	--	1	1	2	2	--	1
I&D	H	65	3	5	7	2	2	--	1	2	---	1	1
	M	42	1	4	0	--	--	--	1	--	--	--	1

13.1.1. Análise de Desvios Totais da População Abrangida

Departamentos/Serviços	Previsto	Executado	Desvio	Serviços	Previstos	Executado	Desvio
U.E.	9	9	0%	CRI	86	97	+12,79%
CFE	77	76*	- 1,30 %	Fisioterapia	2700*	2293*	-15,20%
CR	-	69**	-	Terapia Ocupacional	79	68	-13,92%
CAO	61	60	-1,64%	Act. Física Adaptada	149	139	-6,71%
CAO Domicilio	11	14	+27,27%	I&D	62	111	+79,03%
S.A.D.	26	36***	+38,46%	Terapia da Fala	33	39	+ 18,8%
UR	15	15	0%	Gabinete de Avaliação	--	50	--

* A lotação média mensal do CFE é de 69 formandos

** A lotação média mensal do CR é de 49 Clientes

*** A lotação média mensal do SAD é de 26 clientes

* Número de sessões

13.2 Plano de Meios

13.2.1 Recursos Humanos

Colaboradores	N.º de Colaboradores	Colaboradores	N.º de Colaboradores	Colaboradores	N.º de Colaboradores	Outsourcing	
Directora Geral	1	Auxiliar de Formação	3	Cont. Empr. Inserção	1	Apoio Jurídico	
Dir. Unid. Clientes (Psic.)	1	Auxiliar do CAO	7	Estágios	2	Revisor O. Contas	
Dir. Unid. Financeira	1	Auxiliar da U.E.	1	Monitora (Externa)	1	Apoio Informático	
Coordenador	6 a)	Ajudante Lar UR	8	-	-	Apoio Entidade Formadora	
Psicólogo	3	Ajudante familiar A.D.	3	-	-	HSST	
Técnica I. Social	1	Administrativo	4	-	-	HACCP	
Professor Ensino Especial	1	Guarda-Livros	1	-	-	Manutenção	Piscina
Técnica Serviço Social	5	Cozinheiro	1	-	-		Segurança
Fisioterapeuta	1	Auxiliar de cozinha	2	-	-	RBL	
Terapeuta Ocupacional	1	Empregado de bar	1	-	-		
Terapeuta da Fala	1	Empregado de limpeza	3	-	-		
Professor de Educação Física	1	Motorista	2	-	-		
TAFE	2	Auxiliar de carrinha	3	-	-		
Monitor de Formação	9	Ecónomo	1	-	-		
Monitor do CAO	6	Operador Informática	1	-	-		
Total de colaboradores 79 Efectivos – 64; C. Termo – 11; Prestação de Serviços – 1; Outros - 3 a) Técnicos que acumulam funções de Coordenação							

13.2.2 Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente dos quais 2 são da propriedade da CERCIAG					
Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes, devidamente equipada composto por:	5 Salas de Ocupação 1 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 5 Gabinetes de Técnicos 1 Gabinete Apoio SAD WC'S	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes, devidamente equipado composto por:	7 Oficinas de Formação Prática 3 Salas de Formação Teórica 1 Ginásio 1 Auditório 1 Sala Polivalente 10 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 1 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 2 Arrumos de Serviço de Economato WC'S	Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Igreja da Diocese de Aveiro) devidamente equipado e composto por:	2 Salas de Formação Teórica 3 Cozinhas 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo WC'S
				Apartamento da Unidade Residencial I, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda, devidamente equipado e composto por:	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S
				Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda, devidamente equipado e composto por:	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S
					Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô

Viaturas	
3 Viaturas Pesadas	1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 28 lugares
10 Viaturas Leveiras	1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares

13.3 Cronograma (Previsto)

JAN	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	20
FEV	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Ponte	E	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				18
MAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	23
ABR	1	F	3	4	Ponte	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30		20
MAI	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	F.M.	25	26	27	28	29	30	31	20
JUN	1	2	F	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		20
JUL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
AGO	1	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	7	8	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	14	15	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	21	22	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	28	29	Férias	Férias	22
SET	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		22
OUT	1	2	3	4	F	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	20
NOV	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		21
DEZ	F	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Ponte	Natal	26	27	28	29	30	Ponte	19

247

13.4 Cronograma (Realizado)

JAN	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	20
FEV	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Ponte	E	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				18
MAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	23
ABR	1	F	3	4	Ponte	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30		20
MAI	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	F.M.	25	26	27	28	29	30	31	20
JUN	1	2	F	4	5	6	7	8	9	F	Ponte	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		19
JUL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
AGO	1	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	7	8	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	14	15	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	21	22	Férias	Férias	Férias	Férias	Férias	28	29	Férias	Férias	22
SET	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		22
OUT	1	2	3	Ponte	F	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	19
NOV	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		21
DEZ	F	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Ponte	Natal	26	27	28	29	30	Ponte	19

245

13.5 Avaliação

Tipo de Avaliação	Descrição	Intervenientes	Periodicidade	Momentos de Execução	Instrumentos
Desempenho dos Colaboradores	Aplicada a todos os colaboradores da instituição	Directoras de Unidade Directora Técnica Colaboradores	Anual	1º Trimestre	Grelhas de Avaliação do Desempenho
Reclamações	Procedimentos legalmente exigidos e instituídos	Coordenador		Anual	Livro de Reclamações
Unidade Educativa					
Desempenho dos Alunos	Avaliação do 1º e 2º semestres	Equipa Técnica Pedagógica	Semestral	1º e 2º Semestres	Avaliação PDI
Actividades Ocupacionais - Centro					
Avaliação dos Acordos de Apoio	Efectuada por todos os responsáveis pelos Acordos de Apoio	Equipa do CAO / CAO Domiciliário	Anual	4º Trimestre	Ficha de Avaliação do Acordo de Apoio
Auto-Avaliação dos Acordos de Apoio	Efectuada em conjunto com os clientes	Clientes e Famílias Equipa CAO/ CAO Domiciliário	Anual	4º Trimestre	Ficha de Avaliação do Acordo de Apoio
Avaliação Experiências Ocupacionais no Exterior	Efectuada por todas as estruturas da comunidade com Protocolos de Cooperação com o CAO / CAO Domiciliário	Empresários Monitora de Acompanhamento Clientes	Semestral	Só se realizou no 3º Trimestre	Grelha de Avaliação/ Avaliação Posto de Trabalho
Actividades Ocupacionais - Domicílio					
Auto-Avaliação dos Acordos de Apoio	Efectuada pelos clientes	Clientes e Famílias Equipa CAO/ CAO Domiciliário	Anual	4º Trimestre	Ficha de Avaliação do Acordo de Apoio
Avaliação Experiências Ocupacionais no Exterior	Efectuada por todas as estruturas da comunidade com Protocolos de Cooperação com o CAO / CAO Domiciliário	Empresários Monitora de Acompanhamento Clientes	Semestral	Só se realizou no 3º Trimestre	Grelha de Avaliação/ Avaliação Posto de Trabalho
Formação e Emprego - Formação					
Aprendizagem	Avaliação das aquisições dos formandos nos diferentes níveis de intervenção	Formadores, Formandos, Equipa técnica	Semestral	Junho/Dezembro	Planos Individuais de Formação Avaliação dos PIF's
Desistências/Ocorrências	Avaliação qualitativa das Ocorrências e também quantitativa das desistências e análise do respectivo impacto	Equipa do CFE	Mensal	Sempre que aplicável	Actas de reuniões Relatórios trimestrais/ anual
Reacção	Estudo de satisfação de beneficiários, avaliando em diferentes dimensões a satisfação dos serviços prestados, quer aos beneficiários directos como a significativos e stakeholders	Formadores, Formandos, Equipa técnica	Anual	Março – Clientes e Famílias Outubro - Stakeholders	Questionários de Satisfação

Tipo de Avaliação	Descrição	Intervenientes	Periodicidade	Momentos de Execução	Instrumentos
Diagnóstica	Processo de avaliação de selecção inicial onde se avaliam as condições e condicionantes dos formandos, as suas expectativas e necessidades. Avaliações posteriores que identificam os objectivos já alcançados e as áreas com necessidade de melhoramento	Gabinete de Avaliação Equipa do CFE	Sempre que aplicável	Janeiro a Dezembro	Instrumentos do Gabinete de Avaliação Avaliação dos PIF's
Auto-Avaliação	Realização de exercício anual de auto-avaliação da organização, com particular enfoque na actividade formativa	Equipa de Auto-avaliação Direcção CFE	Anual	Setembro/Outubro	Modelo de Auto-Avaliação da DGERT
Formação e Emprego – Emprego					
Desistências/Ocorrências	Avaliação qualitativa das Ocorrências e também quantitativa das desistências e análise do respectivo impacto	Equipa do SME	Mensal	Sempre que aplicável	Actas de reuniões Relatórios trimestrais/anual
Reacção	Estudo de satisfação de beneficiários, avaliando em diferentes dimensões a satisfação dos serviços prestados, quer aos beneficiários directos como a significativos e stakeholders	Equipa SME	Anual	Março – Clientes e Famílias Outubro - Stakeholders	Questionários de Satisfação
Diagnóstica	Processo de avaliação de selecção inicial onde se avaliam as condições e condicionantes dos candidatos a emprego, as suas expectativas e necessidades.	Equipa do SME	Sempre que aplicável	Após encaminhamento do Centro de Emprego	Instrumentos de Avaliação
Auto-Avaliação	Realização de exercício anual de auto-avaliação da organização, com particular enfoque na actividade formativa	Equipa de Auto-avaliação Direcção SME	Anual	Setembro/Outubro	Modelo de Auto-Avaliação da DGERT
Residências					
Avaliação PI's	Avaliação dos Planos Individuais dos clientes da unidade Residencial	Directora Técnica Psicóloga Técnica de Serviço Social Ajudantes de Acção Directa Clientes e Famílias	Anual	Dezembro	Planos Individuais Grelha de avaliação dos PI's
Reacção	Aplicação de questionário de satisfação aos clientes	Directora Técnica Técnica de Serviço Social Clientes e Famílias	Anual	Março	Questionário de Satisfação

Tipo de Avaliação	Descrição	Intervenientes	Periodicidade	Momentos de Execução	Instrumentos
Apoio Domiciliário					
Avaliação PI's	Avaliação dos Planos Individuais dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário	Directora Técnica Psicóloga Técnica de Serviço Social Ajudantes de Acção Directa Clientes Famílias	Anual	Outubro/Novembro ou sempre que haja alterações	Planos Individuais Grelha de avaliação dos PI's
Reacção	Aplicação de questionário de satisfação aos clientes	Directora Técnica Técnica de Serviço Social Clientes Famílias	Anual	Março	Questionário de Satisfação
Terapias/Serviços Técnicos - Fisioterapia					
Avaliação Individualizada dos Clientes	Aplicada a todos os clientes apoiados	Fisioterapeuta	Semestral	Sempre que necessário	Fichas individuais de avaliação
Avaliação dos Acordos de Apoio	Aplicada a todos os clientes do CAO	Fisioterapeuta; Colaboradores; Clientes; familiares e amigos dos clientes	Anual	4º Trimestre	Fichas dos Acordos de Apoio
Terapias/Serviços Técnicos – Terapia Ocupacional					
Avaliação Individualizada dos Clientes	Aplicada a todos os clientes apoiados	Terapeuta Ocupacional	Anual	Sempre que necessário	Fichas individuais de avaliação
Avaliação dos Acordos de Apoio	Aplicada a todos os clientes do CAO	Terapeuta Ocupacional; Colaboradores de CAO; Clientes; familiares e amigos dos clientes de CAO	Anual	4º Trimestre	Fichas dos Acordos de Apoio
Avaliação dos PIF's	Aplicada a todos os clientes do CFE	Equipa Técnica e monitores do CFE	Semestral	Junho/Dezembro	Planos Individuais de Formação
Terapias/Serviços Técnicos – Actividade Física Adaptada					
Avaliação dos PEI's	Aplicado aos alunos da UE	Equipa UE	Anual	Realizou-se semestral Janeiro/Junho	PEI
Avaliação dos PIF's	Aplicado aos clientes do CFE	Equipa CFE	Semestral	Junho/Dezembro	PIF
Avaliação dos Acordos	Aplicado aos clientes de CAO e CAO Domicilio	Equipa CAO /CAO Domicilio	Anual	4º Trimestre	Acordo
Avaliação dos Planos de Intervenção Individuais de AFA	Aplicado aos clientes de CAO/CFE/UE	Professora AFA	Anual	4º Trimestre	Plano de Intervenção Individual de AFA

Tipo de Avaliação	Descrição	Intervenientes	Periodicidade	Momentos de Execução	Instrumentos
Terapias/Serviços Técnicos – Terapia da Fala					
Avaliação Individualizada dos Clientes	Aplicada a todos os clientes apoiados	Terapeuta da Fala	Semestral	Sempre que necessário	Fichas individuais de avaliação
Avaliação dos Acordos de Apoio	Aplicada a todos os clientes do CAO	Terapeuta da Fala; Colaboradores; Clientes; familiares e amigos dos clientes	Anual	4º Trimestre	Fichas dos Acordos de Apoio
Terapias/Serviços Técnicos – Átomo					
Satisfação	Aplicação de Questionários.	Equipa Projecto Átomo, Monitores e Clientes	Anual	Não Realizada	Questionário de Avaliação de Satisfação Educação Afectivo-Sexual.
Terapias/Serviços Técnicos – CRI					
Avaliação dos Serviços	Avaliação de satisfação dos Agrupamento, alunos e dos Encarregados de Educação	Agrupamentos, alunos e Encarregados de Educação	Anual	Final do Ano Lectivo	Grelha de Avaliação

14. Balanço e Demonstração de Resultados
14.1 Balanço

Classe POC	2010		2009	
	ACTIVO BRUTO	AMORT. E AJUST.	ACTIVO LÍQUIDO	ACTIVO
ACTIVO				
IMOBILIZADO:				
Imobilizações Incorpóreas:				
431 Despesas de Instalação	-	-	-	-
432 Desp. Investig. e Desenvolvimento	-	-	-	-
433 Prop. Indust. e Outros Direitos	-	-	-	-
434 Trespases	-	-	-	-
441/6 Imobilizações em Curso	-	-	-	-
449 Adiant. P/Conta Imob. Incorpóreas	-	-	-	-
	-	-	-	-
Imobilizações Corpóreas:				
421 Terrenos e Recursos Naturais	197.033,56	-	197.033,56	197.033,56
422 Edifícios e Outras Construções	3.266.159,49	2.044.380,87	1.221.778,62	1.276.277,90
423 Equipamento Básico	692.890,80	624.725,43	68.165,37	69.849,13
424 Equipamento de Transporte	438.800,59	402.461,48	36.339,11	80.225,48
425 Ferramentas e Utensílios	31.986,57	31.700,70	285,87	428,80
426 Equipamento Administrativo	215.515,22	209.649,93	5.865,29	10.729,83
427 Taras e Vasilhame	-	-	-	-
429 Outras Imobilizações Corpóreas	6.162,74	5.591,95	570,79	0,00
441/6 Imobilizações em Curso	541.901,69	-	541.901,69	541.901,69
448 Adiant. p/Conta Imob. Corpóreas	-	-	-	-
	5.390.450,66	3.318.510,36	2.071.940,30	2.176.446,39
Investimentos Financeiros:				
4111 Partes Capital Empr. do grupo	-	-	-	-

Classe POC	2010		2009	
4121+4131 Emp. Empresas do grupo	-	-	-	-
4112 Partes Capital Empr. Associadas	-	-	-	-
4122+4132 Empr. Empresas Associadas	-	-	-	-
4113+414+415 Titul. Outr. Apl. Financ.	-	-	-	-
4123+4133 Outros Emprést. Concedidos	-	-	-	-
441/6 Imobilizações em Curso	-	-	-	-
447 Adiant. p/Conta Imob. Corpóreas	-	-	-	-
	-	-	-	-
CIRCULANTE				
Existências:				
36 Matérias-Primas, Subs. Consumo	-	-	-	-
35 Produtos e Trabalhos em Curso	-	-	-	-
34 Subprodutos, Desp. Resid. Refugos	-	-	-	-
33 Produtos Acabados e Intermédios	-	-	-	-
32 Mercadorias	1.819,65	-	1.819,65	1.831,00
37 Adiantamentos p/Conta Compras	-	-	-	-
			1.819,65	1.831,00
Dívidas de Terceiros Médio-Longo Prazo				
211 Clientes, c/c				
212 Clientes - Títulos a Receber				
218 Clientes Cobrança Duvidosa				
Outros Devedores				
Dívidas de Terceiros - Curto Prazo:				
211 Clientes, c/c			5.420,92	10.003,17
212 Clientes - utentes			10.707,97	8.956,03
218 Clientes Cobrança Duvidosa	2.906,82	2.906,82	-	-
252 Empresas do Grupo			-	-
253+254 Empresas Partic. e Partic.			-	-
251+255 Outros Accionistas(Sócios)			-	-
229 Adiantamentos a Fornecedores	4.000,00		4.000,00	3.500,00
2619 Adiant. Fornec. Imobilizado	953,05		953,05	953,05
24 Estado e Outros Entes Públicos	-		-	-
262+265+266+267+268+221 Outros Deved.	82.321,83		82.321,83	283.959,10

Classe POC	2010		2009	
264 Subscritores de Capital	-		-	-
			103.403,77	307.371,35
1511 Acções em Empresas do Grupo			-	
1511 Acções em empresas do grupo			-	
1521 Obrig.Tit.de Part.Emp.Grupo			-	
1512 Acções em Empresas Associadas			-	
1522 Obrig.Tit.Part.Emp.Associadas			-	
1513+1523+153/9 Outr.Tit.Negociáveis			-	
18 Outras Aplicações de Tesouraria			-	
			-	
Depósitos Bancários e Caixa:				
12+13+14 Depósitos Bancários	384.349,94		384.349,94	229.099,34
11 Caixa	1.837,26		1.837,26	751,27
			386.187,20	229.850,61
ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:				
271 Acréscimos de Proveitos			7.604,23	3.596,63
272 Custos Diferidos			12.163,70	13.770,72
276 Activos por impostos Diferidos			-	-
			19.767,93	17.367,35
Total de Amortizações		3.318.510,36		
Total de Ajustamentos		2.906,82		
Total do Activo		3.321.417,18	2.583.118,85	2.732.866,70

Classe POC	2010	2009
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		
CAPITAL PRÓPRIO:		
51 Capital		10.615,00
Acções (quotas) Próprias:		
Reservas:		
55 Reservas de Reavaliação		
56 Reservas Estatutárias		
57 Reservas Especiais	546.875,26	520.790,86
59 Resultados Transitados	(104.098,45)	(21.238,12)
	Subtotal -----	453.391,81
88 Resultado Líquido do Exercício		(137.451,61)
	Total do Capital Próprio -----	315.940,20
PASSIVO:		
Provisões		
29 Provisões para riscos e encargos		-
		-
Dívidas a Terceiros Médio-Longo Prazo:		
231 Dívidas a Instit.Crédito	205.335,50	147.950,18
2611 Fornec.Imobiliz. c/c	-	-
268 Outros Credores	-	-
	205.335,50	147.950,18
Dívidas a Terceiros - Curto Prazo:		
231+12 Dívidas a Instit.Crédito	302.400,00	267.758,36
236 Empréstimos de associados	-	-
269 Adiantamentos por conta Vendas	-	-
221 Fornecedores C/C	76.999,82	92.390,79
228 Forneced.-Fact.Recep.Conferência	-	-

Classe POC	2010	2009
222 Fornecedores - Títulos a Pagar	-	-
219 Adiantamentos de Clientes	-	-
239 Outros Empréstimos Obtidos	-	-
2611 Fornecedores de Imobilizado C/C	6.100,57	18.491,26
24 Estado e Outros Entes Públicos	25.036,53	33.064,06
262+263+264+265+267+268+211 Outros Credores	6.656,43	5.501,48
	417.193,35	417.205,95
Acréscimos e Diferimentos:		
273 Acréscimos de Custos	92.581,49	128.441,98
274 Proveitos Diferidos	1.552.068,31	1.611.991,18
276 Passivos por impostos Diferidos		
	1.644.649,80	1.740.433,16
Total do Passivo -----	2.267.178,65	2.305.589,29
Total do Capital Próprio e do Passivo -----	2.583.118,85	2.732.866,70

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A Direcção

14.2. Demonstração de Resultados

Classe POC	2010		2009		Classe POC	2010		2009	
CUSTOS E PERDAS =====					PROVEITOS E GANHOS =====				
61 Custos Merc. Vend. e Mat. Consumidas					71 Vendas:				
Mercadorias	18.230,61		19.191,19		Mercadorias	22.341,07		23.966,44	
Mat.Primas e Mater.Consumidos	106.730,56	124.961,17	112.248,02	131.439,21	Produtos	-		-	
					72 Prestações de Serviços	122.301,13	144.642,20	147.908,21	171.874,65
62 Fornecimentos e Serviços Externos		371.517,36		348.731,47	Variação de Produção		-		
64 Custos com o Pessoal:					75 Trabalhos própria empresa		-		
Remunerações (641+642)	956.523,68		947.224,31		73 Proveitos Suplementares		-		
Encargos Sociais:	-		-		74 Subsídios a Exploração				
Pensões (643+644)	-		-		Do Centro Reg. Seg. Social	609.562,32		609.562,32	
Outros (645/8)	177.897,25	1.134.420,93	179.246,51	1.126.470,82	De outros	880.821,91	1.490.384,23	910.529,80	1.520.092,12
					76 Outros Proveitos Operacionais		61.454,10		50.885,20
662+ Amortizações Imob.Corpóreo/Incorpóreo	142.606,10		205.800,58		77 Reversões de Amortizações e Ajustamentos		-		-
663					(B).....		1.696.480,53		1.742.851,97
					78 Proveitos e Ganhos Financeiros				
					781 Juros Obtidos	1.986,18		6.726,76	

Classe POC		2010		2009		Classe POC		2010		2009	
666											
667	Ajustamentos	-	-	-	-						
67	Provisões	2.124,20	144.730,30		205.800,58	784 Rendimentos de Participações de Capital	-	-	-	-	
						Rend. Títulos Negoc. Outras Apl. Financeiras:	-	-	-	-	
63	Impostos	830,77			13,15	Relativos a Empresas do grupo	-	-	-	-	
						Outros(781+782+783)	-	-	-	-	
65	Outros Custos Operacionais	132.018,28	132.849,05		176.997,07	Outros Juros e Proveitos Similares:	-	-	-	-	
	(A)		1.908.478,81		1.989.452,30	Relativos a Empresas do grupo	-	-	-	-	
68	Juros e custos similares Amort./Ajust. Aplic. Inv. Financ. (683+684)					Outros(782+785/788)	-	1.986,18	-	-	6.726,76
	Juros e Custos Similares:					(D).....		1.698.466,71			1.749.578,73
	Relativos Empresas do grupo	-				79 Proveitos e Ganhos Extraordinários		115.013,16			190.174,99
	Outros	13.258,79	13.258,79	17.529,10	17.529,10	(F).....		1.813.479,87			1.939.753,72
	(C).....		1.921.737,60		2.006.981,40						
69	Custos e Perdas Extraordinários		29.193,88		15.632,65						
	(E)		1.950.931,48		2.022.614,05	Result. Operacionais: (B)-(A)=	(211.998,28)				(246.600,33)
86	Imposto s/ Rendimento		-		-	Res. Financeiros: (D-B)-(C-A)=	(11.272,61)				(10.802,34)
	(G)					Resultados Correntes: (D)-(C)=	(223.270,89)				(257.402,67)
88	Resultado Líquido Exercício		(137.451,61)		(82.860,33)	Res antes Impostos: (F)-(E)=	(137.451,61)				(82.860,33)
			1.813.479,87		1.939.753,72	Resultado Líquido Ex: (F)-(G)=	(137.451,61)				(82.860,33)

O Técnico Oficial de Contas

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A Direcção

14.3 Demonstração dos Fluxos de Caixa – Método Directo

Demonstração dos Fluxos de Caixa					
(Método Directo)		Dezembro 2010		Dezembro 2009	
Actividades Operacionais					
Recebimentos de clientes		145.348,31		166.253,92	
Pagamentos a fornecedores		509.292,40		497.399,62	
Pagamentos ao pessoal		1.169.273,72		1.092.204,13	
	Fluxo gerado pelas operações	-1.533.217,81		-1.423.349,83	
Pagamento / Recebimento do IRC		0,00		0,00	
Outros Recebimentos / Pagamentos da Act. Operacional		1.605.162,03		1.253.531,61	
	Fluxo gerado antes das rubricas extraordinárias	71.944,22		-169.818,22	
Recebimentos relacionados com rubricas extraordinárias		55.090,24		54.137,27	
Pagamentos relacionados com rubricas extraordinárias		29.193,88		15.517,12	
Fluxo das actividades operacionais (a)		97.840,58		-131.198,07	
Actividades de Investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Investimentos financeiros		0,00		0,00	
Imobilizações corpóreas		0,00		0,00	
Imobilizações incorpóreas		0,00		0,00	
Subsídios de investimento		0,05		0,00	
Juros e proveitos similares		5.212,35		6.785,99	
Dividendos		0,00		0,00	
Outros recebimentos da actividade de investimento		0,00	5.212,40	0,00	6.785,99
Pagamentos respeitantes a:					
Investimentos financeiros		0,00		0,00	
Imobilizações corpóreas		50.490,70		57.481,56	
Imobilizações incorpóreas		0,00		665,92	
Outros pagamentos da actividade de investimento		0,00	50.490,70	0,00	58.147,48
Fluxo das actividades de investimento (b)		-45.278,30		-51.361,49	
Actividades de Financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Empréstimos obtidos		97.944,32		96.195,39	
Aumentos capital, prest. suplement. e prémios emissão		30,00		165,00	
Subsídios e doações		26.084,40		82,52	

Demonstração dos Fluxos de Caixa (Método Directo)		Dezembro 2010		Dezembro 2009	
Venda de acções (quotas) próprias		0,00		0,00	
Cobertura de prejuízos		0,00		0,00	
Outros recebimentos da actividade de financiamento		0,00	124.058,72	0,00	96.442,91
Pagamentos provenientes de:					
Empréstimos obtidos		5.917,36		0,00	
Amortização de contratos de locação financeira		0,00		0,00	
Juros e custos similares		12.553,14		14.638,60	
Dividendos		0,00		0,00	
Reduções de capital e prestações suplementares		0,00		0,00	
Aquisição de acções (quotas) próprias		0,00		0,00	
Outros pagamentos da actividade de financiamento		1.813,91	20.284,41	1.905,42	16.544,02
Fluxo das actividades de financiamento (c)			103.774,31		79.898,89
Varição de caixa e seus equivalentes (a) + (b) + (c)			156.336,59		-102.660,67
Efeito das diferenças de câmbio			0,00		0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período			229.850,61		332.511,28
Caixa e seus equivalentes no fim do período			386.187,20		229.850,61

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 6

O Técnico Oficial de Contas

A Direcção

Anexo à Demonstração dos Fluxos de Caixa

	Dezembro 2010	Dezembro 2009
Numerário	1.837,26	751,27
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis		
Equivalentes a caixa	384.349,94	229.099,34
Caixa e seus equivalentes	386.187,20	229.850,61
Outras disponibilidades:		
Acções em empresas do grupo	0,00	0,00
Obrigações e títulos de participação em empresas do grupo	0,00	0,00
Acções em empresas associadas	0,00	0,00
Obrigações e títulos de participação em empresas associadas	0,00	0,00
Outros títulos negociáveis	0,00	0,00
Outras aplicações de tesouraria	0,00	0,00
Disponibilidades constantes no Balanço	386.187,20	229.850,61

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 6-500697833

O Técnico Oficial de Contas

A Direcção

14.4 Anexo ao Balanço e demonstração de Resultados

CERCIAG- Cooperativa Educação Reabilitação Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL

SEDE : Raso de Paredes- Águeda

N.º DE CONTRIBUINTE : 500 697 833

CAPITAL SOCIAL : 10.615,00 EUROS

INSCRITA NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL

DE ÁGUEDA SOB O N.º 6/500697833

Durante o ano de 2010, a CERCIAG teve ao seu serviço, no regime de trabalho dependente, em média, cerca de 80 colaboradores, sendo:

Janeiro	81	Julho	79
Fevereiro	81	Agosto	79
Março	81	Setembro	79
Abril	80	Outubro	79
Maio	79	Novembro	80
Junho	78	Dezembro	80

As Demonstrações Financeiras relativas ao exercício de 2010, foram preparadas de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites previstos no Plano Oficial de Contabilidade ajustado às necessidades das Instituições equiparadas a IPSS pelo Decreto-Lei n.º 78/89, de 3 de Março.

1. Relativamente aos conteúdos das contas do Balanço e da Demonstração dos resultados do exercício de 2010, comparativamente aos do exercício anterior, e com base na recomendação da Segurança Social, alteraram-se as taxas de amortização anual do Imobilizado, influenciando negativamente o Resultado Líquido do Exercício em 13.093,72€.

2. Os critérios valorimétricos utilizados relativamente às rubricas do Balanço e Demonstração de Resultados são:

a) Imobilizado Corpóreo:

- Os bens do Activo Imobilizado foram registados ao custo de aquisição (IVA incluído, para os casos em que não foi possível requerer o reembolso de I.V.A).

- As Amortizações são efectuadas pelo método das quotas constantes e às taxas máximas legalmente fixadas no Decreto-Lei n.º 78/89, de 03 de Março.

b) Imobilizações em curso:

- Esta conta regista o valor da obra já executada da construção da nova Unidade Residencial situada em Travassô.

3. Não aplicável

4 e 5 Número médio de utentes e de pessoas ao serviço das respostas sociais da instituição repartido por valências financiadas pelo IGFSS.

VALÊNCIA: CAO N.º MÉDIO DE UTENTES: 72

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas	Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Director Geral	1*	Prof. Educação Física Adaptada
1*	Director Unidade de Gestão de Clientes (Psicóloga)	3*	Administrativos
1*	Director Financeiro	1*	Administrativo/Ecónomo
1*	Psicólogo/Director Técnico	1*	Cozinheiro
1	Técnico Serviço Social	1*	Ajudante cozinha
1*	Técnico Serviço Social de acompanhamento ao domicílio		
6	Monitor		
1*	Monitor TIC/Técnico Informática		
7	Auxiliar de monitor		
1	Auxiliar S. Gerais/Auxiliar Bar		
2	Auxiliar de carrinha/Auxiliar de monitor (1 comum a várias valências)		
2	Auxiliar Ser. Gerais		
1*	Terapeuta Ocupacional		
1*	Fisioterapeuta		
1*	Terapeuta da Fala		
* Comuns a outras valências			

VALÊNCIA: Unidade Residencial N.º MÉDIO DE UTENTES: 15

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Director Geral
1*	Director Unidade de Gestão de Clientes (Psicóloga)
1*	Director Financeiro
1*	Director Técnico
1*	Técnico Serviço Social
8	Ajudantes Acção Directa
1*	Motorista
3*	Administrativo
1*	Administrativo/Ecónomo
1*	Cozinheiro
1*	Ajudante cozinha
1*	Auxiliar Serviços Gerais
1*	Técnico informático
* Comuns a outras valências	

VALÊNCIA: Apoio Domiciliário N.º MÉDIO DE UTENTES: 26

Número Médio de Funcionários	Funções Desempenhadas
1*	Director Geral
1*	Director Unidade de Gestão de Clientes (Psicóloga)
1*	Director Financeiro
1*	Director Técnico
1*	Psicóloga
3	Ajudantes Acção Directa
1*	Motorista
3*	Administrativo
1*	Administrativo/Ecónomo
1*	Cozinheiro
1*	Ajudante cozinha
1*	Auxiliar Serviços Gerais
1*	Técnico informático
* Comuns a outras valências	

6. Movimentos ocorridos nas rubricas do activo immobilizado constantes do Balanço e nas respectivas amortizações e provisões:

ACTIVO BRUTO

RUBRICA	Saldo Inicial	Reavaliações	Aumentos			Alienações	Transferências e abates	Saldo final
			PIDDAC	Outros subsíd.	Rec.Próprios Doações			
Imobilizações corpóreas								
Terrenos e recursos naturais	197.033,56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	197.033,56
Edifícios e outras construções	3.266.159,49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.266.159,49
Equipamento básico	655.838,09	0.00	0.00	0.00	37.052,71	0.00	0.00	692.890,80
Equipamento de transportes	438.800,59	0.00	0.00	0,00	0.00	0.00	0.00	438.800,59
Ferramentas e utensílios	31.986,57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	31.986,57
Equipamento administrativo	215.152,82	0.00	0.00	0.00	362,40	0.00	0.00	215.515,22
Outras imobilizações corpóreas	5.477,84	0.00	0.00	0.00	684,90	0.00	0.00	6.162,74
Imobilizações em curso	541.901,69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	541.901,69
	5.352.350,65	0.00	0.00	0.00	38.100,01	0.00	0.00	5.390.450,66

AMORTIZAÇÕES E PROVISÕES

RUBRICA	Saldo Inicial	Reforço	Regularizações	Saldo Final
Imobilizações corpóreas				
Terrenos e recursos naturais	0.00	0.00	0.00	0.00
Edifícios e outras construções	1.989.881,59	54.499,28	0.00	2.044.380,87
Equipamento básico	585.988,96	38.736,47	0.00	624.725,43
Equipamento de transportes	358.575,11	43.886,37	0.00	402.461,48
Ferramentas e utensílios	31.557,77	142,93	0.00	31.700,70
Equipamento administrativo	204.422,99	5.226,94	0.00	209.649,93
Outras imobilizações corpóreas	5.477,84	114,11	0.00	5.591,95
	3.175.904,26	142.606,10	0.00	3.318.510,36

Desagregação das Rubricas Edifícios e outras Construções e Equipamento de Transporte

RUBRICA	Saldo Inicial	Reavaliações	Aumentos			Alienações	Transferências e abates	Saldo final
			PIDDAC	Outros subsíd.	Outros			
Edifícios e outras construções	3.266.159,49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.266.159.49
- Edifício C de FormaçãoEmprego	1.839.793,48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.839.793.48
- Edifício Quinta do Brejo	100.345,56	0.00	0.00	0.00	0,00	0.00	0.00	100.345,56
- Edifício C.A.O.	1.326.020,45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.326.020.45
Equipamento de Transporte	438.800,59							438.800.59
- 54-27-XV (9 lugares)	20.724,48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.724,48
- 34-81-VM (comercial)	13.071,14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.071,14
- 08-00-MZ (5 lugares)	16.859,39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.859,39
- 07-99-MZ (5 lugares)	11.658,45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.658,45
- 14-49-SH (9 lugares)	20.126,50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.126,50
- 58-80-FS (autocarro 17 l)	46.594,29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	46.594,29
- 46-40-SQ (Caixa aberta)	16.029,74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.029,74
- SQ-42-62 (autocarro 26 l)	43.769,52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	43.769,52
- Tractor Kubota	14.093,78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.093,78
- 72-19-OB	16.441,45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.441,45
- 14-03-ZS (autocarro 47 lug)	165.397,83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	165.397,83
- 08-FD-45 (9 lugares adap)	22.311,01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	22.311.01
- Adaptação transp Alimentos	11.495,00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.495,00
- 57-FL-82	20.228,01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.228.01

7. Não aplicável

8. Não aplicável

9. Desdobramento das contas de provisões acumuladas e explicação dos movimentos ocorridos no exercício

Contas	Saldo Inicial	Reforço	Utilização	Reposição e Anulação	Saldo Final €
19 – Provisões para aplicações de tesouraria:	-	-	-	-	-
28 – Provisões para cobranças duvidosas:	782,62	2.124,20	0.00	0.00	2.906,82
29 – Provisões para riscos e encargos:	-	-	-	-	-
39 – Provisões para depreciação de existências:	-	-	-	-	-
49 – Provisões para investimentos financeiros:	-	-	-	-	-

10. Demonstração do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas:

Movimentos	Mercadorias	Mat. Pr, sub. e consumo
Existências Iniciais	1.831,00	0
Compras	18.219,26	106.730,56
Regularização de Existências		
Existências Finais	1.819,65	
Custo do Exercício	18.230,61	106.730,56

11. Não aplicável

12. Demonstração dos Resultados Extraordinários

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2010	2009		2010	2009
690. Acções de formação financiadas pelo FSE	0,00	0,00	790. Acções da formação financiados pelo F.S.E.	0,00	0,00
691. Donativos	0,00	0,00	791. Restituição de impostos	0,00	0,00
692. Dívidas incobráveis	0,00	0,00	792. Recuperação de dívidas	0,00	0,00
693. Perdas em existências	0,00	0,00	793. Ganhos em existências	0,00	0,00
694. Perdas em imobilizações	0,00	115,53	794. Ganhos em imobilizações (regularização)	0,00	0,00
695. Multas e penalidades	240,00	0,00	795. Benefícios de penalidades contratuais	0,00	0,00
696. Reforço de amortizações e provisões	0,00	0,00	796. Redução de amortizações e provisões	0,00	0,00
697. Corr. desfavoráveis relativas a exerc. anteriores	27.906,77	188,49	797. Corr. favoráveis relativas exerc. anteriores	5.131,58	3.900,08
698. Outros custos e perdas extraordinários	1.047,11	15.328,63	798. Outros proveitos e ganhos extraordinários	109.881,58	186.274,91
Resultados extraordinários	85.819,28	174.542,34	7983. Em subsídios para o investimento	59.922,92	136.037,72
			79831. PIDDAC	0,00	0,00
			79832. Outros	59.922,92	136.037,72
			7984. Donativos	38.921,83	49.479,86
			7988. Outros	11.036,83	757,33
TOTAL	115.013,16	190.174,99	TOTAL	115.013,16	190.174,99

13. Movimentos da conta 23- Empréstimos obtidos

Movimentos	2010
Saldo inicial	409.791,18
Aumento	490.940,00
Diminuição	392.995,68
Saldo final	507.735,50

14. Outras informações consideradas relevantes para melhor compreensão da posição financeira e dos resultados:

a) Imobilizações implantadas em propriedade alheia

A rubrica “Edifícios e outras construções”, apresenta um valor de 100.345,56€ referente a obras realizadas na Quinta do Brejo cedida temporariamente à CERCIAG, pela Fábrica Catedral da Igreja de Aveiro.

b) Existe hipoteca a favor da Caixa Geral de Depósitos sobre o Terreno da Unidade Residencial em Travassô. A hipoteca foi efectuada como garantia dos empréstimos bancários números 2000.069540.6.91, 2000.069517.1.91, 2000.069487.6.91, 2005.004309.4.91.

c) Explicação e justificação dos movimentos ocorridos na Classe 5:

- 51. Capital, aumento de 30,00€ referente a jóia de 2 novos cooperantes;
- 55. Reservas de Reavaliação, sem movimento;
- 571. Reservas Legais, sem movimento;
- 572. Reservas Estatutárias
 - 5721. Reservas para Educação e Formação, sem movimento;
 - 5722. Reservas para Investimento, sem movimento;
 - 5723. Outras Reservas Especiais, sem movimento;
 - 5724. Reserva de Integração Profissional, sem movimento;
 - 574. Reservas Livres, sem movimento;
- 576. Doações, aumento de 26.084,40€ referente a equipamentos doados durante o ano de 2010 por empresas diversas, tendo sido as mais relevantes as doações da empresa ALITAL, Cadeiras de escritório, S.A., e da empresa Guialmi, empresa de móveis metálicos, S.A., de mobiliário diverso.
- 59. Resultados Transitados, verificou-se uma diminuição desta conta de 82.860,33€ consequência dos Resultados Líquidos negativos de 2009.

d) Demonstração dos Resultados Financeiros

Custos e perdas	Exercícios		Proveitos e ganhos	Exercícios	
	2010	2009		2010	2009
681 Juros suportados	11.444,88	15.623,68	781 Juros obtidos	1.986,18	6.726,76
686 Descontos Pronto Pag. Conc	0,00	0,00	786 Descontos Pronto Pagamento Obtidos	0,00	0,00
688 Outros Custos e Perdas Financeiras	1.813,91	1.905,42			
Resultados Financeiros	-11.272,61	-10.802,34			
TOTAL	1.986,18	6.726,76	TOTAL	1.986,18	6.726,76

15. Certificação Legal das Contas

Severo, Nunes, Silva, Fernandes & Associados
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

EXERCÍCIO DE 2010

Introdução

1. Examinámos as demonstrações financeiras anexas de CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2010, (que evidencia um total de balanço de 2.383.118,83 euros e um total de capital próprio de 313.940,20 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 137.451,61 euros, a Demonstração dos resultados per atividades e a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data, e os correspondentes Anexos.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade da Direção da Instituição a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Instituição, o resultado das suas operações, e os fluxos de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directivas de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame inclui:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízo e critérios definidos pela Direção, utilizadas na sua preparação;
- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;

1

Dr. Jorge Manuel Valença de Sá - Presidente da Assembleia Geral - 914 610 267 - Fax 914 934 267

Jorge Melo, António Fernandes & Associados
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade;
 - a avaliação sobre se é adequada, em termos gerais, a apresentação das demonstrações financeiras.
5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância do relatório da Direcção com as demonstrações financeiras.
6. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

Opinião

7. Em nossa opinião as demonstrações financeiras referidas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da "CERCIAG - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Agueda, CRL" em 31 de Dezembro de 2010, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Relato sobre outros requisitos legais

8. É também nossa opinião que a informação constante do relatório de gestão é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Agueda, 3 de Março de 2011



Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva
Revisor Oficial de Contas nº 637 em representação de
Jorge Melo, António Fernandes & Associados
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

16. Parecer do Conselho Fiscal

Dando cumprimento à Lei e aos Estatutos, reuniu o Conselho Fiscal da CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL, a fim de analisar e de emitir parecer sobre o Relatório e Contas apresentados pela Direcção, referentes ao exercício de 2010.

Para além do acompanhamento, observação e fiscalização que foi efectuando, ao longo do ano de exercício, analisou este Conselho Fiscal os documentos (Relatório e Contas) apresentados pela Direcção e, após verificados, assim como a Certificação Legal das Contas e o Relatório Anual de Fiscalização efectuado pela “Sociedade de Revisores Oficiais de Contas – Jorge, Victor, Neto, Fernandes & Associados”, concluiu que, quer o Relatório, quer as Contas, satisfazem os requisitos legais, traduzindo estas, fielmente, a situação económica e financeira da Instituição, e demonstrando a forma correcta, prudente e realista, como a Direcção pautou a sua conduta no ano do exercício, muito difícil e pela conjuntura mais desfavorável, há alguns anos a esta parte.

Assim, tendo em atenção o que vem de afirmar-se, propõe o Conselho Fiscal o seguinte:

Parecer

1º Aprovação do Relatório e Contas de Exercícios referente ao ano de 2010 da CERCIAG - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL.

2º Que seja atribuído à Direcção um voto de Louvor, como forma de reconhecimento, confiança e incentivo pela acção profícua, realista e entusiasta, como pautou a sua conduta e como garantia e esperança de continuação no futuro e, em especial, para os colaboradores, sem os quais não seria possível atingir os objectivos pretendidos, o que só foi viável pelo seu sacrifício, doação e entrega, sem limites.

Águeda, 10 de Março de 2011

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Secretário

Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator