



**Relatório de Actividades
e Contas 2012**

Índice

1.	Enquadramento.....	4
2.	Índice de Siglas.....	6
3.	A Organização.....	7
4.	Princípios de Acção.....	8
5.	Contextualização das Políticas da Organização.....	8
6.	Oferta de Serviços.....	11
7.	Destaques	12
8.	Operacionalização dos Objectivos Estratégicos.....	23
9.	Desempenho Operacional dos Departamentos/Serviços	46
10.	Desempenho Organizacional	57
11.	Desempenho Estratégico	59
12.	Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua.....	62
13.	Anexos.....	65
14.	Balanço e Demonstração de Resultados.....	71
15.	Certificação Legal das Contas	91
16.	Parecer do Conselho Fiscal	93

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

O Relatório de Actividades e Contas da CERCIAG relativo ao exercício de 2012, reporta o percurso da actividade anual face ao que foi estabelecido no Plano de Actividades e sintetiza, no quadro da operacionalização dos objectivos estratégicos e relativamente aos indicadores considerados essenciais, os resultados obtidos, o grau de concretização dos programas e acções propostos, o nível de recursos afectado e a taxa de eficácia dos serviços prestados, Corresponde, ainda, ao final de mandato dos Órgãos Sociais eleitos para o biénio 2011-2012 e, por consequência, da Direcção em exercício, constituindo um momento propício a uma análise organizacional e contabilístico-financeira rigorosa e de carácter retrospectivo.

Ao longo do exercício, num contexto de precaridade e insegurança, a ênfase do controlo de gestão foi colocada ao serviço da estratégia e da criação de valor nas suas múltiplas perspectivas e na construção de informação, ferramenta essencial de acompanhamento e monitorização do desempenho, decisiva à tomada de decisão. Definiram-se objectivos, indicadores adequados para a sua medição e um sistema de monitorização que assegurou a optimização operacional de toda a organização, com ganhos na transparência de dados que podem ser rapidamente divulgados através dos portais organizacionais.

Foram desenvolvidas estratégias de benchmarking de desempenho e resultados que potenciaram o aumento do autoconhecimento organizacional, níveis de qualidade elevada nos serviços prestados e aumento da eficiência nos processos de trabalho, marcando posição junto dos melhores e aumentando o valor dos rácios que conferem maior garantia de consolidação e sustentabilidade.

Todas as actividades de reestruturação foram efectuadas procurando minimizar o impacto de destabilização no funcionamento da instituição, sendo que o relatório é o espelho da actividade desenvolvida ao longo do ano e, quem o analisar, ficara seguramente com uma impressão positiva do esforço que foi efectuado para uma gestão equilibrada, que contempla o rigor administrativo e financeiro sem descurar o compromisso com a missão da CERCIAG.

A qualidade é uma mais-valia preciosa e que não podemos subestimar. Esta foi, e continua a ser, uma das grandes apostas da organização; qualidade gera competitividade e promover e enraizar esta cultura de capacitação no seio da organização, garante que a mesma se torna parte dos valores fundamentais da instituição e assegura uma gestão eficaz.

São as pessoas que alimentam o processo organizativo e é através delas que se geram os resultados. A eficácia organizacional depende da eficácia das pessoas. Procuramos potenciar o trabalho em equipa, a gestão do tempo e a gestão da informação, o planeamento e a antecipação – desenvolvidas de forma integrada na estratégia da organização, como bases para um futuro com sucesso.

Vivemos tempos decisivos. E se no imediatismo que marca o tempo actual vale falar da crise e de direitos adquiridos, vale também falar de responsabilidade de deveres e dos custos dos direitos. Este é o momento de reformar, de repensar o futuro e de tomar decisões estratégicas. É tempo de apostar em novas áreas e novos desafios. A CERCIAG, nunca como agora, conta com os seus colaboradores, os seus clientes e os seus associados, em suma, com as suas pessoas, para atingir patamares de excelência.

Congratulamo-nos com os resultados obtidos. Tal como previmos em sede de Plano para 2012 a CERCIAG foi, exactamente, aquilo que todos fizemos acontecer.

Águeda, Março de 2013
a direcção

2. Índice de Siglas

CERCIAG – Cooperativa Para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda	
AEA – Associação Empresarial de Águeda	HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
AG – Assembleia-Geral	IAOQE – Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego
AR – Auto-Representantes	ID – Investigação e Desenvolvimento
BPI – Banco Português de Investimento	INR – Instituto Nacional de Reabilitação
CAO – Centro de Actividades Ocupacionais	IPAM – Instituto Português de Administração e Marketing
CMA – Câmara Municipal de Águeda	LR – Lar Residencial
CR – Centro de Recursos	ME – Ministério da Educação
CRI – Centro de Recursos Para a Inclusão	NAIF – Núcleo de Apoio e Informação à Família
CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia	NCRF - Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro
DAD – Departamento de Apoio Domiciliário	PAA – Plano Anual de Actividades
DAO – Departamento de Actividades Ocupacionais	PAF – Plano Anual de Formação
DE – Departamento de Educação	PAO – Plano de Actividade e Orçamento
DUGC – Directora Unidade Gestão Clientes	PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados
DFA – Departamento de Formação Activos	PCDI – Pessoa com Deficiência ou Incapacidade
DF – Director/a Financeiro/a	PDI – Plano de Desenvolvimento Individual
DFE – Departamento de Formação e Emprego	PCT- Prática em Contexto de Trabalho
DG – Director/a Geral	PEI – Plano Educativo Individual
DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	PFA – Plano de Formação de Activos
DI – Direcção	PHDA - Perturbação de Hiperactividade e Défice de Atenção
DR – Departamento de Residências	PI – Plano Individual
EAPN – European Anti-Poverty Network	PIT – Plano Individual de Transição
EDP – Electricidade de Portugal	POPH – Plano Operacional Potencial Humano
EEE – Escola de Ensino Especial	PP – Processo e Procedimento
EFA – Educação e Formação de Adultos	RAC – Relatório de Actividades e Contas
EQUASS – European Quality Assurance for Social Service	RTP - Rádio e Televisão de Portugal
ESSUA – Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro	RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social	SME – Serviço de Mediação para o Emprego
FSE – Fornecimento de Serviços Externos	UA – Universidade de Aveiro
GAF – Gestão Administrativa e Financeira	UCIPSS – União Concelhia das Instituições Particulares de Solidariedade Social
GMCOPi – Grau Médio de Cumprimento dos Objectivos do Plano Individual	UGC – Unidade de Gestão de Clientes
HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)	

3. A Organização

A CERCIAG foi fundada em 1977 como Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL e resultou da iniciativa de Pais e Professores que se uniram e, em conjunto, procuraram encontrar uma alternativa válida para que as crianças com deficiência e em idade escolar pudessem frequentar uma escola privada, uma vez que, na denominada “escola pública”, não havia lugar para as receber.

Ainda em 1977 é credenciada pelo Instituto “António Sérgio” do Sector Cooperativo, hoje Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) e é declarada em 1980, por decreto governamental, Instituição de Utilidade Pública.

Em 1998, por força da alteração do Código Cooperativo, passa a ser, juridicamente, uma Cooperativa de Solidariedade Social, para mais tarde, em 1999, ser equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social.

Está credenciada como Centro de Recursos para a Inclusão pelo Ministério da Educação e como Centro de Recursos Local para o Centro de Emprego de Águeda. É certificada como Entidade Formadora pela DGERT.

A CERCIAG constitui-se como um centro de recursos na área de prestação de serviços sociais de interesse geral (educação, reabilitação, formação, ocupação e lazer, lar residencial e apoio domiciliário), entre outros serviços específicos, destinados às pessoas com deficiências e incapacidades e/ou com outras condicionantes individuais ou sociais que as colocam em situação de desvantagem e, conseqüentemente, em risco de exclusão social. Promove, ainda, a qualificação e a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência que têm dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, actuando como um parceiro estratégico para os empregadores, famílias e outros actores sociais.

Assume-se como organização líder na sua área de intervenção, orientada para o cliente e para a satisfação plena das suas expectativas, com vista ao desejável reforço da sua competitividade e eficácia e com total respeito pelos princípios da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentado.

Privilegia uma actuação descentralizada, estabelecendo relações de compromisso com parceiros sociais locais, regionais e nacionais, pautando a sua intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria em parceria com outras entidades, públicas e privadas, procurando os melhores processos, ideias inovadoras e procedimentos de operação mais eficazes que conduzam a um desempenho superior, enquadrado na sua estratégia de desenvolvimento.

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

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

Compromisso - Defesa intransigente da Missão da Instituição.

Solidariedade - Actuação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.

Confidencialidade - O sigilo e a defesa da intimidade enquanto partes essenciais da ética profissional.

Independência e Imparcialidade - Respeito incondicional dos valores da instituição.

5. Contextualização das Políticas da Organização

As Políticas da Organização poderão ser consultadas na íntegra no Manual de Governação, documento que agrega e sintetiza os princípios orientadores e o funcionamento do Sistema de Gestão da CERCIAG compilando, de modo objectivo e sucinto, informação relevante acerca da Organização, sendo apenas apresentadas as suas linhas gerais.

Política de Liderança - A liderança na CERCIAG assenta em políticas de sustentabilidade organizacional e de responsabilidade social, no empowerment dos colaboradores, na compatibilização da saúde organizacional com a saúde física e psicológica dos membros organizacionais e na tomada de decisão tendo em consideração os interesses de todos os Stakeholders.

A liderança é um processo de influência interpessoal e deve procurar o comprometimento da equipa por meio da real possibilidade de participação de seus membros no benefício gerado pelo resultado atingido, adoptando uma postura de optimismo e entusiasmo, encarando o futuro com forte sentido de

responsabilidade e mobilizando o empenho de todos na construção diária do caminho da sustentabilidade por via de uma conduta socialmente responsável.

Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos - A CERCIAG defende e pratica uma orientação para as pessoas, acreditando firmemente que essa é a via que melhor favorece o desenvolvimento e a sustentabilidade organizacional, permitindo alcançar os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores. A importância deste activo fundamental sustenta a preocupação do alinhamento da estratégia global com a Política de Recursos Humanos, desenvolvendo comportamentos e atitudes adequados e congruentes com os valores e a cultura da organização e promovendo o mérito individual.

Política da Qualidade - Estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis. Reafirma a imagem de prestígio e valor da organização e constitui o documento de referência de uso interno e nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas, Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros Stakeholders. A política de qualidade é um imperativo transversal que visa a satisfação dos clientes, a qualidade e melhoria contínua, a inovação e a avaliação da performance e aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da organização.

Política de Direitos - A promoção e a defesa dos direitos das suas pessoas – clientes, colaboradores e significativos, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional. A Política de Direitos tem como objectivo informar e promover o exercício dos direitos das pessoas numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, e em conformidade com o Código de Ética, estabelecendo directrizes e princípios para actuação da CERCIAG no que se refere à protecção, promoção e consciencialização dos Direitos Humanos nos seus projectos e actividades.

Política de Ética – A Política de Ética da CERCIAG consubstancia um conjunto de valores e princípios que definem padrões de comportamento, moldam a identidade e imagem da Organização e são uma referência e garantia para todos aqueles que, directa ou indirectamente, contactam com ela, constituindo, portanto, factor de sucesso. Inspira-se nos referenciais políticos que se constituem como marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Política de Participação - Todos os clientes têm o direito de participar na construção do seu projecto de vida, tendo em conta as suas capacidades e possibilidades, projecto que passa pela organização e funcionamento do trabalho organizacional, não podendo ser-lhes negado o acesso e participação, por qualquer outra razão que não dependa da sua vontade, capacidade e interesse, ou de quem os representa. Por outro lado, a forte ligação da CERCIAG à Comunidade e aos agentes activos dos meios sociais, constitui uma rede inesgotável de trabalho em parceria, com elevado valor nas dinâmicas da acção institucional, e um pilar essencial na engenharia de soluções nos domínios da operacionalização e desenvolvimento das práticas no terreno, com vantagens para as organizações parceiras e para os clientes institucionais.

Política de autodeterminação, Cidadania e Emprego – Para nós, Auto representantes da CERCIAG, a Autodeterminação é: “sermos donos da nossa palavra, termos o direito de escolher o que é melhor para as nossas vidas. E se não conseguirmos comunicar as nossas escolhas, devem arranjar-se formas alternativas para entender o que é melhor para nós”. A CERCIAG tem uma política de Autodeterminação e Cidadania porque valorizou a criação e valoriza a dinamização do

Grupo de Auto Representantes, na defesa dos nossos direitos individuais e colectivos.

Política de Abrangência - Em termos organizativos, o conjunto de serviços e medidas que enquadram a intervenção da CERCIAG têm em conta os problemas específicos dos seus destinatários - pessoas com capacidades reduzidas na dimensão individual, cultural e social, afectadas por deficiências e/ou incapacidade, ou outras formas de condicionamento que as colocam em situação de desvantagem social e económica - pelo agravamento das suas condições de participação e inserção nos quadros normais da vida em sociedade. A CERCIAG realiza uma intervenção integrada e global, representada no projecto individual para cada pessoa, que enquadra o maior número possível de áreas de necessidades identificadas, promovendo activamente a complementaridade entre os diferentes departamentos e serviços e articulando com outras entidades, potenciando os resultados e a satisfação através do aproveitamento de recursos e serviços internos e externos.

Política de Orientação para o Cliente - Na CERCIAG o Cliente está sempre em primeiro lugar. Toda a actividade da organização é orientada para servir o cliente. Este é o princípio subjacente a todos os serviços e intervenções promovidos pela organização, no sentido de produzir impactos, parciais ou integrais, na qualidade de vida e no exercício da cidadania dos clientes, em função do nível de abrangência do serviço. A estrutura organizacional da CERCIAG, a sua cultura e valores, o seu sistema de gestão e as competências dos seus colaboradores, visam assegurar a máxima flexibilidade e eficácia dos serviços e soluções, com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes.

Política de ambiente, sustentabilidade e orientação para resultados - Consubstancia um conjunto de princípios e práticas administrativas e operacionais estabelecidas pela CERCIAG, que procura evidenciar o seu compromisso com a saúde e a segurança das pessoas e a protecção do meio ambiente e se traduz na valorização dos seus serviços e marca. De acordo com a legislação em vigor e consciente da necessidade de respeitar este princípio, a CERCIAG compromete-se a efectuar uma gestão eco eficiente para minimizar os impactos ambientais decorrentes das suas actividades e serviços, prevenir a poluição e efectuar uma utilização racional dos recursos naturais.

Política de Melhoria Contínua - Consiste numa abordagem sistemática, coordenada e baseada em prioridades e é um instrumento que regula e orienta as dinâmicas da Organização face às necessidades de melhoria dos serviços procurando atingir níveis de desempenho significativos e mais altos. Constituem domínios fundamentais de incidência das acções de melhoria, os serviços prestados, os recursos envolvidos e o sistema de gestão, encarado de uma forma abrangente, com enfoque sobre as vertentes técnica e de intervenção, infra-estruturas e recursos, administrativa e financeira e qualidade.

6. Oferta de Serviços

A CERCIAG disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

Actividades Ocupacionais

As Actividades Ocupacionais destinam-se a pessoas com deficiência grave, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma actividade produtiva, realizando-se no Centro ou no domicílio.

No Centro são disponibilizadas as áreas de Prestação de Serviços, Montagens, Tecelagem, Bem-Estar e Salas de Cuidados Básicos.

Formação e Emprego

O Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de Programas de Orientação Profissional, Formação Profissional e Emprego, especialmente destinados a pessoas com deficiência e incapacidades ou outros problemas no domínio da inserção socioprofissional, a partir dos 16 anos.

No Centro de Formação e Emprego são disponibilizados os cursos de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem.

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades educativas especiais dos alunos com limitações significativas ao nível da actividade e da participação num ou vários domínios da vida, decorrentes de alterações funcionais e estruturais, de carácter permanente. Destina-se, portanto, a alunos com Necessidades Educativas Especiais, cujas idades se situem entre os três e os dezoito anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha.

Residências

Acolhimento/Colocação temporário ou permanente e atendimento da pessoa com deficiência mental ou multideficiência, em situação de risco/exclusão social. Destina-se a portadores de deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, com ausência permanente ou temporária da rede de suporte (por morte, doença e/ou incapacidade dos progenitores, familiares ou outros).

Apoio Domiciliário

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

Para além das actividades específicas de cada Unidade, são ainda disponibilizados um conjunto de serviços transversais, nomeadamente: Terapias: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Actividade Física Adaptada

Desenvolvimento Pessoal e Social/ Actividades Lúdico-Recreativas/ Participação: Sessões TIC; Saídas de Socialização; Despertar Sensações; Oficina de Malabares; Actividades em Parceria (Ballet, Arterapia, etc); Rancho Folclórico; Grupo de Auto-Representantes

Projectos: Fanfarra Zabumbar; Projecto Átomo; NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família); Gabinete de Psicologia.

7. Destaques

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

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

Planeado

- ▶ Promover estratégias de liderança nas Unidades, identificando e monitorizando os indicadores de desempenho;
- ▶ Aperfeiçoar e desenvolver sistemas de informação de apoio à gestão e à tomada de decisão;
- ▶ Avaliar e redefinir as ferramentas informáticas existentes.

Executado

- ▶ Desenvolvimento e implementação do projecto de Certificação da Qualidade – EQUASS Excellence:
 - Elaboração do Auto Diagnóstico Organizacional;
 - Realização do Plano de Desenvolvimento;
 - Início da elaboração da Candidatura à Auditoria de Certificação;
- ▶ Nomeação de Directores de Unidade, Coordenadores de Departamento e Responsáveis de Serviço para os anos de 2012 e 2013;
- ▶ Definição e divulgação dos objectivos de desempenho para o exercício de avaliação de desempenho relativo ao ano de 2012;
- ▶ Coordenação da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2012;
- ▶ 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;
- ▶ Realização de Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades e das Contas, relativo ao exercício de 2011;
- ▶ Participação na Assembleia Geral da FENACERCI de Aprovação do Relatório de Actividades e Contas de 2011, em Grândola;
- ▶ Realização de reuniões com o Conselho Fiscal com a presença do Revisor Oficial de Contas - apresentação e discussão do Relatório de Actividades e Contas de 2011 e do Relatório Intermédio de Actividades e Contas de 2012;
- ▶ Participação na Campanha “Alegria”/ 2012, realizada pelo Grupo Auchan, em parceria com a FENACERCI;

- ▶ Representação da CERCIAG no Conselho local de Acção Social - Rede Social;
- ▶ Comemoração do 35º Aniversário da CERCIAG;
- ▶ Planificação/ determinação de Objectivos operacionais para o Exercício de 2013;
- ▶ Aprovação da Candidatura BPI CAPACITAR com atribuição de uma carrinha adaptada para o Departamento de Apoio Domiciliário;
- ▶ Realização da Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2012;
- ▶ Participação, a convite da AFID, num seminário de trabalho sobre benchmarking – “Benchmarking on quality within the EQUASS framework” – promovido pela EPR – Plataforma Europeia de Reabilitação;
- ▶ Participação no Encontro de Dirigentes e na Assembleia Geral da FENACERCI, em Pombal;
- ▶ Admissão de 12 novos associados durante o ano de 2012;
- ▶ Edição Trimestral do Boletim Informativo CERCIAG_Ora;
- ▶ Realização de artigo para a Revista FENACERCI;
- ▶ Jantar com componente social de apoio à CERCIAG - Mostra das 7 Maravilhas da Gastronomia Portuguesa;
- ▶ Realização do 3º Evento “Sopas e Aromas”, aberto a toda a comunidade;
- ▶ Comemoração do Dia de S. João com realização de um arraial popular para angariação de fundos;
- ▶ Actualização permanente dos Websites da CERCIAG e da Fanfarra Zabumbar Percussão.

Princípio dos Recursos Humanos – Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores e do respectivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral, de forma a alcançar os objectivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente/utilizador.

Planeado

- ▶ Promover uma política de recrutamento, selecção e retenção dos colaboradores, baseada em conhecimentos, capacidades/aptidões e competências;
- ▶ Avaliar as condições de trabalho e de satisfação global dos colaboradores;
- ▶ Promover e avaliar a qualificação e o apoio ao desenvolvimento dos colaboradores;
- ▶ Avaliar o desempenho dos colaboradores;
- ▶ Utilizar o feedback dos colaboradores no planeamento anual e estratégico e no seu próprio desenvolvimento.

Executado

- ▶ Avaliação do Desempenho dos colaboradores, relativa ao ano de 2011 (Março) com aplicação do novo modelo de avaliação de desempenho, com inclusão de objectivos organizacionais e departamentais;
- ▶ Formação para colaboradores do DFE, no âmbito da aprovação da candidatura à tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (curso: Planificação de Actividades Pedagógicas e Gestão do tempo), para 11 colaboradores;
- ▶ Formação de activos - Auditorias Internas da Qualidade (4 colaboradores); Inglês (8 colaboradores); Workshop Domínio da Técnica de Intervenção (6 colaboradores); Adaptação ao meio Aquático da PCDI (11 colaboradores); Iniciação à Língua Gestual Portuguesa (1 colaborador); Curso Básico de Informática (5 colaboradores); Curso de informática na óptica do Utilizador (10 colaboradores); Curso de Saúde e Socorrismo (19 colaboradores); Curso -

- Balanced Scorecard para PME e Instituições (1 Colaborador); Curso - Regime de normalização contabilística para micro entidades e Entidades do Sector Não Lucrativo (1 colaborador); Curso - Uso da Voz em Contexto Profissional (14 colaboradores); Curso de Excel (6 Colaboradores);
- ▶ Formação para os colaboradores do DFE, no âmbito da aprovação da candidatura à tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (curso: Pedagogia Diferenciada e Diferenciação Pedagógica) para 12 colaboradores);
 - ▶ RVCC - 9 colaboradores da CERCIAG concluíram o 9º ano de escolaridade;
 - ▶ Outras acções de formação frequentadas pelos colaboradores (35 Acções de Formação);
 - ▶ Levantamento de Necessidades de Formação dos colaboradores da CERCIAG;
 - ▶ Avaliação de Desempenho dos grupos funcionais de Gestão e Coordenação;
 - ▶ Levantamento de Necessidades de Formação, resultantes do Exercício de Avaliação de Desempenho dos Grupos Funcionais de Gestão e Coordenação;
 - ▶ Aplicação de Inquéritos de Avaliação de Satisfação dos Colaboradores;
 - ▶ Consulta aos Colaboradores sobre Segurança e Saúde no Trabalho;
 - ▶ Candidatura ao POPH: Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações para 15 colaboradores do Departamento de Formação e Emprego;
 - ▶ Realização de 6 processos de recrutamento, dos quais resultaram 5 contratações externas e uma interna: Um dos processos resultou na contratação de 2 Colaboradores (2 professores de Formação de Base para a Formação Contínua -Percurso B). Foram realizadas 3 novas contratações a termo incerto, para substituição de colaboradores ausentes por doença (Auxiliar DAD, Auxiliar de Serviços Gerais, Técnico DR); Uma das contratações realizada resultou de um processo transitado de 2011. Um processo de recrutamento foi assegurado internamente por alteração de funções. Outro dos processos prevê a contratação de 3 novos Colaboradores em Setembro);
 - ▶ Candidatura, aprovação e início de 3 novos Estágios Profissionais (Fisioterapia, Ajudante de Acção Directa, Informática);
 - ▶ Início de 3 processos de Voluntariado (Apoio Geral (2), DAD (1));
 - ▶ Finalização de Estágio Profissional na área da Terapia da Fala;
 - ▶ Candidaturas ao POPH:
 - Tipologia 3.2 – Formação para a Inovação e Gestão;
 - Tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações.
 - ▶ Realização de Reuniões Departamentais de esclarecimento sobre o Inquérito de Avaliação de Satisfação dos Colaboradores;
 - ▶ Realização de um processo de recrutamento para substituição da Prof. Educação Física Adaptada, resultando numa contratação a tempo parcial;
 - ▶ Encerramento de Estágio Profissional de Fisioterapia;
 - ▶ Realização de 2 CEI (Contrato Emprego Inserção) - uma Psicóloga no DAO e um Auxiliar de Carpintaria;
 - ▶ Fim de processo de voluntariado e início de 1 CEI para Pessoas com Deficiência no DAD;
 - ▶ Encerramento de 1 CEI de Auxiliar de Serviços Gerais do DAO e início de um Programa Estímulo 2012;
 - ▶ Realização de processo de recrutamento de um Técnico de Acompanhamento PIT, tendo sido assegurado internamente por alteração de funções;
 - ▶ Realização de processo de recrutamento para 6 técnicos de Formação e Emprego a iniciar em 2013: 1 TSS, 1 Psicólogo, 1 Docente para o percurso C, 2 Docentes para o percurso B (tempo parcial) e um Técnico de Mediação e Emprego;
 - ▶ Realização de 3 novos contratos resultantes do processo de recrutamento do 1.º Semestre do CRI: 1 psicólogo a tempo parcial; 1 Terapeuta da Fala a tempo parcial; 1 Fisioterapeuta;

- ▶ Cessação de 2 processos de voluntariado iniciados no 1.º semestre (Apoio Geral e DAD);
- ▶ Início, realização e encerramento de 2 processos de voluntariado (Serviço transportes e DR).
- ▶ Continuação, em 2013, de um processo de voluntariado iniciado no 1.º semestre (Apoio Geral).

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.

Planeado

- ▶ Dinamizar a participação dos clientes na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos;
- ▶ Aumentar os níveis de informação prestados aos clientes.

Executado

- ▶ Divulgação do Projecto Átomo:
 - Formação para 50 formandos (professores e auxiliares educativos) Escola EB 2,3 de Souselo Castelo de Paiva;
 - Acção de sensibilização (2) para alunos do 1º e 2º ciclo - Escola de Referência para o Ensino Bilingue de alunos surdos - Ílhavo;
 - Formação para 15 colaboradores da APPACDM da Covilhã;
 - Acção de Formação para 50 formandos, inserida no Seminário "Educação Sexual nos alunos com NEE", Escola EB23 Aires Barbosa do Agrupamento de Escolas de Esgueira;
 - Formação de sensibilização para 11 formandos (técnicos) promovida pela Casa da Juventude de Aveiro;
Dinamização da acção "Conversas sobre sexualidade na deficiência", para 2 turmas da Escola Profissional de Aveiro, realizada nas instalações da Casa da Juventude de Aveiro;
 - Workshop sobre "Sexualidade na Deficiência ou Incapacidade" dirigida a pais e profissionais, realizada na Casa da Juventude de Aveiro;
- ▶ Participação do Grupo de Auto – Representantes na Assembleia Geral de Março, com apresentação do Relatório de Actividades do Grupo;
- ▶ Dinamização de uma Acção de Formação sobre "Ética e Deontologia Profissional", para 15 formandos da APPACDM da Covilhã;
- ▶ Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes;
- ▶ Participação do Grupo de Auto – Representantes na Assembleia Geral de Novembro, com apresentação do Plano de Actividades do Grupo;
- ▶ Convite dirigido pela Direcção ao Grupo de AR, de elaboração da Política de Autodeterminação, Cidadania e Emprego;
- ▶ Dinamização de uma acção de sensibilização para os trabalhadores da APDL – Administração dos Portos de Douro e Leixões, inserida no âmbito das medidas e actividades previstas pela Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas com Deficiência;
- ▶ Elaboração do processo de Avaliação do Formador na perspectiva do formando, do qual se obteve uma avaliação média de 80,5%;

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.

Planeado

- ▶ Definir e implementar estratégias que promovam a interdisciplinaridade e o espírito colaborativo;
- ▶ Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores da organização.

Executado

- ▶ Continuação do trabalho desenvolvido no âmbito da Elaboração do Manual de Prevenção de Abusos e Maus Tratos;
- ▶ Participação no Grupo de Trabalho da FENACERCI sobre Interdição, Inabilitação e Tutelas;
- ▶ Acompanhamento em processos de Interdição e Tutelas;
- ▶ Finalização do Manual de Intervenção em Situações de Risco/Perigo;
- ▶ Elaboração e envio à Comissão Nacional de Protecção de Dados de processo relativo ao pedido de autorização de implementação de um sistema de tratamento de dados biométricos de controlo de assiduidade dos trabalhadores;
- ▶ Autorização, pela Comissão Nacional de Protecção de Dados, de autorização de recolha de dados biométricos dos colaboradores.

Princípio da 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.

Planeado

- ▶ Identificar oportunidades do mercado de trabalho, reforçando a cooperação com Entidades Empregadoras;
- ▶ Potenciar o conhecimento interno e externo dos serviços da organização;
- ▶ Desenvolver actividades de benchmarking de processos e serviços.

Executado

- ▶ Participação de uma Técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho;
- ▶ Participação na Elaboração do novo Diagnóstico Social Concelhio - Grupos de Trabalho: Saúde e Juventude (Rede Social de Águeda);
- ▶ Entidade parceira do Núcleo Local de Inserção de Águeda - Medida RSI;
- ▶ Participação de um técnico no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda;
- ▶ Integração em despiste vocacional/ocupacional de 4 alunos - ano lectivo 2011/2012 - no âmbito do Plano Individual de Transição (PIT), em parceria com o Agrupamento de Escolas de Oliveira do Bairro, o Agrupamento de Escolas da Branca e o Agrupamento de Escolas da Mealhada;
- ▶ Estabelecimento de 42 protocolos de Prática em Contexto de Trabalho;
- ▶ Realização no Centro de Actividades Ocupacionais de um Estágio Curricular, de 30 de Janeiro a 28 de Fevereiro, uma aluna do Curso Técnico de Animador Sociocultural da Escola Profissional de Aveiro;
- ▶ Realização de 2 estágios curriculares integrados do curso de Apoio Familiar e à Comunidade - EFA B3, do Centro de Formação de Águeda, de 28/02 a 21/03, no DAO e DFE;

- ▶ Integração de 3 voluntários no 1º trimestre, no âmbito da parceria com o Banco Local de Voluntariado;
- ▶ Realização de 6 estágios de observação de curta duração, do curso de enfermagem da Escola Superior de Saúde de Aveiro;
- ▶ Realização de 1 Estágio curricular do curso de Técnica de Acção educativa - EFA B3, do Centro de Formação de Águeda;
- ▶ Parceria com o Centro de Novas Oportunidade da Escola Secundária Marques de Castilho;
- ▶ Realização de um estágio curricular na área de Língua Gestual Portuguesa, de uma aluna da Escola Superior de Educação de Coimbra;
- ▶ Colaboração com uma técnica da Escola Profissional de Aveiro, no âmbito do seu dia aberto de formação, através da troca de experiências e partilha de metodologias dos serviços de integração profissional de formandos de ambas as organizações;
- ▶ Realização da Reunião da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2011, presidida pela Directora Geral da CERCIAG;
- ▶ Colaboração com a Associação Portuguesa da Pessoa Excepcional do Algarve no preenchimento de um questionário visando o levantamento de expectativas sobre a organização das 1ªs Olimpíadas Adaptadas da APEXA;
- ▶ Assinatura de Protocolo de Colaboração com o Agrupamento de Escolas da Branca, para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) por um aluno da escola no Centro de Actividades Ocupacionais (Tecelagem e Montagem), durante o ano lectivo 2012/2013;
- ▶ Assinatura de Protocolo de Colaboração com o Agrupamento de Escolas da Branca, para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) por uma aluna da escola no Centro de Formação e Emprego (Serviços Gerais e Restauração), durante o ano lectivo 2012/2013;
- ▶ Recepção, na CERCIAG, de um grupo 11 pessoas da área da reabilitação, de França, Reino Unido, Irlanda, Finlândia, Polónia, República Checa, Holanda, Lituânia e Macedónia, no âmbito do projecto Cedefop Study Visit no 86: An innovative and inclusive VET school - Best practices;
- ▶ Colaboração com a FENACERCI para participar numa pesquisa internacional que tem como objectivo avaliar a Qualidade de Vida das Pessoas com Deficiência Mental e suas Famílias. Participação, a 27 de Setembro nas instalações da CERCIESPINHO, na acção de Formação que teve como objectivo a apresentação do instrumento de avaliação (questionário);
- ▶ Realização de Estágios de Observação, Outubro a Dezembro, de 3 grupos de alunos do Curso de Ensino Básico da Universidade de Aveiro. Um dos grupos irá dinamizar, no próximo ano, um projecto inserido na temática "Saúde, Desporto e Lazer", que terá a duração de sete semanas;
- ▶ Realização de um Contrato de Emprego e Inserção, por uma psicóloga no DAO, que tem cumulativamente o objectivo a admissão na Ordem dos Psicólogos como membro efectivo;
- ▶ Realização, a 21 de Setembro, da 10ª Edição do "CERCIAG EM MOVIMENTO" (150 dinamizadores e 40 actividades disponíveis), no Estádio Municipal de Águeda, enquadrado na Semana Europeia da Mobilidade 2012. O evento contou com a presença de quase mil pessoas e foi apadrinhado pelos Embaixadores Olímpicos Aurora Cunha, Referência do Atletismo Português e Lenine Cunha, Medalha de Bronze no Salto em Comprimento nos Jogos Paralímpicos de Londres;
- ▶ Atribuição dos presentes de Natal dos Clientes da CERCIAG através da Campanha "Árvores de Natal do BPI", no âmbito da sua política de Responsabilidade Social;
- ▶ Realização de exercício de Benchmarking entre CRPG, APC COIMBRA, ASSOL e CERCIAG;
- ▶ Participação em exercício de Benchmarking com AFID; APPACDM GAIA; CRPG e CERCIAG;
- ▶ Estabelecidos protocolos com 8 entidades empregadoras das áreas de formação disponibilizadas no DFE, para a realização de Estágios de Observação a clientes de IAOQE.

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.

Planeado

- ▶ Reforçar o recurso a actividades na comunidade nas intervenções com os clientes;
- ▶ Promover activamente a participação dos clientes a todos os níveis da vida da organização;
- ▶ Gerir as sugestões e reclamações dos clientes e outras partes interessadas.

Executado

- ▶ Desenvolvimento do Plano de Auto Representantes:
 - Intercâmbio entre 7 clientes do CERE - Centro de Educação de Reabilitação do Centro e o Grupo de Auto Representantes; Participação, de 3 Auto representantes, no II Encontro Ibérico de Auto Representantes, organizado pela Vários, Tondela;
 - Participação, de 1 Auto representante, numa reunião com o Vice- Presidente da CMA acerca do Evento CERCIAG em Movimento 10 e sobre a necessidade de instalação de Ecopontos na CERCIAG;
 - Participação, de 2 Auto representantes, nas 2 sessões plenárias sobre o Plano Local de Acessibilidades de Águeda, organizado pela Câmara Municipal de Águeda.
- ▶ Dinamização de acções de sensibilização com o Circuito Adaptado:
 - Escola EB 2,3 de Valongo do Vouga, no âmbito da comemoração "Dia da Educação Física";
 - Alunos da Escola Profissional de Aveiro, aquando da sua visita à CERCIAG;
 - Alunos da Licenciatura de Educação Básica da Universidade de Aveiro, no Departamento de Educação da UA.
- ▶ Actuações do Grupo de Malabares:
 - Alunos do Curso Profissional de Técnico de Animação Sociocultural da Escola Adolfo Portela;
 - Alunos do Curso Profissional de Técnico de Animação Sociocultural da Escola Profissional de Aveiro;
 - Alunos do Agrupamento de Escolas da Branca.
- ▶ Actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão:
 - Comemoração do 35º aniversário da CERCIAG;
 - Febres, Marchas de São João;
 - Piedade, Noites da Confraria do Leitão da Bairrada;
 - Murtede, IX Danças da minha aldeia;
 - Águeda, Celebração do Dia Mundial da Juventude;
 - Águeda, Feira Saberes e Sabores;
 - Valongo do Vouga, Agrupamento de Escolas;
 - Águeda, Desfile de Carnaval de Águeda;
 - Vilamar, Carnaval CMV;

- Febres, Carnaval do Agrupamento de Escolas Carlos de Oliveira;
 - CERCIAG em Movimento;
 - Aveiro, Fórum Aveiro – “Aveiro é Teu! Incluí!”.
- ▶ Acompanhamento, enquanto Centro de Recursos para a Inclusão de 32 alunos, no âmbito do Plano Individual de Transição dos Agrupamentos de Escolas da área de abrangência;
 - ▶ Avaliação de Satisfação de Clientes e de Famílias/Significativos, com Taxas de Satisfação de 92,8% e 89,9%, respectivamente;
 - ▶ Participação de uma técnica numa tertúlia "Sobre Necessidades Educativas Especiais e Inclusão Escolar", a convite da Escola Profissional de Aveiro;
 - ▶ Actuações do grupo Dança Inclusiva no Jantar de apoio à CERCIAG, promovido pela Confraria Gastronómica do Leitão à Bairrada;
 - ▶ Visita de um grupo de 15 clientes do DAO, à Escola Profissional de Aveiro, onde participaram em vários workshops: origami, modelagem de balões, hora do conto;
 - ▶ Visita de 3 grupos de clientes de DAO à Feira de Março em Aveiro;
 - ▶ Participação de um grupo de colaboradoras nas Marchas Populares da cidade de Águeda, que se realizaram a 16 de Junho de 2012, a convite da Câmara Municipal (grupo composto por 38 elementos, entre colaboradores, famílias e clientes);
 - ▶ Realização de entrevista pelo Semanário Regional “Soberania do Povo”;
 - ▶ Realização de entrevista pelo Semanário Regional “Região de Águeda”;
 - ▶ Realização de Lanche Convívio do Departamento de Residências, com a participação da Direcção, Directoras de Unidade, Colaboradoras, Clientes e Famílias;
 - ▶ Realização de Festa de Natal com Clientes e Famílias;
 - ▶ Participação dos clientes da Residência na comemoração dos 20 anos do CASAS.

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.

Planeado

- ▶ Promover a identificação de barreiras no acesso e disponibilidade dos serviços;
- ▶ Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

Executado

- ▶ Candidaturas:
 - INR: Colónia de Férias "Quiaios 2012"; Zabumbar Percussão; Grupo de teatro "Tu és arte";
 - EDP Solidária - "Táxi Comunitário";
 - Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade. Medida A - completar financiamento da candidatura EDP Solidária. Medida B - Completar financiamento do INR (colónia de férias);
 - Apoio às associações culturais e recreativas do Concelho de Águeda da CMA: Zabumbar, Teatro, Dança Inclusiva; Malabares e Rancho Folclórico Saltatio;

- PAPERA 2012 em parceria com Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro e DQMF, com o tema "Envelhecimento Activo";
- Fundação Jumbo Para A Juventude;
- BPI Capacitar 2012 com o Projecto "+ Qualidade";
- ▶ Início dos cursos de dupla certificação (percursos B), nas áreas profissionais de Costura, Práticas Administrativas, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem;
- ▶ Início em Abril de 2 acções de Formação Contínua para activos desempregados;
- ▶ Apresentação, pelas alunas da Universidade de Aveiro, do projecto realizado no decorrer da parceria existente;
- ▶ Elaboração do Plano de Acção do CRI 2012/2013;
- ▶ Rede de formação da Unidade Curricular de PROJECTOS DE INTERVENÇÃO EDUCACIONAL inserido no 3º ano de Licenciatura em Educação Básica da Universidade de Aveiro - Projecto de Intervenção Educacional 2012/2013 "Igualdade em Movimento" no âmbito da temática "Saúde, Desporto e Lazer";
- ▶ Entrega do Prémio BPI Capacitar 2012 – Menção Honrosa, com o Projecto "+ Qualidade" - aquisição de viatura adaptada e produtos técnicos de apoio, no âmbito da resposta de Apoio Domiciliário;
- ▶ Acção de sinalização, avaliação e encaminhamento, enquanto Centro de Recursos Local, realizada no Centro de Emprego de Águeda;
- ▶ Apresentação de candidaturas para a continuidade dos serviços:
 - POPH/Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades – IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego;
 - POPH/Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades - Formação Inicial: 8 cursos (dos quais 7 com dupla certificação) e 68 Acções (29 acções do Percurso B e 39 acções do Percurso C);
 - POPH/Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades - Formação Contínua;
 - IEFP – Plano de Acção 2013 para o Centro de Recursos.

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.

Planeado

- ▶ Implementar de forma abrangente o modelo da qualidade de vida (Modelo QOL);
- ▶ Integrar o resultado da avaliação das necessidades dos clientes, na estruturação e organização dos serviços.

Executado

- ▶ Monitorização e Acompanhamento dos Planos Individuais;
- ▶ Elaboração e apresentação à Segurança Social de projecto de adaptação de espaços do edifício sede para alargamento de DAO;
- ▶ Elaboração e apresentação à Segurança Social de pré - projecto de adaptação de espaços do edifício sede para transferência das residências;
- ▶ Acompanhamento de 36 candidatos na medida de Apoio à Colocação, dos quais foram integrados 11; em Pós-Colocação, dos 11 trabalhadores acompanhados, 100% manteve o posto de trabalho;

- ▶ Realização da Colónia de Férias do DAO, de 4 a 15 de Junho, na Colónia de Férias da GNR em Quiaios. Participaram 51 clientes, num projecto co-financiado pelo "Programa de Financiamento do INR, I.P., às ONG";
- ▶ Participação dos clientes de DAO em actividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas: Escola "Crescer a Galope" (Hipoterapia); EBA - Escola de Bailado de Águeda;
- ▶ Renovação, automática, dos Protocolos de Cooperação com Entidades Externas para o desenvolvimento de EOE's (Experiências Ocupacionais no Exterior) de 14 clientes do DAO;
- ▶ Avaliação e Revisão dos Planos Individuais;
- ▶ Tradução do Espanhol e adaptação, em parceria com a Santa Casa da Misericórdia do Porto, da escala do modelo heurístico de Qualidade de Vida;
- ▶ Entrega de Cabazes de Natal aos clientes do Apoio Domiciliário;
- ▶ Celebração do Dia do Formando com entrega de diplomas aos formandos que concluíram um percurso formativo durante o ano de 2012 e entrega de prémios aos formandos que se destacaram pelo seu desempenho durante o ano de 2012 (2 Formandos do Ano - 1º e 2º ano; e Prémio de Mérito de Prática em Contexto de Trabalho).

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.

Planeado

- ▶ Conceber e implementar a estratégia, metodologia e plano de auditoria interna;
- ▶ Analisar e avaliar de forma contínua os resultados da actividade.

Executado

- ▶ Candidatura e Aprovação de 1 Estágio Profissional na área de Apoio Familiar e à Comunidade;
- ▶ Candidatura e aprovação do PCAAC 2012 do Instituto de Segurança Social, IP;
- ▶ Visita de Acompanhamento do Instituto de Segurança Social de Aveiro às Respostas Sociais da CERCIAG;
- ▶ Preparação de Contas Intercalares à data de 30/06;
- ▶ Entrega de 2 Pedidos de Reembolso da Medida 6.2. - Formação Contínua;
- ▶ Entrega de 3 Pedidos de Reembolso da Medida 6.4. - Programa Arquimedes;
- ▶ Entrega do Saldo final da Medida 6.2.- Formação Contínua de 2011;
- ▶ Entrega do Saldo Intermédio da Medida 6.4 - Programa Arquimedes de 2011 (candidatura plurianual);
- ▶ Entrega do Relatório Final do Centro de Recursos (Integração Mercado Trabalho) de 2011;
- ▶ Entrega do Relatório Final da Candidatura à C.M. Águeda de 2011;
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização do desempenho organizacional;
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização administrativa e financeira;
- ▶ Realização de reuniões com o Conselho Fiscal com a presença do Revisor Oficial de Contas - apresentação e discussão do Relatório e Contas de 2011;
- ▶ Apresentação e aprovação do Relatório e Contas de 2011 em Assembleia Geral;

- ▶ Elaboração de Relatório Intermédio de Actividades e Contas, reportado a Junho de 2011;
- ▶ Elaboração de novos documentos de CRI (Plano de Intervenção, Ficha Individual de Intervenção, Grelha de Avaliação);
- ▶ Realização de Loja de Natal da CERCIAG, no centro urbano de Águeda;
- ▶ Realização da Campanha de Postais de Natal 2012;
- ▶ Aplicação de Inquéritos de Avaliação da Satisfação aos Stakeholders, com Taxa de Satisfação de 89,1%;
- ▶ Elaboração e entrega do relatório ao INR da Colónia de Férias 2012;
- ▶ Apresentação, durante o ano, de 5 Pedidos de Reembolso da Medida 6.2. F. Inicial:
 - Elaboração, no segundo semestre, do Saldo Final de 2012 da Medida 6.2. Formação Contínua;
 - Elaboração de 1 Pedido de Reembolso da Medida 6.2. IAOQE;
 - Elaboração e apresentação de 3 Candidaturas para 2013 da Medida 6.2.: Formação Inicial, Formação Contínua e IAOQE;
 - Elaboração e apresentação de 1 Candidatura para 2013 da Medida 6.4 Formação de Activos;
 - Elaboração e apresentação do Plano para 2013 do CR (Centro Recursos do IEFP).

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.

Planeado

- ▶ Reflectir a melhoria contínua em todos os serviços da organização;
- ▶ Incluir nos planos de melhoria anuais as recomendações resultantes das auditorias internas realizadas.

Executado

- ▶ Desenvolvimento de plataforma informática de suporte às acções de benchmarking;
- ▶ Preparação do exercício de benchmarking do CRI;
- ▶ Revisão do PP_13 e respectivos impressos;
- ▶ Criação de novo mapa de indicadores do Departamento de Educação;
- ▶ Elaboração de Relatório Tecnológico da Intranet – O estado da arte;
- ▶ Elaboração de Planos de Acções de Melhoria Contínua, resultantes das auditorias internas e desenvolvimento das respectivas acções;
- ▶ Elaboração de Plano de Desenvolvimento da Qualidade EQUASS Excellence;
- ▶ Elaboração do PP de CRI;
- ▶ Revisão do PP_21 - Manual de Procedimentos do I&D;
- ▶ Revisão do Inquérito de Avaliação de Satisfação dos Colaboradores;
- ▶ Pedido de proposta de Plano de Comunicação e Marketing, em articulação com a Empresa CRITEC;
- ▶ Levantamento e inventário do equipamento informático;
- ▶ Mapeamento da rede informática;

- ▶ Realização, pela Direcção e Directora Geral, de Auditoria Interna não planeada;
- ▶ Reformulação e reprogramação do Plano de acções de Melhoria, em resultado da Auditoria Interna realizada pela Direcção e Directora Geral;
- ▶ Revisão da documentação de suporte ao Sistema da Qualidade, conforme previsto no PP_01 - Sistema de Gestão de Informação e Comunicação;
- ▶ Realização de Acção de Verificação no Local à medida de IAQOE/2011, pelo IEFP;
- ▶ Início de estágio profissional, área de informática, com os objectivos de identificar e corrigir fraquezas da rede informática, fazer a actualização do código da Intranet e criar uma plataforma online com conteúdos para clientes;
- ▶ Criação e implementação na intranet de módulo de Avaliação de Desempenho.

8. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

A estratégia da CERCIAG, consagrada no Plano Estratégico 2011/ 2013, envolveu a definição de objectivos e propôs medidas de optimização da gestão, do desempenho e dos resultados, ajustados ao contexto económico e social em que foi elaborado, procurando criar condições de afirmação e consolidação organizacionais no médio e longo prazo. As metas definidas ditaram as opções de negócio, orientando o processo decisório em toda a organização.

Contudo, a organização só poderá crescer e progredir se conseguir ajustar-se à conjuntura, e o planeamento estratégico é uma técnica comprovada para que tais ajustes sejam feitos com pertinência e adequabilidade.

No contexto económico e social actual, mantendo as linhas orientadoras do Plano Estratégico e sem prejuízo da concretização das metas estratégicas estabelecidas, entendeu a Direcção ser indispensável ajustar o Plano Estratégico para o mesmo período temporal, redefinindo as prioridades na afectação de recursos disponíveis, procurando adaptar-se ao novo ambiente externo e às potenciais ameaças dele decorrentes, minimizando os impactos negativos sobre o desempenho da organização.

Assim, tendo em conta a pertinência e relevância das acções contidas no Plano Estratégico, entendeu a Direcção que devia prolongar ao até final de 2013 o prazo de concretização de todos os objectivos estratégicos através da reprogramação da execução das actividades previstas, com peso de 60% do planeado inicialmente, 30% executadas em 2012 e 30% a executar em 2013, uma vez que 40% já tinham sido executadas em 2011.

1. Objectivo Estratégico: Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente.

Definir e promover o desenvolvimento de iniciativas que contribuam para a actualização do “Levantamento de Necessidades” executado no final de 2010, tendo por referência o aumento /alteração das necessidades sinalizadas e do desenho do mercado, decorrentes da conjuntura política, económica e social.

Concretização do Objectivo

A actualização do Diagnóstico de Necessidade apenas será totalmente concluída no decurso de 2013, uma vez que este é o documento à elaboração, durante o 2º semestre, do Plano Estratégico 2014-2016.

A complexidade e dimensão destas tarefas, associada ao número de variáveis a identificar e analisar, previa a realização de algumas acções no decorrer de

2012, essenciais para a actualização de informação pertinente no que respeita às tendências da zona envolvente e recolha de nova informação, a qual será relevante no processo inerente à identificação das respectivas necessidades. Neste sentido:

- ▶ O Departamento de Formação de Activos procedeu ao levantamento de necessidades de formação, não só internamente, conforme procedimento instituído anualmente, mas também junto de diversas entidades empregadoras e respectivos trabalhadores do concelho de Águeda. Este processo foi desenvolvido no âmbito de uma parceria com a UCIPSS.
- ▶ O Departamento de Formação e Emprego, na qualidade de Centro de Recursos do Centro de Emprego de Águeda, efectuou uma actualização/avaliação dos desempregados com deficiência e incapacidade, convocados pelo Centro de Emprego, da qual resultaram encaminhamentos para serviços de formação (12) ou de emprego (22).
- ▶ Os Departamentos das respostas sociais (DAO, DAD e DR) procederam à actualização da situação actual de todos os candidatos inscritos em Lista de espera.
- ▶ A organização iniciou um projecto específico de avaliação da qualidade de vida dos seus clientes, tendo procedido, em parceria com a Santa Casa da Misericórdia do Porto e com o objectivo futuro de realização de benchmarking de práticas e resultados, à tradução e adaptação da “Escala GENCAT de Calidad de Vida”.

A Escala GENCAT é um instrumento de avaliação objectiva desenvolvida em conformidade com o modelo multidimensional de Qualidade de Vida desenvolvido por Schalock e Verdugo, modelo sobre o qual é operacionalizada a intervenção da CERCIAG, pensada para ser utilizada como instrumento de melhoria contínua dos serviços sociais, através de uma prestação de serviços cada vez mais personalizada, pensada com base nas necessidades tanto actuais como futuras dos clientes.

- ▶ No âmbito da relação da parceria com o CRPG, e por recurso à metodologia desenvolvida por aquela Entidade, foi iniciado um projecto de Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida das pessoas com deficiências e incapacidades, decorrentes dos programas implementados no domínio da formação e do emprego, aplicado um ano após a conclusão de uma ou mais intervenções, e que possibilitará à CERCIAG obter resultados relativos aos anos de 2010 a 2012.

A avaliação de impactos decorrentes dos programas implementados constitui um processo de recolha e de análise de informação que permite obter conhecimento sobre os efeitos multinível das intervenções, maximiza o ajustamento dos programas às características e especificidades do público-alvo, sendo de grande relevância para a tomada de decisão no quadro dos processos de melhoria contínua e para justificar o investimento nas intervenções de reabilitação.

O desenvolvimento deste projecto permitirá ainda o desenvolvimento futuro de acções de benchmarking de práticas e resultados.

Face à relevância e abrangência das iniciativas realizadas e aos resultados obtidos considera-se que o objectivo foi concretizado em 100%.

2. Objectivo Estratégico: Formalizar um quadro de prestação de serviços, reajustando a oferta às necessidades do mercado e às condicionantes do sistema de financiamento numa lógica de Centro de Recursos.

A. Unidade de Gestão de Clientes

A1 - Até Julho de 2012 desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, que permita a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
PFA Externo	7	2	28,57	⬇️

A2 - Alargar os serviços existentes, através da renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
DAO (Centro) - Nº de clientes (acordos de cooperação)	80	66	82,50%	⬇️
DAO (Domicilio) - Nº de clientes (acordos de cooperação)	12	11	91,66%	~
DR - Nº clientes (acordos de cooperação)	21	15	71,43%	⬇️
DAD - Nº de dias de atendimento (acordos de cooperação)	7	5	71,43%	⬇️
Candidatura para abertura do curso de mecânica a um total de 11 formandos	11	--	--	--

Análise dos Indicadores

A1 - Foi realizado, pelo Departamento de Formação da CERCIAG, o levantamento de necessidades de formação junto de todos os interessados. Relativamente ao plano apenas foram executadas 2 acções das 7 previstas, por não haver o número de formandos suficientes. Assim abrangeu-se um total de 17 formandos externos.

A2 - Os desvios verificados devem-se essencialmente à não concretização, até à data, dos alargamentos das respostas sociais conforme justificação apresentada no ponto seguinte do presente relatório.

Concretização dos Objectivos

A1 - A operacionalização deste objectivo, em 2012, incidiu nas respostas às solicitações externas para apoio técnico (psicologia, cedências de salas de terapias, etc.) e na Formação de Activos Externos. No que concerne à total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes não foi ainda possível, apesar das diligências realizadas, não foi ainda possível desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos que permita a total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Apesar de sinalizadas as necessidades de formação junto de todos os interessados, e do Plano divulgado reflectir as mesmas, estes fundamentaram com a impossibilidade de frequência devido à realização em simultâneo de outras acções, decorrentes de candidaturas específicas para o terceiro sector, bem como devido às dificuldades económicas actuais. Apesar de terem sido realizadas as acções previstas e em face dos resultados estarem abaixo do previsto, considera-se que a taxa de concretização foi de 50%.

A2 – No que se refere ao desenvolvimento das acções necessárias à concretização do objectivo, foram diligenciados os esforços inerentes à renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos junto do órgão de tutela (Segurança Social) os quais, muito embora tenham sofrido um avanço significativo, não se traduziram ainda nos resultados esperados. Neste sentido, estão em fase de aprovação os projectos de remodelação dos espaços com o consequente aumento da capacidade instalada, que se prevê venha a concretizar-se durante o próximo ano.

Não foi possível a abertura do curso de mecânica, conforme previsto em candidatura, dado não terem sido abertas as medidas de apoio ao investimento pelo IEFP.

Adicionalmente, a CERCIAG desenvolveu o projecto “Mais Qualidade”, o qual foi distinguido com uma Menção Honrosa, no âmbito do prémio BPI Capacitar, considerado um dos maiores prémios de responsabilidade social em Portugal. O financiamento recebido destina-se à aquisição de uma viatura para o Serviço de Apoio Domiciliário, com revestimento isotérmico, compartimentada em zona alimentar, zona de roupas e zona de produtos de higiene e, ainda, aquisição de diferentes equipamentos e ajudas técnicas para apoio a 34 beneficiários directos.

Este objectivo obteve assim uma taxa de concretização de 75%.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de acções que visem:

- ▶ Aumento do número de associados;
- ▶ Angariação de donativos;
- ▶ Aumento do volume de vendas de pirilampos;
- ▶ Aumento dos serviços prestados ao exterior.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Volume de receitas próprias (excepto comparticipação de clientes)	≥150	177.889,18€	118%	~

Análise dos Indicadores

Tendo a meta sido definida com base em valores históricos e de modo a reflectir a actual e difícil conjuntura económica, verificou-se um resultado acima do esperado justificado essencialmente pela realização de novas iniciativas de angariação de donativos e pela doação em espécie de alguns materiais, resultado do espírito solidário e parceiro da comunidade, os quais foram devidamente convertidos em mais-valias financeiras.

Concretização dos Objectivos

No que se refere à concretização do objectivo, nomeadamente ao desenvolvimento das linhas de acção definidas, verificou-se:

- ▶ “Aumento do número de associados” – entraram 12 novos associados durante este ano e saíram 4 (evocando questões financeiras) registando-se assim, um aumento de 7 associados relativamente a 2011, traduzindo-se no balanço positivo desejado.
- ▶ “Angariação de donativos” – durante o período de 2012 realizaram-se novas e importantes iniciativas neste âmbito, nomeadamente o jantar organizado pela Confraria do Leitão da Bairrada, e a campanha de recolha de presentes de Natal para os clientes em parceria com o BPI. Mantiveram-se ainda outras iniciativas, importantes pela adesão da comunidade nomeadamente a festa de S. João, o evento “Sopas e Aromas” e as acções de sensibilização do Projecto Átomo. Registou-se ainda um donativo em espécie pela Haworth Portugal para a área de Costura. Todas estas acções foram convertidas em termos financeiros impactando positivamente os resultados obtidos.
- ▶ “Aumento do volume de vendas de pirilampos” – por se tratar de um ano em que as expectativas de vendas eram limitadas pela situação financeira difícil que se verifica ao nível do país, foram adquiridas menos 2.000 unidades por referência às vendas verificadas em campanhas anteriores (em que não se conseguiram vender a totalidade de pirilampos adquiridos), tendo-se verificado a venda de todas as unidades adquiridas, o que se traduziu numa gestão física e financeira mais eficiente da campanha.
- ▶ “Aumento dos serviços prestados ao exterior” – esta fonte de financiamento alternativa não registou o resultado esperado, tendo inclusive sofrido uma diminuição de cerca de 30% relativamente ao ano anterior, pelo que não se considera que a acção proposta tenha sido alcançada.

Em face das iniciativas realizadas e dos resultados obtidos considera-se que o objectivo foi concretizado em 75%.

3. Objectivo Estratégico: Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.

A. Direcção

A1 - Definir e introduzir na Avaliação de Desempenho dos colaboradores, objectivos de Departamento/ Serviço, com base nos resultados de desempenho organizacional medidos a Setembro de 2011 e no Relatório Anual de Actividades de 2011.

A2 - Introduzir mecanismos de compensação por grupo funcional, decorrentes dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho.

Concretização dos Objectivos

A1 - A operacionalização deste objectivo foi concretizada no exercício de avaliação de desempenho realizado em Março de 2012, relativo ao ano de 2011.

Foram indexados objectivos organizacionais e departamentais (taxa de satisfação de clientes, grau médio de cumprimento do PI, desvio da execução orçamental dos gastos e aumento das receitas próprias), definidos pela direcção para o ano de 2012, numa óptica de orientação para os resultados e de melhoria contínua

A classificação final resultou do somatório da pontuação obtida no conjunto de competências identificadas no Perfil Funcional (80%), afectado de uma ponderação específica definida para cada função e pelos resultados obtidos face aos objectivos pré-definidos para o período de avaliação (20%), conforme determinado no Processo de Avaliação do Desempenho.

A2 - Considerando a conjuntura económica particularmente difícil que se vive, os resultados obtidos e para o exercício de avaliação de desempenho relativo a 2011, a Direcção atribuiu 1 dia de férias aos colaboradores que, dentro de cada um dos 5 grupos funcionais existentes, obtiveram a classificação mais elevada.

Ambos os objectivos foram concretizados a 100%.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Departamento de Formação de Activos

- ▶ Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA);
- ▶ Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho;
- ▶ Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa execução do PAF	100% (15)	12	80%	↘
Nº de oportunidades de formação	--	35	--	--
Nº de colaboradores	60	61	102%	~
Nº médio de horas formação por Formando	35	31,88	91%	~
Volume de Formação PAF (horas)	4306	3443,5	80%	↘
Volume de Formação total (horas)	4306	6136,5	142%	↗
Nº de colaboradores que realizaram o nº de horas obrigatórias no ciclo de referência	51	51	100%	~
Nº de colaboradores com aumento de qualificações	9	9	100%	~
Eficácia da formação PAF	≥ 90%	96	96%	~
Eficácia da formação (oportunidades de formação)	≥ 80%	83,84	84%	~

Análise dos Indicadores

A não aprovação da candidatura 2.3 – Formações Modulares POPH, condicionou a execução da formação prevista no PAF. Assim, e apesar dos esforços da organização, nomeadamente a realização de acções apenas com recursos internos e/ou por recurso a parceiros da comunidade, apenas foi possível realizar 12 das 15 acções previstas, o que corresponde a uma taxa de execução de 80%.

No entanto, e como é hábito da organização, a atenção às oportunidades de formação externas minimizaram os potenciais efeitos, tendo sido realizadas 35 acções não previstas, as quais foram também ao encontro do levantamento de necessidades e plano de desenvolvimento dos colaboradores (Avaliação de Desempenho).

Neste sentido, das 4306 horas de volume de formação previsto em PAF, foram realizadas 3443,5 horas, o que perfaz também uma execução de 80%. No entanto, a este volume acrescem as 2693 horas decorrentes do aproveitamento das oportunidades de formação, o que perfaz um total de 6136,5 horas de formação, correspondente a um volume de formação executado de 142%.

Também no que se refere ao aumento de qualificação dos colaboradores e ao cumprimento da legislação aplicável à formação de activos foram cumpridas as metas previstas.

No que diz respeito à eficácia da formação, e apesar da sua medição ter sido iniciada apenas este ano, as metas propostas foram plenamente alcançadas.

Concretização dos Objectivos

No que se refere à concretização do objectivo relacionado com a Formação de Activos, pela análise da taxa de execução do plano, em conjugação com o volume real de formação executado, considera-se o mesmo concretizado a 100%.

No que se refere ao aumento de qualificações, e conforme verificado, a taxa de concretização foi de 100%.

No que se refere ao cumprimento da legislação aplicável à formação de activos, o objectivo foi concretizado em 100%, tendo-se, ainda, em 2012 fechado o ciclo de referência a três anos cumprindo integralmente o previsto na legislação.

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Gestão de Recursos Humanos

- ▶ Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº total de colaboradores	82 *	89	-	-
Nº de colaboradores (efectivos)	67 *	65	-	-
Nº de colaboradores (a termo)	11 *	16	-	-
Nº de colaboradores (legislação especial de emprego/ estágios/ prestadores de serviços)	4 *	8	-	-
Taxa de absentismo	9,5% *	10%	-	-
Taxa de colaboradores com mais de 22 dias de férias	≥ 50% (37 em 74)	36	49%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro	84% (67 em 80)	65	81%	~
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM	≥ 70% (48 em 68)	37	54%	↓
Grau de execução das consultas de Medicina no Trabalho	100% (86)	86	100%	~
Índice de satisfação de colaboradores	≥ 80%	86	86%	~

* Os valores apresentados referem-se aos reportados em Relatório Anual de Actividades de 2011, não constituindo metas e sim valores de referência

Análise dos Indicadores

Sobre o indicador das férias dos colaboradores, não foram considerados os colaboradores cujas férias são referentes ao ano corrente (contratados a termo) sendo que, dos 80 colaboradores de referência apenas foram considerados 74, pelo que destes 36 têm mais de 22 dias de férias.

O indicador “Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro” registou uma execução inferior à planeada, pela saída de dois colaboradores cuja substituição foi efectuada por contrato a termo.

No que se refere aos resultados da Avaliação do Desempenho dos colaboradores, a execução ficou aquém da meta por motivos relacionados com alterações introduzidas no processo – alteração da escala de avaliação de 4 para 5 pontos, e sobretudo pela introdução de Objectivos Organizacionais/Departamentais. Estas alterações influenciaram a classificação final da Avaliação do Desempenho.

Durante o primeiro semestre foram realizadas 86 consultas de Medicina no Trabalho correspondentes a 6 ausências prolongadas por doença natural (superiores a 1 mês de ausência), 2 ausências por acidente de trabalho, 10 por admissões (sendo 4 de estagiários, 3 por contrato de substituição e 3 por novas contratações), 1 consulta anual obrigatória para colaboradores com mais de 50 anos de idade e 67 consultas regulares.

Para o Índice de Satisfação dos colaboradores, o resultado obtido pela aplicação de inquéritos de satisfação a todos os colaboradores, foi de encontro com a meta estabelecida.

Concretização dos Objectivos

O objectivo proposto de promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo não foi devidamente alcançado, pois apesar de se terem definido e acompanhado indicadores neste âmbito, bem como desenvolvidos outros controlos, nomeadamente pela substituição do sistema de gestão de assiduidade, de cartões pela leitura de dados biométricos, não se conseguiu diminuir de forma efectiva o absentismo.

No que se refere à promoção de medidas de incremento de motivação dos colaboradores, e apesar do contexto conjuntural não ter permitido o desenvolvimento de outras medidas específicas, para além do prémio associado aos resultados da avaliação de desempenho, a postura de rigor da CERCIAG no que se refere ao cumprimento dos compromissos assumidos com os seus colaboradores, foi reconhecida por estes, tendo a percentagem de colaboradores satisfeitos registado

um aumento significativo em 2012.

O objectivo apresenta assim uma taxa de concretização de 75%.

4. Objectivo Estratégico: Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade.

A. Direcção

A1 - Garantir as condições e recursos necessários à prossecução do Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS Excellence.

A2 - Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores.

A3 - Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho e resultados, que possibilite:

- ▶ Aumento do autoconhecimento organizacional;
- ▶ Conhecimento melhorado das necessidades e expectativas dos clientes;
- ▶ Consolidação/aumento de parcerias;
- ▶ Níveis de qualidade elevada nos serviços prestados;
- ▶ Aumento do nível de satisfação dos clientes;
- ▶ Aumento da eficiência nos processos de trabalho.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Workshops Gestão da Qualidade e Intervenção Técnica (EQUASS Excellence)	66.66%	66.66%	100%	~
Diagnóstico Organizacional e P. de Desenvolvimento (EQUASS Excellence)	33.33%	33.33%	100%	~
Implementação do Plano de Desenvolvimento (EQUASS Excellence)	70%	70%	100%	~
Índice de satisfação de colaboradores	≥80%	86%	86%	~

Análise dos Indicadores

A1 - Foram realizados os Workshops de Gestão da Qualidade e Intervenção Técnica previstos em Plano de Consultoria.

Foi concluído o Diagnóstico Organizacional e, ainda, o Plano de Desenvolvimento (EQUASS Excellence).

A2 - Foi revisto e aplicado o Inquérito de Avaliação de Satisfação de Colaboradores. Do tratamento dos dados obtidos, resulta um grau de satisfação de Colaboradores de 86%

Concretização dos Objectivos

A1 - Em termos genéricos, a análise do objectivo proposto para o semestre evidencia que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos, pelo que o objectivo foi totalmente concretizado.

A2 e A3 - Ambos os objectivos foram concretizados a 100%.

A3 - Neste âmbito, foram desenvolvidas acções de benchmarking, nomeadamente:

- ▶ Exercício de benchmarking dinamizado pelo CRPG, o qual integrou o CRPG, a CERCIAG, a ASSOL e a APPC de Coimbra, que resultou num quadro comparativo de 10 resultados, para os anos de 2009, 2010 e 2011.
- ▶ Convite da AFID para a participação na acção de “Benchmarking on quality within the EQUASS framework”, o qual envolveu a análise comparativa de 14 critérios, distribuídos por 5 Princípios EQUASS, e integrou as seguintes organizações – AFID, APPACDM de Gaia, CERCIAG, CRPG, EPR, Josefs Gesellschaft, AVRE, NHO Service, Heliomare, Valakupiai Rehabilitation Centre, Rehab Group e University Rehabilitation Institut.
- ▶ Convite da AFID para integrar o grupo de benchmarking que mantém com o CRPG e a APPACDM de Gaia, o qual para além de um quadro estável comparativo de indicadores, inclui o desenvolvimento de acções específicas de partilha.
- ▶ Desenvolvimento de um exercício de benchmarking relativo aos serviços desenvolvidos no âmbito do CRI, o qual incluiu convites a várias organizações congéneres, prevendo-se a apresentação/ partilha de resultados no decorrer de 2013.

As acções desenvolvidas têm contribuído positivamente para o aumento do conhecimento organizacional, qualidade dos serviços prestados, bem como a eficiência e eficácia dos processos de trabalho, prevendo-se a continuidade destas iniciativas no decorrer de 2013. Este objectivo foi concretizado a 100%.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.

- ▶ Aplicação de avaliações de satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas (Stakeholders);
- ▶ Garantir condições para auto-representação e a auto – determinação;
- ▶ Cumprir com o estipulado nos Planos Individuais (indicadores a demonstrar nos Planos dos Departamentos);
- ▶ Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.

Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias – formais/ informais, na prestação de serviços e/ou no desenvolvimento de eventos.

Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional pela DGERT.

- ▶ Rever os “instrumentos formativos” de acordo com as novas exigências legais do Centro de Formação e Emprego;

- ▶ Reestruturar o processo organizativo da formação profissional inicial.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Número de clientes	384	456	119%	↗
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano Individual	≥80%	87,56	87,6%	↗
Taxa média de execução das acções do PI	100%	100	100%	~
Taxa média de sucesso dos PI	≥ 80%	78,5	78,5%	~
Número de clientes com continuidade interna	241	248	103%	~
Número de clientes encaminhados para a comunidade	1	3	100%	~
Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	≤ 84 (157*)	101	77%	~
Número de clientes envolvidos na revisão dos serviços	280	236	84%	↘
Taxa de resposta às solicitações/necessidades de reuniões formais com clientes/significativos	100%	100	100%	~
Média do Grau de satisfação de Clientes	≥ 90%**	93,7	93,7%	~
Taxa de Clientes Satisfeitos	99,25%	100	100%	~
Média do Grau de satisfação de Famílias/ Significativos (global)	96,4%	91,5	91,5%	~
Média do Grau de satisfação de Stakeholders	≥ 90%	89,1	89,1%	~
Parcerias activas	≥ 130	158	121%	↗
Nº de Eventos	13	13	100%	~
Nº de Clientes inseridos na Comunidade	97	65	67%	↘
N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar	15	16	107%	~
Nº de Reclamações/Sugestões	1	1	100%	~
Nº de sessões de Auto-Representantes	22	39	177%	~
Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-Representantes	≥ 28	45	161%	~
Desenvolvimento de Projectos (candidaturas)	5*	15 (11)	--	↗
Desenvolvimento de Projectos (realização)	--	6	--	--

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
N.º de revisões do PI	278*	241	--	~
N.º novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI	≥ 2	2	100%	~

* Os valores apresentados referem-se aos reportados em Relatório Anual de Actividades de 2011, não constituindo metas e sim valores de referência.

** Ver ponto “Satisfação de Clientes, Significativos e Outras Partes interessadas”.

Análise dos Indicadores

De uma maneira geral a análise dos indicadores evidencia que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos.

O desvio positivo no indicador N.º de clientes deve-se, essencialmente, ao aumento do n.º de alunos abrangidos pelo CRI, referentes ao Plano de Acção 2012/2013.

Ressalva-se que o n.º de clientes com continuidade interna prevê apenas os clientes transitados de 2011 que continuam nos serviços em 2012. A medida de IAOQE do DFE, que avalia também o n.º de clientes com continuidade interna, respeita aos clientes que, finda a medida, continuarão nos serviços em 2013, o que terá reflexos apenas no próximo relatório.

Relativamente aos candidatos para os quais não existe resposta interna e na comunidade, apesar de 2012 ter iniciado com um total de 157 candidatos, este valor diminuiu para 101, com a actualização das listas de espera a 31 de Dezembro. A meta prevista não foi alcançada, visto que não se verificou o alargamento dos acordos de cooperação com a Segurança Social.

Relativamente aos indicadores referentes à auto-representação foram disponibilizados aos Auto-representantes meios e condições para que desenvolvessem, com sucesso, o seu Plano de Actividades. Os indicadores “N.º de sessões de Auto-Representantes” e “Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-Representantes” encontram-se acima da meta prevista uma vez que foi proposto e aprovado, ainda no decorrer do 1.º Trimestre de 2012 o aumento da periodicidade das reuniões.

A reclamação, que já se encontra encerrada, apesar de inconclusiva, foi tratada conforme previsto, tendo sido desenvolvidas as acções definidas.

No indicador “Desenvolvimento de Projectos” foram concebidos 11 projectos, para os quais foram realizadas 15 candidaturas a financiamento:

- ▶ INR – “Quiaios - Colónia de Férias”;
- ▶ EDP Solidária – “Táxi Social”;
- ▶ PAPPERA – Seminário “Envelhecimento Activo”;
- ▶ Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social (PAOS), Medida A - completar financiamento do EDP Solidária;
- ▶ Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, Medida B - Completar financiamento do INR (colónia de férias);
- ▶ INR – Fanfarra Zabumbar;
- ▶ INR – Grupo de Teatro “Tu és arte”;

- ▶ Fundação Jumbo – “Para a Juventude”;
- ▶ Câmara Municipal de Águeda - Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda:
 - Zabumbar;
 - Teatro “Tu és arte”;
 - Dança Inclusiva;
 - Malabares;
 - Rancho Folclórico Saltatio;
- ▶ BPI Capacitar 2012 – “+ Qualidade” (viatura adaptada ao Apoio Domiciliário e ajudas técnicas);
- ▶ Fundação Calouste Gulbenkian “Educação Especial 2012” - Incluir +.

Das candidaturas apresentadas apenas se obteve aprovação de 7 - INR – “Quiaios - Colónia de Férias”; Câmara Municipal de Águeda – “Zabumbar, Teatro “Tu és arte,” Malabares e Rancho Folclórico Saltatio”; BPI Capacitar 2012 e PAOS Medida B - Completar financiamento do INR (colónia de férias) – o que permitiu a realização na íntegra de 6 projectos. As restantes candidaturas não foram aprovadas por falta de dotação orçamental.

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

- ▶ Aplicação de avaliações de satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas (Stakeholders);

Indicador	Meta	Realizado	Status	2011	2010	2009
Índice de satisfação de Clientes	≥ 90%*	93,7%	↗	89,1%	87,4%	81%
DE		97,5%		91%	84%	--
DAO		93,5%		89,3%	83,51%	--
DFE		87,8%		86,6%	96,69%	79%
DR		92,6%		95,3%	86,96%	--
DAD		97,3%		83,3%	85,91%	83%
Índice de satisfação de Famílias	≥ 95%*	91,5%	↘	96,4%	95,9%	79%
DE		96,3%		96,4%	96,09%	--
DAO		90,4%		94,8%	94,28%	--
DFE		86,9%		95,4%	98,37%	79%
DR		92,4%		98,9%	95%	--
Índice de satisfação de Stakeholders	≥ 90%*	89,1%	~	88,3%	88,5%	87,2%
Índice de satisfação de Colaboradores	--	76,9%	--	71,8%	71,7%	68%

Indicador	Meta	Realizado	Status	2011	2010	2009
Índice de satisfação global das partes interessadas	--	90,3%	--	92,3%	92,2%	78%

* A análise comparativa dos valores obtidos ao longo dos últimos 4 anos demonstrou que, por lapso, as metas fixadas em sede de PAO2012, não são coerentes com o histórico.

No ano de 2012 os questionários de avaliação de satisfação de todas as partes interessadas foram alvo de revisão, quer relativamente ao seu conteúdo, quer no que respeita à sua classificação, o que, eventualmente, justifica as variações apresentadas nos resultados.

No que respeita ao Índice de satisfação das famílias e significativos (que apresenta a maior variação por comparação a anos anteriores), a taxa de respostas que representam insatisfação (“Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”) situa-se nos 0,02%, valor que sendo apenas residual por referência ao universo de respostas, parece confirmar a influência das alterações introduzidas no índice de resultados obtidos.

Para efeitos de candidatura EQUASS Excellence, para que os dados relativos aos diferentes anos permitam uma comparação mais linear, os resultados dos anos anteriores serão, eventualmente, recalculados de acordo com as regras de classificação fixadas.

Auto Representantes

- ▶ Garantir condições para auto-representação.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de reuniões	22	39	177,27%	↗
Nº Projectos	4	4	100%	~
Nº Intercâmbios	2	2	100%	~

Os indicadores “N.º reuniões”, “N.º Projectos” e “N.º Intercâmbios” apresentam uma taxa de execução elevada em relação ao planeado.

Com a entrada da nova dinamizadora nos AR e com a necessidade de empreender novos projectos, decidiu-se efectuar reuniões semanais com os clientes do DAO, mantendo-se as reuniões quinzenais com todos os elementos dos AR (DFE e DAO), daí o desvio superior.

O objectivo específico dos Auto-Representantes considera-se cumprido em 100%. Para isso contribuiu o trabalho desenvolvido por estes, a dinâmica introduzida pela nova dinamizadora e os meios e apoios que lhes foram disponibilizados para que desenvolvessem com sucesso o seu plano.

Parcerias – Valor Acrescentado

Indicador	Meta	Realizado	Status	2011	2010	2009
Nº de Contactos Estabelecidos	107*	130	~	107	-	-
Nº de Novas Parcerias	74*	87	--	74	38	19
Parcerias activas	92	158	↗	133	84	92
Nº de Parceiros	-	124	--	105	66	33
Nº de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria (DAO+DFE+EEE)	234*	265	↗	234	246	-
Taxa de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria	100%*	100%	~	100%	100%	-
Nº de participações de Clientes em Parcerias	962*	1247	↗	962	-	-
Grau médio de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias	88,97%*	90,65%	↗	88,97%	93,37%	-
Grau médio de satisfação de Stakeholders	≥ 90%**	89,1%	~	88,32%	88,5%	94%

* Os valores apresentados referem-se aos reportados em Relatório Anual de Actividades de 2011, não constituindo metas e sim valores de referência

** Ver ponto Satisfação de Clientes, Significativos e Outras Partes interessadas.

No que se refere aos indicadores relacionados com a gestão de parcerias, no decorrer do ano de 2012, pese embora a conjuntura social e económica, deu-se continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria, mantendo-se 71 parcerias de anos anteriores e respectivos serviços associados e aumentando-se as oportunidades de envolvimento na comunidade, tendo sido geradas 87 novas parcerias.

De salientar que dos 130 contactos estabelecidos, 66,9% originaram o estabelecimento de uma parceria, o que promoveu um número significativo de participações dos clientes nos serviços em parceria, sendo que vários clientes foram envolvidos em mais do que uma actividade de parceria, conforme se pode comprovar pelas 1247 oportunidades de participação disponibilizadas. De referir ainda que se mantém o envolvimento de 100% dos clientes em actividades de parceria.

Globalmente considera-se muito positiva a relação da organização com a comunidade envolvente, suportada num modelo de intervenção integrado e participativo, que permite constituir redes sociais de apoio através de um processo mobilizador dos agentes públicos e privados, por meio de parcerias, protocolos e acordos com diversos agentes da economia e da sociedade, e sinergias para combater as problemáticas sociais e as dificuldades da instituição, com os consequentes benefícios decorrentes para a intervenção com os clientes.

Concretização dos Objectivos

No que se refere à concretização do objectivo “Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização”, e ao desenvolvimento das linhas de acção definidas, verificou-se:

- ▶ A revisão e aplicação de questionários de avaliação da satisfação de Significativos, Clientes e Stakeholders;
- ▶ A promoção de condições efectivas para a auto-representação de clientes;
- ▶ O desenvolvimento, implementação e cumprimento de Planos Individuais, de acordo com o definido;
- ▶ O esforço na promoção e desenvolvimento de condições para a continuidade dos serviços prestados, apesar do desvio verificado ao nível das listas de espera, facto totalmente dependente de condicionantes externas.

Assim, com base nos resultados apresentados, o grau de concretização deste objectivo foi de 100%.

No que se refere à concretização do objectivo de “Aumentar as oportunidades de envolvimento de/na comunidade”, e com base nos resultados apresentados relativamente à dinamização de parcerias, envolvimento de clientes na comunidade e satisfação dos stakeholders, a sua concretização foi de 100%.

A CERCIAG ainda não foi notificada pela DGERT para apresentar o seu processo de certificação da Formação Profissional. No entanto, encontram-se já elaborados os Processos e Procedimentos específicos desta actividade (PP_23 – Gestão da Actividade Formativa; PP_24 – Desenvolvimento da Actividade Formativa; e PP_25 – Emprego) que, integrados nos restantes PP’s da organização, respondem ao Manual da Qualidade da Actividade Formativa. No âmbito dos procedimentos referidos, e considerando também o início em 2012 dos cursos de dupla certificação, procedeu-se não só à revisão dos instrumentos formativos, como também à reestruturação do processo organizativo. Este objectivo teve um grau de concretização de 75%.

C. Unidade Administrativo-Financeira

Gestão Orçamental

- ▶ Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade.
- ▶ Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Liquidez Geral = Activo Corrente / Passivo Corrente	≥ 1	0,79	--	↘
Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	≥ 0.1*	0,80	--	↘
Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	≥ 2%	28,60% (- 41.130,84€)	100%	↗
Taxa de execução do orçamento de Gastos de Funcionamento	100%	95,90	95,90%	~
Taxa de execução do orçamento de Rendimentos de Funcionamento	100%	93,70	93,70%	↘

* De acordo com as alterações introduzidas pelo novo Sistema de Normalização Contabilística, a meta de referência para este indicador passa a ter o valor de 1.

Análise dos Indicadores

No que respeita aos indicadores de rácios financeiros, e em razão das alterações introduzidas pelo novo Sistema de Normalização Contabilística, os resultados não podem ser comparados com os apresentados em relatórios anteriores.

O resultado da Liquidez Geral mostra que a capacidade financeira a curto prazo da CERCIAG não é suficiente para fazer face a todas as obrigações de curto prazo, pois tal como definido em Plano de Actividades, este indicador deverá ser superior a 1, estando neste período com um valor de 0,79.

Para o rácio de autonomia financeira, um valor baixo indica uma grande dependência da organização em relação aos credores, o que, para além dos riscos inerentes, é desvantajosa na negociação de novos financiamentos. Por outro lado, um resultado próximo de 1, indica uma reduzida dependência da organização a capitais alheios, reflectindo-se em valores mais baixos de encargos financeiros. Relativamente a 2012, apresenta um valor de 0,80, revelando ainda uma situação de dependência da CERCIAG em relação a terceiros.

Apesar de se manter negativo, em relação ao resultado líquido do ano de 2012, a evolução foi positiva, tendo sido ultrapassada a meta estabelecida em Plano de Actividades.

Concretização dos Objectivos

Os objectivos em análise não foram alcançados na sua totalidade por não se ter verificado uma melhoria ao nível da situação financeira a curto prazo como se pretendia, tendo o objectivo alcançado uma taxa de concretização de 50%.

Pagamentos

- ▶ Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Prazo médio de pagamento	60	84	33%*	↘
Prazo médio de recebimento	60	74	--	↘
Prazo médio recebimento IEFP (≈ 45% financiamento total)	--	97	--	--

* Por referência ao valor apresentado no RAC 2011, o qual foi de 96 dias.

Análise do Indicador

Apesar do esforço efectuado, não foi possível atingir a meta definida para o prazo médio de pagamento a fornecedores, a qual se revela bastante ambiciosa face às condições de recebimento da CERCIAG. Apesar do prazo médio de recebimento ser inferior ao de pagamento, os recebimentos associados à Formação Profissional Inicial, o qual representa a maior percentagem de gastos para a CERCIAG, por funcionar através de pedidos de reembolso, causa dificuldades de tesouraria imediata.

Concretização do Objectivo

Apesar de não terem sido alcançadas as metas propostas, ainda assim o mesmo não pôs em causa a concretização do objectivo, pois, cada vez mais, têm sido negociados os prazos de pagamento com os fornecedores conseguindo, ainda assim, a redução do preço de aquisição de alguns produtos e serviços.

O objectivo tem assim um grau de concretização de 50%.

Compras

- ▶ Manter procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Concretização do objectivo

Ao longo do ano foram renegociados alguns contratos que permitiram uma redução de gastos, designadamente comunicações, manutenção da piscina contrato de controlo de pragas, o que representa uma redução 24,4% ao nível destes gastos. No total das despesas do ano, verificou-se um aumento nos Gastos com a Rubrica “Fornecimentos e Serviços Externos” de 1,13%. Contudo, por análise às suas diferentes componentes, verifica-se que, só ao nível dos Gastos com “Combustíveis,” o aumento verificado foi de 15,10%, resultante sobretudo do aumento do custo dos mesmos.

Perante os resultados ao nível dos Gastos, considera-se que o objectivo foi concretizado em 100%.

Transportes

- ▶ Implementar, por recurso às ferramentas informáticas de gestão, procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes e de gestão de circuitos, em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Concretização do objectivo

Não tendo sido possível a aquisição/construção de uma nova ferramenta de gestão específica para a monitorização/controlo do serviço de transportes, mantiveram-se os procedimentos anteriores de controlo sem que fossem colocados em causa as orientações de consolidação da sustentabilidade

Tratando-se de um serviço cujos gastos, nomeadamente os relacionados com consumo de combustível, não são internamente controláveis, a grande preocupação centrou-se na gestão da frota automóvel, permitindo assim, um maior controlo na rentabilização das saídas das viaturas. Foi adoptado um procedimento de inscrição de distribuição diária das viaturas, visível aos colaboradores, que possibilitou um aumento da sua eficiência.

Os gastos directamente relacionados com este serviço, combustíveis e manutenções de viaturas, registaram um aumento de 6% (resultante de um aumento nos combustíveis e de uma diminuição nas manutenções).

Considerando os pressupostos do objectivo em análise e a explicação anterior, podemos concluir que o mesmo foi alcançado em 50%.

Alimentação

- ▶ Manter e actualizar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Execução orçamental da despesa em alimentação	100% (85.000,00)	83.044,25€	97,70%	~

Análise do Indicador

Verificou-se um desvio orçamental positivo de 2,3%, ou seja, os gastos com produtos alimentares foram inferiores aos orçamentados em 1.955,75€ para o ano de 2012, o que revela um resultado positivo ao nível dos procedimentos adoptados. Durante o ano foram sistematicamente revistas as ementas e consultados diversos fornecedores de produtos alimentares no sentido de diminuição dos gastos sem ser posta em causa a qualidade das refeições servidas. É também de salientar o facto de, durante o ano, terem sido recepcionados alguns produtos doados, quer por particulares quer por entidades colectivas, tendo este facto também contribuído para os bons resultados do serviço.

Concretização do Objectivo

Em face dos resultados apresentados, associados à difícil conjuntura económica, considera-se que o objectivo foi alcançado com um grau de concretização de 100%.

5. Objectivo Estratégico: Aumentar, requalificar e melhorar as infra-estruturas e equipamentos, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamentos existentes, potenciando a sua optimização/rentabilização

A. Direcção

A1 - Resolução da situação da obra de UR de Travassô:

- ▶ Apresentação e negociação junto da tutela, de propostas de resolução.

A2 - Resolução da situação da Quinta do Brejo:

- ▶ Articulação com a Igreja de Aveiro e CSP da Borralha.
- ▶ Negociação de espaço alternativo.

Concretizações dos Objectivos

A1 – No que se refere à situação da obra do LR de Travassô têm sido diligenciados todos os esforços e articulações na sua resolução, as quais incluíram a realização de reuniões com o Centro Distrital de Aveiro da Segurança Social, estando a decorrer negociações no sentido da sua resolução. Assim considera-se o objectivo concretizado em 50%.

A2 – Foram realizadas várias diligências junto da Diocese de Aveiro, incluindo uma reunião com o Sr. Bispo de Aveiro, na sequência da qual a CERCIAG apresentou, por escrito, proposta de resolução da situação da Quinta do Casal Lito no Brejo, aguardando resposta da Diocese. Assim considera-se o objectivo concretizado em 50%.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Quinta do Brejo – Nº de clientes	150	--	--	--

Concretização do Objectivo

Em face deste projecto estar dependente da decisão da Diocese de Aveiro relativa à utilização da Quinta do Brejo, o mesmo foi suspenso no decorrer do ano de 2012.

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Manutenção de infra-estruturas, equipamentos e viaturas

- ▶ Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de Gestão de infra-estruturas.
- ▶ Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Peso dos Custos de Conservação e Reparação nos Fornecimentos e Serviços Externos	13% (42.761,66€)	11,70% (38.318,71€)	100%	↗
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas ((Custos ano N - Custos ano N-1) / Custos ano N-1 X 100)	2% (494,05€)	-15,20% (-3.741,85€)	100%	↗
Grau de cumprimento do plano de manutenção	100%	--	--	--

Análise dos indicadores

O “Peso dos Custos de Conservação e Reparação no FSE” foi, em 2012, de 11,70%, inferior aos 13% previstos, revelando um resultado positivo.

Os gastos totais com conservação e reparação de equipamentos, viaturas e infra-estruturas foram de 38.318,71€ para o ano, decompostos da seguinte forma:

- ▶ Equipamentos: 12.149,70€
- ▶ Viaturas: 20.960,52€
- ▶ Infra-estruturas
 - Próprias: 1.641,49€
 - Arrendadas: 3.567,00€ (pintura e pequenos arranjos dos apartamentos do L.R.)

Por referência ao indicador “Taxa crescimento dos Custos com manutenção de viaturas”, previu-se em Plano um aumento de 2% relativamente ao ano de 2011. Contudo, verificou-se, contrariamente ao que se poderia esperar por força do desgaste normal das viaturas, uma diminuição relativamente ao ano anterior de 15,20%, revelando uma situação favorável para a CERCIAG.

Ainda não foi possível a implementação de um Plano formal de manutenções contudo, todas as necessidades de manutenção são documentadas e existe uma análise casuística da eficácia das manutenções.

Concretização dos Objectivos

Para o ano de 2012, e tendo por base a não execução da acção relativa ao Plano de Manutenção, considera-se que o grau de concretização dos objectivos foi de 75%.

Transportes

- ▶ Garantir a eficácia/eficiência dos transportes

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
N.º de clientes com necessidades de serviço de transportes satisfeitas	100%	166	100%	~
Taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores	100% (2.242)	2.099	94%	~

Análise dos Indicadores

Durante o ano de 2012 usufruíram (em média mensal excluindo o mês de Agosto por se tratar de um mês atípico) do serviço de transporte, 166 clientes tendo os meses de Outubro e Novembro registado o n.º maior de clientes (184 e 185 respectivamente) e os meses de Janeiro e Fevereiro o n.º menor (152). Esta

oscilação decorre sobretudo da entrada e saída de formandos, quer da F. Profissional Inicial quer da F. Profissional Contínua.

No que respeita à taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores, realizaram-se 94% das solicitações efectuadas. No total, durante o ano, foram efectuadas 2.242 requisições de transportes, tendo sido satisfeitas 2.099 requisições de saídas de serviço.

Concretização dos Objectivos

Em face do realizado considera-se que a taxa de concretização do objectivo foi de 100%.

6. Objectivo Estratégico: Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders.

A. Direcção

Continuar a garantir condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão, nomeadamente:

- ▶ Avaliação de Desempenho;
- ▶ Desempenho organizacional – dados da prestação de serviços;
- ▶ Gestão de circuitos.

Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.

- ▶ Criação de Página em linguagem fácil;
- ▶ Criação de conteúdos adaptados;
- ▶ Desenvolvimento e implementação de plataforma online de jogos didácticos multimédia, no Website.

O ano 2012 foi, em alguns aspectos, atípico, no que diz respeito à actividade de I&D. Tal ficou a dever-se, essencialmente a dois factores: aquisição, por candidatura, de 1 servidor, 1 dispositivo de backup's e 8 postos de trabalho, que se traduziram na remodelação de 16 postos, pela reorganização dos equipamentos existentes.

Por outro lado, a realização de um estágio profissional na área de informática, durante o 2º semestre orientou alguma da acção do I&D, tendo sido feito um levantamento exaustivo do equipamento informático da CERCIAG, bem como o mapeamento da rede informática e dos bastidores de rede, informação que não existia anteriormente.

A Intranet assumiu também especial destaque, pelo desenvolvimento de um novo módulo (Avaliação do Desempenho), reformulação de fundo no módulo de Planeamento (Quadros de indicadores) e inúmeras pequenas correcções e ajustamentos na aplicação. O serviço de HelpDesk, esclarecimento de dúvidas e formação em algumas tarefas a nível informático na óptica do utilizador, apresentou uma diminuição, no que ao número de intervenções diz respeito.

Concretização dos Objectivos

A1 - Em termos de acção, durante o ano de 2012, o I&D manteve a aposta na continuidade de melhoria dos meios de gestão da informação e de monitorização e controlo do desempenho organizacional, permitindo a gestão da informação enquanto ferramenta táctica, estratégica e operacional, agilizando os processos e a tomada de decisão sob a forma e no tempo adequados, utilizando-a como capital e vantagem competitiva.

Foi criado na Intranet, e implementado, o Módulo de Avaliação do Desempenho, permitindo a sua utilização por todos os colaboradores da organização.

O módulo de Planeamento (quadros de indicadores) foi reformulado a diferentes níveis, tanto de estrutura de indicadores como de forma de cálculo, tendo sido introduzidos indicadores combinados de Desempenho Departamental e Organizacional, num total de 54 acções de correcção/ melhoria.

O objectivo foi concretizado a 100%.

A2 - No que concerne ao Desenvolvimento de Estratégia de Comunicação e Marketing, foi elaborado um Plano de Comunicação e Marketing, por recurso a serviços especializados, encontrando-se em fase de estabilização do respectivo cronograma.

Em termos de comunicação, está em desenvolvimento uma plataforma online, que irá dispor de fórum, blog e zona de jogos didácticos multimédia, no Website, em linguagem fácil e com conteúdos adaptados, que se pretende venha a ser gerida pelos Auto-Representantes. Procedeu-se, ainda, à actualização quinzenal do website (notícias, destaques, informação diversa), à elaboração de elementos gráficos solicitados (v.g. flyers, folhetos, cartazes, apresentações) e à cobertura fotográfica e/ou videográfica de actividades realizadas. Foram, também, disponibilizados os 4 Boletins Informativos – CERCIAG _ORA (de periodicidade trimestral).

Em face da análise efectuada, conclui-se que a taxa de concretização deste objectivo é de 75%.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Pagamentos

- ▶ Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Prazo médio de pagamentos	60	84	33%*	⬇️

* Por referência ao valor apresentado no RAC 2011, o qual foi de 96 dias.

Análise dos Indicadores

Não foi possível atingir a meta definida para o prazo médio de pagamento a fornecedores pelas razões já referidas no Ponto C do 4º Objectivo Estratégico.

Concretização dos Objectivos

Apesar de não ter sido alcançada a meta proposta para o prazo médio de pagamentos, ainda assim tem sido efectuado um esforço nesse sentido, o que na conjuntura económica actual, reforça a confiança dos fornecedores na CERCIAG, pelo que se considera que a taxa de concretização deste objectivo foi de 50%.

Contabilidade

- ▶ Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Certificação Legal de Contas	Sem reservas	1	1	~

Análise do Indicador

Estando a CERCIAG sujeita a Revisão Legal de Contas foi acompanhada, durante o ano de 2012 à semelhança de anos anteriores, pela empresa Jorge, Victor, Neto, Fernandes & Associados, tendo sido realizadas diversas visitas de acompanhamento e controlo dos serviços financeiro e contabilístico, resultando a emissão de 2 relatórios de acompanhamento (pelo encerramento de contas intercalares e finais).

Concretização do Objectivo

O objectivo foi alcançado a 100%, tendo sido emitida a Certificação Legal de Contas sem reservas.

9. Desempenho Operacional dos Departamentos/Serviços

9.1. Análise dos Indicadores

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

9.1.1 Departamento Educação

a) Escola de Ensino Especial

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Alunos	4	4	100%	~
Grau de Implementação do PEI	100%	4	100%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução das acções do PEI	100% (1622)	1565	96%	~
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano de Desenvolvimento Individual do PEI (GMCOPi)	≥ 80%	95	95%	~
Taxa de sucesso dos PDI	100%	4	100%	~
Grau médio de cumprimento do PIT	100%	90	90%	~
Taxa de concretização das Actividades Lectivas	100% (567)	562	99%	~
Nº de clientes com continuidade interna	3	3	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	1	1	100%	~
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	--	--	--	--
Visitas de socialização	12	12	100%	~
Dinâmicas de grupo do projecto Átomo (nº de sessões)	20	20	100%	~
Fisioterapia (nº de sessões)	168	161	96%	~
Terapia da Fala (nº de sessões)	55	51	93%	~
Terapia Ocupacional (nº de sessões)	54	47	87%	↓
Actividade Física Adaptada (nº de sessões)	29	22	76%	↓

- As actividades lectivas da Escola de Ensino Especial terminaram em Junho de 2012; no entanto, a Escola manteve o seu funcionamento até ao final de Julho, com actividades não-lectivas, valores a que respeitam os dados do 2º semestre.

A generalidade dos indicadores apresenta uma taxa de execução dentro dos valores planeados.

Os desvios verificados ocorreram essencialmente ao nível do número de aulas da actividade física adaptada e ao número de sessões de terapia ocupacional. Em ambos os casos os desvios verificados relacionam-se com a necessidade interna de afectação dos técnicos a outras actividades da instituição, relacionadas com a prestação de serviços a clientes.

No entanto, apesar dos desvios verificados, os mesmos não comprometeram a concretização dos objectivos do PDI e do PEI, tendo os alunos sido encaminhados para outras actividades.

De salientar que no cumprimento do DL03/2008, todos os alunos que frequentaram a Escola de Ensino Especial no ano lectivo de 2011/2012 foram encaminhados para as escolas de ensino regular, não estando neste momento prevista a continuidade de funcionamento desta resposta.

b) Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Alunos	90	163	181%	↗
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2011 /2012 *	100% (3098)	3206	103%	~
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2012/2013 **	100% (1738)	1698	98%	~
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano de Intervenção 2011/2012	≥ 80%	85	85%	~
Taxa de sucesso dos Planos de Intervenção 2011/2012	≥ 80%	62 (90)	69%	~
Nº de clientes com continuidade interna	93	93	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	--	--	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	--	--	--	--
Fisioterapia (nº de sessões)	614	721	117%	~
Psicologia (nº de sessões)	1427	1385	97%	~
Psicologia (nº de sessões de avaliação psicológica)	--	91	--	--
Terapia da Fala (nº de sessões)	546	691	127%	~
Serviço Social (*)	--	--	--	--
Nº de Apoios ao PIT	965	947	98%	~

* Encerramento da resposta Serviço Social no CRI.

** A meta definida para o Plano de Intervenção 2012/2013 é de 4002, sendo que a 31.12.2012 a taxa de execução era de 42%.

A aprovação do Plano de Acção do CRI para o ano lectivo 2012/2013 ocorreu em Julho, tendo afectado a execução do planeado para o ano civil de 2012, uma vez que os valores aprovados diferem dos projectados por referência ao Plano de Acção do CRI de 2011/2012, traduzindo-se nos desvios aparentemente positivos verificados ao nível de algumas terapias.

O Serviço Social não teve cabimentação em Plano de Acção de CRI no ano lectivo de 2011/2012.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Educação é de 98,5%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – 98%;
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 101,4%;
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 94,5%;
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão (consideram-se as decorrentes da execução dos PIT, as visitas de socialização, assim como as dinâmicas do projecto Átomo) – 100%.

9.1.2. Departamento de Actividades Ocupacionais

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	92	77	84%	↓
Taxa de execução das acções do PI	100% (61499)	58570	95%	↑
Grau médio de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual (GMCOPi)	≥ 80%	--	83%	~
Taxa de sucesso dos PI	≥ 80%	--	70%	↓
Taxa de clientes que concretiza o sonho	10	8	80%	↓
Nº de clientes com continuidade interna	72	72	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	--	--	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤ 46	35	76%	~
Taxa de realização das actividades ocupacionais	100% (13410)	12343	92%	~
Taxa de realização dos cuidados técnicos de reabilitação	100% (3455)	3035	88%	↓
Taxa de realização das actividades transversais de inclusão	100% (15538)	13159	85%	↓
Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	14	70%	↓
Nº de sessões de Terapia da Fala	100% (417)	372	89%	↓
Nº de sessões de Fisioterapia	100% (1719)	1570	91%	~
Nº de sessões de Terapia Ocupacional	100% (1121)	889	79%	↓
Nº de sessões de Serviço Social	100% (165)	171	104%	~
Nº de consultas de Psicologia	100% (33)	33	100%	~

Até data não foi possível a concretização do alargamento da resposta, nomeadamente no que se refere à negociação de novos Acordos de Cooperação, o que influencia o desvio negativo relativo ao número de clientes previsto.

Os desvios negativos relativos aos cuidados técnicos de reabilitação e actividades de inclusão, prendem-se com a ausência temporária de clientes, os quais usufruem de 1 ou mais serviços de reabilitação (clientes a faltar e clientes noutras actividades) e pela necessidade de afectação dos técnicos a outras actividades da instituição, as quais apesar de não terem qualquer impacto ao nível da qualidade da prestação de serviços, tiveram reflexo ao nível do cumprimento dos objectivos do PI, para o qual não foi atingida a meta prevista.

O indicador “Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior” apresenta um desvio negativo, muito devido à conjuntura económica actual, que dificulta o estabelecimento de protocolos para o desenvolvimento desta actividade.

No que respeita à concretização do sonho dos clientes (taxa de clientes que concretiza o sonho), o desvio negativo deve-se a factores externos que impossibilitaram a sua concretização (colocação em EOE e transferência de CAO domicílio para CAO centro).

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Actividades Ocupacionais é de 84,4%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – 83,3%;
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 83,8%;
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 82%;
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 88,5%.

9.1.3. Departamento de Formação e Emprego

a) Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	93	102	110%	↗
Nº de Clientes (média)	93	79,4	85%	↘
Nº de Formandos Percurso B	32	32	100%	~
Nº de Formandos Percurso B (média)	30,7	23,64	77%	↘
Nº de Formandos Percurso C	71	70	99%	~
Nº de Formandos Percurso C (média)	61,6	55,7	91%	~
Volume de Horas Formação	100% (127510,5)	106587,5	84%	↘
Nº de PCT's	42	42	100%	~
Nº de revisões do PI	124	136	110%	↗
Taxa de execução das acções do PI	100% (128067,5)	107691,5	84%	↘

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano Individual (GMCOPi)	≥ 80%	82	82%	~
Taxa de sucesso dos PI	≥ 80%	81	81%	~
Nº de clientes com continuidade interna	42	41	98%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	0	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	--	0	--	--

No que respeita ao nº de formandos, foi previsto em Plano Anual de Actividades uma lotação total de 93 formandos: 82 formandos em 8 cursos já existentes em 2011 e que se manteria, acrescido do curso de mecânica com uma lotação de 11 formandos.

Face à não abertura de candidatura que permitisse o investimento para a abertura do curso de mecânica, e à decisão de implementação dos cursos de percurso B, foram propostas posteriormente, em candidatura anual, as novas lotações por curso, que perfazem um total de 91 formandos (ou seja, menos 2,3% em relação ao previsto em PAA, o que se traduz em 2900 horas de formação a menos.

Foi ainda definido em candidatura a continuidade em 2012 dos formandos que tinham iniciado a formação depois de Janeiro de 2010, até que estes perfizessem as 2900 horas de acção, terminando, portanto, ao longo de 2012. Nestas condições encontraram-se 12 formandos, sendo que todos foram concluindo a formação até Junho (excepto uma formanda que saiu 2 meses antes do previsto por limite de faltas injustificadas), deixando nos respectivos cursos as vagas em aberto.

Os cursos começaram em Janeiro com 77 formandos, menos 14 formandos que o previsto. Ainda que tenham sido admitidos até 30 de Junho mais 13 formandos, 11 foram concluindo o curso no 1º semestre e 6 desistiram ou foram excluídos, o que representa um número global de 18 vagas (a 30 de Junho de 2012). No decorrer do 2º semestre ainda foram admitidos 14 formandos e desistiram 4. As faltas dadas pelos formandos (justificadas por internamentos e injustificadas) totalizam cerca de 1568 horas, o que impacta em mais 1,23% no volume de horas de formação previstas. Estes dados impactam directamente no desvio verificado na taxa de execução das acções do PI.

O restante desvio verificado no volume de horas de formação é o reflexo da existência de vagas por preencher, sendo de salientar que o Percurso B foi executado pela primeira vez em 2012, pelo que a diferença verificada é considerada aceitável.

b) IAOQE

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de clientes IAOQE	20	20	100%	~
Nº de experiências de orientação vocacional	80	75	94	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de avaliações	25*	26	104%	~
Nº de avaliações (na actividade de orientação vocacional)	100	91	91%	~
Nº de estágios de observação	80	73	91%	~
Volume de horas de estágios de observação	1040	942,5	91%	~
Volume de horas de orientação vocacional	9360	8593	92%	~
Nº de clientes com continuidade interna	20	20	100%	~

(*) Apesar de não ter sido prevista em Plano Anual de Actividades, esta actividade foi aprovada em candidatura, num total de 25 avaliações previstas.

As actividades de IAOQE decorreram, conforme previsto, de Setembro a Dezembro. Os desvios verificados na execução devem-se ao facto de a medida ter iniciado com 15 candidatos (e não com 20, conforme previsto). Ainda no mês de Setembro, uma das candidatas da medida optou por não a concluir, preferindo integrar no imediato um dos cursos da formação profissional. A lotação da medida ficou completa em Novembro.

Foi ainda executada uma actividade não prevista em Plano Anual de Actividades mas que integrou a candidatura apresentada à Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade do POPH – Programa Operacional Potencial Humano, que consistiu na realização de 26 avaliações (previstas em candidatura 25), que permitiram aferir o projecto de vida mais adequado aos avaliados.

c) Centro de Recursos

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de entradas em Apoio à Colocação	35	36	103%	~
Nº de Candidatos integrados	26	13	50%	⬇️
Taxa de Integração (valor médio)	≥ 75%	37%	37%	⬇️
Taxa de Manutenção	≥ 80%	100%	100%	~

Previu-se, para o ano de 2012, acompanhar 35 candidatos na medida de apoio à colocação. Destes, 26 candidatos teriam que ser integrados para se obter a Taxa de Integração de 75%. A integração dos 26 candidatos foi repartida ao longo do ano, sendo que no 1º semestre se planeou a integração de 16, e no 2º semestre os restantes 10.

Na realidade, entraram na medida de apoio à colocação 36 candidatos. Destes, no 1º semestre (à data de 30 de Junho) apenas foram integrados 3 candidatos dos 12 que, já na altura, se encontravam em processo, aguardando aprovação das medidas de integração pelo Centro de Emprego. No 2º semestre, obteve-se a

integração de mais 10 candidatos, sendo que 2 candidatos tiveram atraso na aprovação do seu processo. O último iniciou a medida de integração já em 2013. Assim, obteve-se uma Taxa de Integração global de 37%.

Relativamente aos 13 candidatos integrados ao longo do ano, todos mantêm até à data os seus postos de trabalho, resultando numa Taxa de Manutenção de 100%.

Relativamente às actividades desenvolvidas na qualidade de Centro de Recursos, importa destacar o processo de avaliação de desempregados, convocados pelo Centro de Emprego de Águeda em Novembro, realizado por duas técnicas do DFE nas instalações do Centro de Emprego de Águeda.

Formação Contínua

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de clientes	18	12	66,7%	↘
Volume de horas de formação	2100	1824	86,86%	↘

Esta medida foi prevista para 2012 com 3 acções, 2 acções para 12 formandos a iniciar no 1º semestre e 1 acção para 6 formandos a iniciar no 2º semestre.

As 2 acções previstas para o 1º semestre iniciaram com os 12 formandos previstos, no entanto mais tarde do que o previsto em PAA, uma vez que só após a aprovação da candidatura se procedeu à organização de início das acções. Foi reestruturado o cronograma destas acções, que terminaram em Novembro (em vez Julho). As 2 acções tiveram uma execução quase total, uma vez que um formando saiu da medida em Setembro, acabando assim com um total de 11 formandos.

A 3ª acção, prevista para o 2º semestre e que se destinava a 6 trabalhadores com deficiência e incapacidade, apesar de organizada e divulgada, acabou por não ser realizada. Apesar das entidades empregadoras terem considerado a formação importante, não foi possível a maior parte dispensar os trabalhadores na fase final do ano (havia apenas 2 clientes para a acção).

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Formação e Emprego é de 88,8%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – 88,5%;
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 87,5%;
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 82,8%;
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 96,2%.

9.1.4. Departamento de Residências

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	≥ 21	15	71%	↓
Taxa de execução das acções do PI	100% (13482,5)	14958,5	111%	↑
Grau de concretização (médio) dos objectivos do PI	≥ 80%	90%	90%	~
Taxa de sucesso dos PI	≥ 80%	87%	87%	~
Nº de clientes com continuidade interna	15	15	100%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	0	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤60	63*	100%	~
Nº de Acompanhamentos em Serviço ao Exterior	≥ 90	166	184%	↓
Nº de participações em actividades de inclusão	≥ 20	34	170%	↑

* No indicador "Nº de Candidatos sem resposta interna/comunidade (inclui lista de espera)", considerou-se a meta atingida, uma vez que o valor inicial de 104, com a actualização da lista de espera reduziu consideravelmente.

Até data não foi possível a concretização do alargamento da resposta, o que influencia o desvio negativo relativo ao número de clientes previsto.

O indicador número de participações em actividades de inclusão apresenta uma taxa de execução muito acima do previsto devido um aumento das oportunidades de saída, individualmente ou em pequenos grupos, consoante o interesse e capacidade dos clientes. São actividades propostas e organizadas pelas próprias ajudantes de acção directa e distinguem-se das restantes pois são pequenas deslocações apenas de carácter de socialização/ inclusão, sem eventos/comemorações associados.

Também muito acima do previsto, estão os acompanhamentos ao exterior aos clientes, os quais têm vindo a aumentar o seu grau de dependência e consequentemente a necessidade de outro tipo de intervenções, nomeadamente clínicas. Como é óbvio, todo este esforço influencia directamente a gestão dos recursos e serviços, pelo que se prevê a contratação de um técnico de enfermagem no decorrer de 2013.

Em consequência, estes desvios influenciam positivamente a taxa de execução das acções do PI.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Residências é de 100%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – 120,6%;
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 128,3%;
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 100,4%;

- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 135%.

9.1.5. Departamento de Apoio Domiciliário

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	25	28	112%	↗
Fisioterapia (nº de sessões)	100% (264)	270	102%	↗
Taxa de execução das acções do PI	100% (9276)	10322	111%	↗
Grau de concretização (médio) dos objectivos do PI	≥80%	93	93%	~
Taxa de sucesso dos PI	≥80%	70	70%	↘
Nº de clientes com continuidade interna	25	24	96%	~
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	--	2	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	0	3	0%	
Média dos serviços obrigatórios prestados	4	2,47	71%	↘
Nº de Revisões/Avaliações do PI	≥20	33	165%	↗

No que se refere ao indicador “Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade”, a meta definida para 2012 foi fixada antes de se levantar o valor histórico da lista de espera o qual apresenta um valor médio de 5 candidatos, pelo que o valor apresentado, apesar de ser aceitável em termos históricos, está aquém da meta fixada, a qual não foi comprovadamente realista.

O indicador “Média de serviços obrigatórios prestados” não baixou face ao 1º semestre. No 1º semestre estava planeado a prestação de uma média de 3 serviços e, no 2º, uma média de 4, sendo que em termos globais o valor aumentou. Salienciamos que, no entanto, os serviços prestados dependem directamente das necessidades específicas dos clientes.

Quanto à “Taxa de sucesso dos PI”, apresenta um desvio negativo. Num total de 27 PI’s avaliados, apenas 19 apresentaram um resultado, no que respeita a objectivos, superior a 80%. As alterações constantes das necessidades dos clientes, implicam reajustamentos nos serviços que no final alteram consideravelmente o planificado.

Relativamente ao indicador “Nº de revisões/avaliações do PI”, a taxa de execução acima do previsto resulta da antecipação de revisões/avaliações de alguns PI’s, devido a factores como a cessação e alteração de serviços. Dos 33 PI’s revistos, 27 foram avaliações e 6 alterações aos serviços prestados.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Apoio Domiciliário é de 92,7%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – 87,7%;
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 88,7%;
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 102%;
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – (Não Aplicável).

9.2. Desempenho dos Departamentos

Indicador	DE			DAO			DFE			DR			DAD		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Eficácia dos Serviços	96%	97,5%	98,3%	90,5%	86,9%	87,2%	94,5%	89,5%	87,4%	91,9%	90%	98%	84,8%	81,8%	90,9%
Taxa de execução das actividades do Plano Anual do Departamento	96,5%	97%	98%	94,1%	89,7%	90%	96%	92%	86%	85,2%	86%	96%	88,3%	83,6%	89%
Taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento	95,4%	98%	98,5%	86,9%	84%	84,4%	93%	87%	88,8%	98,6%	94%	100%	81,3%	80%	92,7%

Eficácia (global) dos Serviços	2010			2011			2012		
	91,5%			89,1%			92,4%		
	91,5%			89,1%			92,4%		

Da análise do quadro resulta evidente o equilíbrio relativo das taxas de execução das actividades e de concretização dos objectivos operacionais dos diferentes departamentos, permitindo concluir ter havido uma adequada alocação de recursos com claro impacto no comportamento organizacional.

Pese embora a eficácia máxima seja atingida com o alcance total dos objectivos estabelecidos, a eficácia global dos serviços obtida em 2012 demonstra que a CERCIAG optimizou o seu desempenho apesar do contexto externo menos favorável, o que é um factor potenciador da sua vantagem competitiva.

O enfoque continua na qualidade, no rigor e na eficácia dos serviços prestados, desenvolvendo respostas coerentes e adequadas às necessidades de cada projecto, de modo a garantir uma estrutura dimensionada que responda às necessidades e expectativas dos clientes, visando a consolidação e a sustentabilidade.

10. Desempenho Organizacional

Desempenho Operacional	Responsável	Grau de Concretização	Ponderação
Actualizar o Levantamento de Necessidades	UGC	100%	30%
Desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos	GAF/UGC	50%	
Renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolo com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.	UGC	75%	
Procurar fontes alternativas de financiamento operacional	GAF	75%	
Introdução de objectivos de desempenho.de Departamento/Serviço	Direcção/DG	100%	
Introduzir mecanismos de compensação por grupo funcional, decorrentes dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho.	Direcção/DG	100%	
Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA)	DFA	100%	
Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.	DFA	100%	
Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos.	DFA	100%	
Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores	GAF	75%	
Garantir as condições e recursos necessários à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS Excellence.	Direcção/DG	100%	
Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores	Direcção/DG	100%	
Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho e resultados	Direcção/DG	100%	
Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.	UGC	100%	
Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias – formais/ informais, na prestação de serviços e/ou no desenvolvimento de eventos.	UGC	100%	
Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT	UGC	75%	
Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade	GAF	50%	
Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional			
Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra	GAF	50%	

Desempenho Operacional	Responsável	Grau de Concretização	Ponderação	
Manter procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.	GAF	100%		
Implementar, por recurso às ferramentas informáticas de gestão, procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes e de gestão de circuitos, em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.	GAF	50%		
Manter e actualizar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.	GAF	100%		
Resolução da situação da obra de UR de Travassô.	Direcção/ DG	50%		
Resolução da situação da Quinta do Brejo.	Direcção/ DG	50%		
Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular	UGC	-		
Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de Gestão de infra-estruturas.	GAF	75%		
Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.				
Garantir a eficácia/eficiência dos transportes	GAF	100%		
Continuar a garantir condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão	Direcção/ DG	100%		
Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.	Direcção/ DG	75%		
Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.	GAF	50%		
Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders.	Direcção/GAF	100%		
Taxa de execução da intervenção e actividades – indicador que combina o volume de intervenção, execução dos PI, actividades transversais de inclusão e serviços técnicos de reabilitação	UGC/ DE	98,5%		70%
	UGC/ DAO	84,4%		
	UGC/ DFE	88,8%		
	UGC/ DR	100%		
	UGC/ DAD	92,7%		
Grau de concretização dos Objectivos Operacionais			84%	
Taxa de execução do Plano de Actividades 2012			90%	

11. Desempenho Estratégico

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2012	Responsável	Grau Concretização		
				Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	Plano estratégico
1. Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente.	Actualizar o “Levantamento de Necessidades”	50%	UGC	100%	50%	50%
2. Formalizar um quadro de prestação de serviços, reajustando a oferta às necessidades do mercado e às condicionantes do sistema de financiamento numa lógica de Centro de Recursos.	Desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos	11%	UGAF/UGC	50%	5,5%	22%
	Renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolo com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.	11%	UGC	75%	8,3%	
	Procurar fontes alternativas de financiamento operacional	11%	UGAF	75%	8,3%	
3. Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.	Definir e introduzir na Avaliação de Desempenho dos colaboradores, objectivos de Departamento/ Serviço	13,3%	Direcção/DG	100%	13,3%	34,3%
	Introduzir mecanismos de compensação por grupo funcional, decorrentes dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho			100%	13,3%	
	Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos	15%	UGC	100%	15%	
	Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.			100%	15%	
	Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos			100%	15%	
	Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores.	8%	UGAF	75%	6%	
4. Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade.	Garantir as condições e recursos necessários à prossecução do Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS Excellence.	12%	Direcção/ DG	100%	12%	23,3%
	Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos			100%	12%	

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2012	Responsável	Grau Concretização		
				Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	Plano estratégico
	colaboradores					
	Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho e resultados			100%	12%	
	Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.	7%	UGC	100%	7%	
	Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias			100%	7%	
	Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT			75%	5,3%	
	Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade.			50%	3,5%	
	Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.					
	Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento			50%	3,5%	
	Manter procedimentos de aquisição de produtos/serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade	7%	UGAF	100%	7%	
	Implementar, por recurso às ferramentas informáticas de gestão, procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes e de gestão de circuitos			50%	3,5%	
	Manter e actualizar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação			100%	7%	
5. Aumentar, requalificar e melhorar as infra-estruturas e equipamentos, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamentos existentes, potenciando a sua optimização/rentabilização	Conclusão da obra do LR de Travassô	7%	Direcção/ DG	50%	3,5%	13,1%
	Resolução da situação da Quinta do Brejo			50%	3,5%	
	Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular, para funcionamento na	--	Direcção/ DG/ DU	--	--	

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2012	Responsável	Grau Concretização		
				Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	Plano estratégico
	Quinta do Brejo					
	Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de Gestão de infra-estruturas.	11%	UGAF	75%	8,3%	
	Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.					
	Garantir a eficácia/eficiência dos transportes			100%	11%	
6. Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders	Continuar a garantir condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão	18,4%	Direcção/ DG	100%	18,4%	27,4%
	Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.			75%	13,8%	
	Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.	15%	UGAF	50%	7,5%	
	Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders.			100%	15%	

Grau de concretização do Plano Estratégico 2011-2013

Referência para o triénio 2011 - 2013	100%
Referência para 2012	30%
Realizado	26%
Taxa de execução 2012	87%

12. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Impacto dos programas e serviços na sociedade

Indicador	2009	2010	2011	2012
Nº de Clientes	374	379	362	456
Nº de Serviços	13	13	14	14
Nº de Colaboradores	77	80	79	89
Parcerias Activas	92	84	133	158
Índice médio de satisfação de Clientes	81	87,4%	89,1%	93,7%
Índice médio de satisfação de Significativos	79%	95,9%	96,4%	91,5%
Índice médio de satisfação de Colaboradores	68%	71,7%	71,8%	76,9%
Grau médio de satisfação de Stakeholders	87,2%	88,5%	88,32%	89,1%

No que se refere ao Impacto dos Programas/ Serviços na sociedade, podemos concluir que apesar do ano difícil e das condições externas adversas, os valores obtidos são significativos, demonstrando estabilidade e envolvimento efectivo com diversos protagonistas sociais, tendo por base um modelo de intervenção integrada e participativa, constituindo redes sociais de apoio e sinergias para combater as problemáticas sociais e as dificuldades da instituição.

Continuamos a contribuir de forma positiva para a comunidade, nomeadamente no que se refere à resposta às necessidades das pessoas com deficiências e incapacidades e das suas famílias, à melhoria da sua qualidade de vida e ao apoio ao exercício pleno da sua cidadania, mantendo uma cultura de participação efectiva e activa em vastas dinâmicas sociais.

Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade

Indicador	Global	EEE	CRI	DAO	DFE	DR	DAD
Número de Clientes	471*	4	163	77	184	15	28
Taxa de Clientes	100%	0,8%	34,6%	13,3%	39,1%	3,2%**	5,9%
Número de clientes com continuidade interna	248	3	93	72	41	15	24

Indicador	Global	EEE	CRI	DAO	DFE	DR	DAD
Número de clientes encaminhados para a comunidade	3	1	--	--	--	--	2
Número de candidatos sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	101	--	--	35	--	63	3

* O valor real de clientes apoiados é de 456, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos.

** Valor não considerado por se tratar de clientes comuns ao DAO.

No que se refere à continuidade dos serviços, foram mantidas, sem alteração, as actuais respostas. O alargamento previsto em Plano Estratégico 2011-2013, e-operacionalizado nos respectivos Planos Anuais de Actividades, não foi possível de concretizar não obstante todas as diligências efectuadas. Os constrangimentos financeiros, decorrentes da actual conjuntura económica, continuam a ser a principal barreira ao alargamento da capacidade das respostas, conforme reflectido no indicador “Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)”. Contudo, tendo em conta o desenvolvimento dos processos junto das respectivas tutelas, é expectável que esta situação venha a alterar-se no decurso de 2013.

Melhoria Contínua

Actividade	Meta	Realizado	Taxa de Concretização
Reuniões de Gestão e Coordenação	22	16	72,73%
Situações informais de Acompanhamento, Validação de informações, Supervisão e/ou correcção	--	---	n.a.
Nº de acções de melhoria desenvolvidas (*)	--	38	--
Nº de acções de melhoria encerradas	--	29	--
Taxa de execução do plano de melhoria	--	78.13%	---
Taxa de eficácia das acções de melhoria	--	93.1%	---
Nº de auditorias internas	15	15	100%
Nº de processos auditados	--	9	41%(***)
Nº de processos-chave auditados	--	7	77,8%
Nº de acções de melhoria com origem em auditoria interna (**)	---	23	---

(*) UGC 30 – 1º semestre: 19 (13 de melhoria, 6 correctivas); 2º semestre: 11 de melhoria; UGF 8 – 1º semestre: 5; 2º semestre: 3

(**) UGC – 1º semestre: 9; 2º semestre: 11; UGF – 2º semestre: 3

(***) Apesar de não ter sido definido meta, a taxa de concretização foi calculada sobre os 22 PP's existentes.

Encontram-se encerradas 29 acções de melhoria, cuja taxa de eficácia se situa nos 93,1%.

Em relação às restantes, encontram-se em curso, tendo data de encerramento prevista em 2013.

Monitorização e Avaliação

Conforme verificado na análise efectuada nos pontos anteriores, foram domínios fundamentais de incidência das acções de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- ▶ A eficácia dos serviços prestados;
- ▶ A eficiência dos recursos envolvidos;
- ▶ A eficácia do sistema de gestão na perspectiva da intervenção, Infra-estruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

No sentido da melhoria contínua e, ainda, em resultado das exigências do processo de implementação do referencial EQUASS Excellence, durante o ano foram revistos e reajustados os quadros de indicadores de desempenho (a estrutura dos indicadores e a forma de cálculo) e introduzidos indicadores combinados, tendo sido estabilizada toda a estrutura do Sistema de Monitorização e Avaliação.

Como resultado directo das modificações introduzidas, os principais instrumentos de medida utilizados (e disponibilizados) foram:

- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (mensal);
- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (trimestral) e respectiva análise de desvios;
- ▶ Plano Anual de Melhoria Contínua;
- ▶ Relatório Intermédio de Actividades e Contas;
- ▶ Reuniões de Coordenação (equipas) e Direcção;
- ▶ Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes.

Acresce ainda a informação recolhida em sede de Auditorias Internas, bem como as análises de previsão de tesouraria, de controlo administrativo e de execução orçamental geral. Ao nível da monitorização externa, mantém-se a revisão de contas da responsabilidade da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Jorge, Victor, Neto, Fernandes & Associados, tendo sido emitido um relatório e a Certificação Legal das Contas.

Em termos gerais, verifica-se que a alocação de recursos e a sua consequente eficiência estiveram em linha com a eficácia dos serviços prestados, sendo que todas as situações onde se verificaram desvios/ tendências menos positivas, se encontram devidamente sinalizadas, foram incorporadas em sede de Plano de Actividades para 2013 e serão trabalhadas durante esse período.

Conclui-se, assim, que o sistema de gestão implementado e o ciclo PDCA – Planear, Realizar, Monitorizar e Avaliar, garante um adequado ambiente de controlo, um razoável sistema de gestão de riscos, um eficiente sistema de informação e comunicação, adequadas actividades de controlo e um efectivo processo de monitorização, assegurando a qualidade e eficácia do próprio sistema ao longo do tempo, contribuindo de forma directa para um desempenho eficiente da organização nos médio e longo prazos, permitido atingir de forma eficaz os objectivos definidos e os resultados esperados.

13. Anexos

13.1 - Caracterização da População Atendida

13.1.1 – Por grupo etário

Unidades	Sexo	3 – 10	11 – 15	16 – 19	20 – 24	25 – 34	35 – 49	50 – 59	60 - 64	65 – 69	70 - 74	75 – 79	80 – 84	≥ 85	Total
F.I.	H	--	--	22	14	10	8	--	--	--	--	--	--	--	54
	M	--	--	25	7	11	5	--	--	--	--	--	--	--	48
F.C.	H	--	--	1	1	1	--	--	--	--	--	--	--	--	3
	M	--	--	1	1	6	1	--	--	--	--	--	--	--	9
CR*	H	--	--	10	6	8	4	--	--	--	--	--	--	--	28
	M	--	--	9	4	3	5	--	--	--	--	--	--	--	21
IAOQE**	H	--	--	10	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	10
	M	--	--	10	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	11
E.E.E.	H	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
	M	--	--	3	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3
CRI	H	18	59	18	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	95
	M	19	37	12	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	68
DAO	H	--	--	--	6	14	20	4	--	--	--	--	--	--	44
	M	--	--	-- 1	5	9	15	3	--	--	--	--	--	--	33
SAD	H	--	--	--	--	--	1	3	--	2	2	4	1	4	17
	M	--	--	--	--	--	1	--	1	--	1	2	2	4	11
LR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	1	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	8
Não Definido	-----														
	H	19	59	61	27	34	38	8	--	2	2	4	1	4	259
TOTAL	M	19	37	62	18	29	33	4	1	--	1	2	2	4	212
	Total	38	96	123	45	63	71	12	1	2	3	6	3	8	471*

(*) O valor real de clientes apoiados é de 456, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

13.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	F.I.	F.C.	CR*	IAOQE**	E.E.E.	CRI	DAO	SAD	LR	TOTAL
Motora	H	--	--	--	--	--	3	--	2	--	5
	M	--	--	--	--	--	4	--	1	--	5
Visual	H	--	--	--	--	--	2	--	1	--	3
	M	--	--	--	--	--	2	--	--	--	2
Auditiva	H	--	--	--	--	--	1	--	3	--	4
	M	1	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Mental	H	50	3	26	10	--	39	34	4	6	172
	M	45	9	21	11	1	26	21	--	5	139
P.C.	H	--	--	--	--	--	2	9	--	1	12
	M	--	--	--	--	--	--	10	--	2	12
Multideficiência	H	--	--	--	--	1	13	1	--	--	15
	M	--	--	--	--	1	6	2	--	1	10
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	-	9	--	--	--	9
	M	1	--	--	--	1	7	--	--	--	9
Psicológicas	H	4	--	2	--	--	8	--	1	--	15
	M	1	--	--	--	--	4	--	5	--	10
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	2	--	2
Outras	H	--	--	--	--	--	18	--	6	--	24
	M	--	--	--	--	--	19	--	3	--	22
TOTAL	H	54	3	28	10	1	95	44	17	7	259
	M	48	9	21	11	3	68	33	11	8	212
	Total	102	12	49	21	4	163	77	28	15	471*

(*) – O valor real de clientes apoiados é de 456, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

13.2 Cronograma de Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AG	SET	OUT	NOV	DEZ
Reunião Direcção	18:00	4/16/31	--	5/27	4/13/18	30	11	12	--	10	18	7	4/16/31
Reunião Gestão	9.30	23	6/20	--	10/16	--	11	2/16	--	4/18/24	15/22/30	5/12/22	10
Reunião D.U./Coordenadores	14:30	20/25	10/24	2/9/16/29	3/20	11/17	--	--	--	7/26/28	3/17/26	16	4
Reunião Geral de Técnicos	11.00	--	--	--	--	--	--	9	--	--	--	--	--
Reunião Geral do CFE/SME	17.00	2/5	--	6	3	2	--	--	--	11	2	6	4
Reunião Coordenadora/Formadores do CFE	17.00	Diversas Reuniões, realizadas informalmente sempre que necessário											
Reunião Coordenadora/Auxiliares do CFE	14.00	Diversas Reuniões, realizadas informalmente sempre que necessário											
Reunião Coordenadora/Técnicos do CFE	10.00	Diversas Reuniões, realizadas informalmente sempre que necessário											
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do CFE	A definir	23 a 27	--	--	--	--	18 a 29 13/15	--	--	--	--	26 a 30	--
Reunião da Equipa técnico-pedagógico da U.E	16:30	11	8	14	11	9	13	--	--	--	--	--	--
Reunião de pais, Avaliação do 1º UE	18:30	13/16	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do C.R.I. e discussão de casos	11h00	9	6	5	16	14	4	--	--	20	12	16	7
Reunião de avaliação do funcionamento do C.R.I.	16:00	--	--	15	--	31	--	--	--	11	--	--	12
Reunião de Técnicos de DAO	10:00	2	--	5	2	--	--	2	--	3	--	5	--
Reunião Geral de DAO	17:30	25	29	--	18	30	27	--	--	12	3/31	28	--
Reunião Equipa DAD	15:30	27	10	--	--	25	29	2	--	--	2	--	--
Reunião Chefe de Equipa DAD	15:30	--	--	--	--	11	--	--	23	--	8	--	--
Reunião Equipa DR	15:00	--	7	--	4	--	4	--	--	--	--	--	--
Reunião Chefe de Equipa DR	15:00	9	--	7/23	--	--	--	--	--	6	--	--	11
Reunião Geral Unidade G. Financeira	15.30	--	8	--	--	--	18	--	--	--	--	--	--
Reunião S.A.F	17.00	Diversas Reuniões, realizadas informalmente sempre que necessário											

13.3 - Plano de Meios

13.3.1 - Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing			
Director Geral	1	Técnico acompanhamento PIT (CRI)	1	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico			
Dir. Unidade a)	2	Auxiliar DAO	9	Apoio Informático			
Coordenador/ Responsável Serviço a)	6	Ajudante Acção Directa (DAD)	3	HSST/ HACCP			
TOC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	9	Nutricionista			
Psicólogo	6	Administrativo	3	Transportes (1 autocarro)			
Professor Ensino Especial – Destacado M.E. até Julho de 2012.	1	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra			
Técnico Serviço Social	4	Técnico Informático	1	Manutenção <table border="1"> <tr> <td>Piscina</td> </tr> <tr> <td>Ascensores/elevadores</td> </tr> <tr> <td>Vigilância e Segurança</td> </tr> </table>	Piscina	Ascensores/elevadores	Vigilância e Segurança
Piscina							
Ascensores/elevadores							
Vigilância e Segurança							
Educador Social	1	Motorista	2				
Fisioterapeuta	2	Cozinheiro	2				
Terapeuta da fala	2	Auxiliar Motorista	3	Total de colaboradores – 89 Efectivos – 65 A Termo – 16 C/ legislação especial de emprego – 8 Voluntários - 1 a)Técnicos que acumulam funções			
Terapeuta Ocupacional	1	Ajudante Cozinha	1				
Professor Educação Física	1	Aux. Serviços Gerais	5				
TAFE	2	Empregado de Bar/Ref.	1				
Monitor de F.P.	10	Professor F. Base (externo)	2				
Monitor CAO	6	Emp. Inserção	3				
Auxiliar F.P	1	Estágios	2				
Guarda-Livros	1	Voluntários	1				
Técnico de saúde	1						

13.3.2 - Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)										
Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes	<ul style="list-style-type: none"> 5 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snoezelen 1 Fraldário 1 Gabinete Médico 1 Espaço Internet/Ludoteca 1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 1 Gabinete de Terapias 1 Piscina Coberta 1 Ginásio 2 Balneários 1 Cozinha 1 Refeitório 1 Sala de Convívio 5 Gabinetes de Técnicos Wc's 	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 2 Salas de Formação Teórica 3 Cozinhas 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo Wc's 	Apartamento do Lar Residencial localizada na Av. 25 de Abril, Águeda	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa Wc's 	Apartamento do Lar Residencial Transitório, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete Wc's 	Edifício em construção para um Lar Residencial, localizado em Travassó

Viaturas			
3 Viaturas Pesadas	<ul style="list-style-type: none"> 1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 28 lugares 	10 Viaturas Ligeiras	<ul style="list-style-type: none"> 1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+3 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares

13.4 - Cronograma de Funcionamento Previsto/ Realizado

Janeiro	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		22
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	P	C	22	23	24	25	26	27	28	29				19
Março	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
Abril	1	2	3	4	5	F	7	PA	P	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	P			17
Maió	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	FM	29	30	31		21
Junho	1	2	3	4	5	6	F	P	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			19
Julho	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
Agosto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	F	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22
Setembro	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			20
Outubro	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		22
Novembro	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
Dezembro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	P	N	26	27	28	29	30	P		18

245

Nota: Foi concedida tolerância de Ponto a 30 de Abril. Dos 246 dias previstos em PA, foram realizados 245.

14. Balanço e Demonstração de Resultados

14.1 – Balanço a 31 de Dezembro de 2012

Rubricas	Notas	12/2012	12/2011
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	3, 5	1.917.481,95	1.973.977,63
Subtotal		1.917.481,95	1.973.977,63
Activo corrente			
Inventários	3, 7	2.286,97	2.149,55
Clientes, c/c	3, 13	5.548,14	6.996,46
Clientes, utentes	3, 13	16.100,97	11.323,77
Cooperantes	3, 13	1.203,00	116,79
Outras contas a receber	3, 13	179.658,82	338.659,59
Diferimentos	3, 14	11.752,94	12.537,33
Caixa e depósitos bancários	3, 4	45.368,04	24.741,95
Subtotal		261.918,88	396.525,44
TOTAL DO ACTIVO		2.179.400,83	2.370.503,07
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	2, 10	10.855,00	10.675,00
Reservas legais	2, 10	14.894,41	14.894,41
Outras reservas	2, 10	424.972,11	424.972,11
Resultados transitados	2, 10	-299.348,63	-241.550,06
Outras variações nos fundos patrimoniais	2, 10	1.622.624,00	1.622.643,77
Subtotal		1.773.996,89	1.831.635,23
Resultado líquido do período		-41.130,84	-57.798,57
TOTAL FUNDOS PATRIMONIAIS		1.732.866,05	1.773.836,66

Rubricas	Notas	12/2012	12/2011
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões	3		
Financiamentos obtidos	3, 6	116.001,40	159.481,58
Subtotal		116.001,40	159.481,58
Passivo corrente			
Fornecedores	3, 13	83.991,81	100.983,57
Estado e outros entes públicos	3, 13	26.493,65	56.662,53
Financiamentos obtidos	3, 6	118.679,27	145.626,96
Outras contas a pagar	3, 13	101.368,65	133.911,77
Subtotal		330.533,38	437.184,83
Total do passivo		446.534,78	596.666,41
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.179.400,83	2.370.503,07

Técnico Oficial de Contas

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

Direcção

14.2 - Demonstração dos Resultados por Naturezas

Período findo em 31 de Dezembro de 2012

	Notas	2012	2011
RENDIMENTOS E GASTOS			
Vendas e serviços prestados	15	117.013,65	107.533,75
Subsídios à exploração	3, 8	1.508.694,86	1.447.772,22
Centro distrital segurança social	3, 8	617.489,52	612.000,48
Outros	3, 8	891.205,34	835.771,74
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	7	- 135.624,02	- 106.249,36
Fornecimentos e serviços externos	11	- 328.935,88	- 340.511,89
Gastos com pessoal	3, 9	- 1.135.943,52	- 1.120.903,98
Outros rendimentos e ganhos	12	156.924,60	182.009,42
Outros gastos e perdas	12	- 127.307,99	- 106.018,16
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		54.821,70	63.632,00
Gastos de depreciação e de amortização	5	- 81.872,92	-110.130,21
Resultados operacionais (antes de gastos de financiamento e impostos)		- 27.051,22	- 46.498,21
Juros e rendimentos similares obtidos	16	55,34	-
Juros e gastos similares suportados	16	- 14.134,96	- 11.300,36
Resultado líquido do exercício		- 41.130,84	- 57.798,57

Técnico Oficial de Contas

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

Direcção

14.3 - Demonstração de Fluxos de Caixa

Período findo em 31 de Dezembro de 2012

Demonstração dos Fluxos de Caixa (Método Directo)		Dezembro 2012		Dezembro 2011	
Fluxos de caixa das actividades operacionais					
Recebimentos de clientes	151.552,19		105.342,01		
Pagamentos a fornecedores	- 481.711,63		- 417.819,29		
Pagamentos ao pessoal	- 1.166.744,87		- 1.085.205,44		
Caixa gerada pelas operações		- 1.496.904,31		- 1.397.682,72	
Pagamento / Recebimento do IRC	0,00		0,00		
Outros Recebimentos / Pagamentos	1.615.452,95		1.258.174,06		
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		118.548,64		- 139.508,66	
Fluxos de caixa das actividades de investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Activos fixos tangíveis	0,00		0,00		
Activos intangíveis	0,00		0,00		
Investimentos financeiros	0,00		0,00		
Outros activos	0,00		0,00		
Subsídios ao investimento	10.203,94		0,00		
Juros e proveitos similares	55,34		370,46		
Dividendos	0,00	10.259,28	0,00		370,46
Pagamentos respeitantes a:					
Activos fixos tangíveis	- 23.799,00		- 17.581,32		
Activos intangíveis	0,00		0,00		
Imobilizações incorpóreas	0,00		0,00		
Outros pagamentos da actividade de investimento	0,00	- 23.799,00	0,00		17.581,32
Fluxo das actividades de investimento (2)		- 13.539,72		-17.210,86	
Fluxos de caixa das actividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos	0,00		0,00		

Demonstração dos Fluxos de Caixa (Método Directo)		Dezembro 2012		Dezembro 2011	
Realização de capital e outros instrumentos de C.P.		180,00		60,00	
Subsídios e doações		0,00		9.638,93	
Cobertura de prejuízos		0,00		0,00	
Outros operações de financiamento		0,00	180,00	0,00	9.698,93
Pagamentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos		- 70.427,87		- 203.945,46	
Juros e custos similares		- 14.134,96		- 10.479,20	
Dividendos		0,00		0,00	
Reduções de capital e outros instrumentos de C.P.		0,00		0,00	
Outros operações de financiamento		0,00	- 84.562,83	0,00	- 214.424,66
Fluxo de caixa das actividades de financiamento (3)			- 84.382,83		-204.725,73
Varição de caixa e seus equivalentes (1) + (2) + (3)			20.626,09		-361.445,25
Efeito das diferenças de câmbio			0,00		0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período			24.741,95		386.187,20
Caixa e seus equivalentes no fim do período			45.368,04		24.741,95

Técnico Oficial de Contas

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

Direcção

14.4 - Anexo às demonstrações financeiras

1. Nota introdutória

A CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL, com o NIF 5600 697 833, com sede em Raso de Paredes, Águeda, é uma cooperativa de Solidariedade Social.

Os documentos de prestação de contas onde estão incluídas as demonstrações financeiras da CERCIAG encontram-se disponíveis em língua portuguesa.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em euros.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no quadro das disposições em vigor em Portugal e de acordo com a estrutura conceptual, normas contabilísticas e de relato financeiro e normas interpretativas associadas.

Adopção pela primeira vez das Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (SNC)

Da transição para o SNC não resultaram quaisquer alterações em políticas contabilísticas, com excepção dos subsídios para investimento que passaram a ser considerados nas rubricas do Capital Próprio/Fundos Patrimoniais como abaixo se demonstra:

31/12/2011 – PC IPSS		01/01/2012 - SNC	
Fundos Sociais	10.675,00	Fundos Sociais	10.675,00
Reservas		Reservas	
Reservas legais	14.894,41	Reservas legais	14.894,41
Reservas para investimento	368.181,29	Reservas para investimento	368.181,29
Reservas p/ educação e formação	5.159,66	Reservas p/ educação e formação	5.159,66
Reserva de integração profissional	3.113,80	Reserva de integração profissional	3.113,80
Outras reservas especiais	14.541,79	Outras reservas especiais	14.541,79
Reservas livres	33.975,57	Reservas livres	33.975,57
Doações	116.647,67		
	556.514,19		439.866,52
		Outras variações nos Fundos	
		Subsídio ao Investimento	1.505.996,10
		Doações	116.647,67
Resultados Transitados	- 241.550,06	Resultados Transitados	- 241.550,06
Resultado Líquido do exercício	- 57.798,57	Resultado Líquido do exercício	- 57.798,57
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS	267.840,56	TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS	1.773.836,66

3. Principais políticas contabilísticas

As demonstrações financeiras anexas apresentam apropriadamente a posição financeira e o desempenho financeiro da CERCIAG. Estão representados todos os efeitos das transacções, de outros acontecimentos e condições de acordo com as definições e critérios de reconhecimento para os activos, passivos, rendimentos e gastos.

- a. Continuidade: as demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da CERCIAG, mantidos de acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceites em Portugal
- b. Regime do acréscimo: as demonstrações financeiras foram preparadas utilizando o regime contabilístico do acréscimo (periodização económica), tendo os itens sido reconhecidos como activos, passivos, capital próprio, rendimentos e gastos quando satisfizeram as definições e os critérios de reconhecimento para esses elementos contidos na Norma de Contabilidade aplicável.
- c. Consistência de apresentação: a apresentação e classificação de itens nas demonstrações financeiras foram mantidas de períodos anteriores, excepto nas alterações decorrentes da aplicação pela primeira vez do DL 36/A2011 abaixo discriminadas.
- d. Materialidade e agregação: Cada classe material de itens semelhantes foi apresentada separadamente nas demonstrações financeiras. Estas resultam do processamento de diversas transacções ou outros acontecimentos que foram agregados em classes de acordo com a sua natureza. Como finalização do processo, procedeu-se à condensação e classificação dos dados para apresentação dos mesmos no balanço, na demonstração dos resultados e no anexo.
- e. Compensação: os activos e passivos, e os rendimentos e gastos, não foram compensados, pelo que foram separadamente relatados, excepto nos casos exigidos pela Norma Contabilística.
- f. Informação comparativa: a informação foi divulgada de forma comparativa com o período anterior

3.1 - Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras:

ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Os activos fixos tangíveis adquiridos até 1 de Janeiro de 2011 (*data de transição para NCRF SNL*), encontram-se registados ao seu custo de aquisição ou ao custo de aquisição revalorizado (*deemed cost*) de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal até àquela data, deduzido das amortizações acumuladas e de perdas por imparidade.

Os activos fixos tangíveis adquiridos após aquela data encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das correspondentes depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

As depreciações são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método da linha recta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

- ▶ Edifícios e outras construções: 50 Anos..... 2%
- ▶ Equipamento básico: 6 Anos.....16,66%
- ▶ Equipamento de transporte: 5 Anos.....20%
- ▶ Equipamento administrativo: 6 Anos16,66%
- ▶ Outros activos fixos tangíveis: 10 Anos 10%

As despesas de conservação e reparação que não aumentem a vida útil dos activos nem resultem em benfeitorias ou melhorias significativas nos elementos dos activos fixos tangíveis são registadas como gastos do exercício em que ocorrem.

Os activos fixos tangíveis em curso representam imobilizado ainda em fase de construção, encontrando-se registados ao custo de aquisição deduzido de eventuais perdas de imparidade. Estes activos fixos tangíveis são depreciados a partir do momento em que os activos subjacentes estejam disponíveis para uso e nas condições necessárias para operar de acordo com o pretendido pela gestão.

As mais ou menos-valias resultantes da venda ou abate do activo fixo tangível são determinadas como a diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico na data de alienação ou abate, sendo registadas na Demonstração dos resultados nas rubricas Outros rendimentos e ganhos ou Outros gastos e perdas.

LOCAÇÕES

Os contratos de locação são classificados como locações financeiras se, através deles, forem transferidos substancialmente todos os riscos e vantagens inerentes à propriedade do activo e como locações operacionais se, através deles, não forem transferidos substancialmente todos os riscos e vantagens inerentes à posse do activo.

A classificação das locações em financeiras ou operacionais depende da substância da transacção e não da forma do contrato.

Os activos fixos tangíveis adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as correspondentes responsabilidades, são contabilizados reconhecendo os activos fixos tangíveis e as depreciações acumuladas correspondentes e as dívidas pendentes de liquidação de acordo com o plano financeiro contratual. Adicionalmente, os juros incluídos no valor das rendas e as depreciações dos activos fixos tangíveis são reconhecidos como gastos na Demonstração dos resultados do exercício a que respeitam.

IMPARIDADE DE ACTIVOS

À data do Balanço é efectuada uma avaliação da existência objectiva de imparidades das quais resulte, nomeadamente, um impacto adverso decorrente de eventos ou alterações de circunstâncias que indiquem que o valor pelo qual os activos se encontram reconhecidos possa não ser recuperável.

Sempre que a quantia escriturada do activo for superior à sua quantia recuperável, deve ser reconhecida uma perda por imparidade, registada de imediato na

Demonstração dos resultados na rubrica de Perdas por imparidade.

A reversão de perdas por imparidade, reconhecidas em exercícios anteriores, é registada quando há evidências de que estas perdas já não existem ou diminuíram, sendo reconhecida na Demonstração dos resultados, na rubrica de Reversões de perdas por imparidade, e efectuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida, caso a perda não tivesse sido registada.

INVENTÁRIOS

Os inventários encontram-se valorizados de acordo com os seguintes critérios:

Mercadorias e matérias-primas

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao mais baixo entre o custo de aquisição e o valor realizável líquido. O custo de aquisição inclui as despesas incorridas até ao armazenamento, utilizando-se o FIFO como método de custeio.

RÉDITO

O rédito é valorizado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber.

O rédito proveniente da venda de bens é reconhecido quando todas as seguintes condições são satisfeitas:

- ▶ Todos os riscos e vantagens da propriedade dos bens foram transferidos para o comprador;
- ▶ A Entidade não mantém qualquer controlo sobre os bens vendidos;
- ▶ O montante do rédito pode ser valorizado com fiabilidade;
- ▶ É provável que benefícios económicos futuros associados à transacção fluam para a Entidade;
- ▶ Os custos suportados ou a suportar com a transacção podem ser valorizados com fiabilidade.

O rédito proveniente das prestações de serviços é reconhecido, líquido de impostos, pelo justo valor do montante a receber.

O rédito proveniente da prestação de serviços é reconhecido com referência à fase de acabamento da transacção à data de relato, desde que todas as seguintes condições sejam satisfeitas:

- ▶ O montante do rédito pode ser mensurado com fiabilidade;
- ▶ É provável que benefícios económicos futuros associados à transacção fluam para a Entidade;
- ▶ Os custos suportados ou a suportar com a transacção podem ser valorizados com fiabilidade;
- ▶ A fase de acabamento da transacção à data de relato pode ser valorizada com fiabilidade.

PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ACTIVOS CONTINGENTES

As provisões são reconhecidas quando, e somente quando, a Entidade tem uma obrigação presente (legal ou construtiva) resultante de um evento passado, e

seja provável que, para a resolução dessa obrigação, ocorra uma saída de recursos e o montante da obrigação possa ser razoavelmente estimado.

As provisões são revistas na data de cada Balanço e são ajustadas de modo a reflectir a melhor estimativa a essa data, tendo em consideração os riscos e incertezas inerentes a tais estimativas.

O montante reconhecido de provisões consiste no valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação. A estimativa é determinada de acordo com os riscos e incertezas associados à obrigação.

As provisões para gastos de reestruturação são reconhecidas sempre que exista um plano formal e detalhado de reestruturação e que o mesmo tenha sido comunicado às partes envolvidas.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são valorizadas e registadas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Entidade é parte integrante das disposições de um contrato ou acordo, cujo cumprimento tem associados gastos que não é possível evitar, os quais excedem os benefícios económicos derivados do mesmo.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir, uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os activos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

Os gastos com equipamentos e técnicas operativas que assegurem o cumprimento da legislação e dos regulamentos aplicáveis (bem como a redução dos impactos ambientais para níveis que não excedam os correspondentes a uma aplicação viável das melhores tecnologias disponíveis desde as referentes à minimização do consumo energético, das emissões atmosféricas, da produção de resíduos e do ruído) são capitalizados quando se destinem a servir de modo duradouro a actividade da Entidade, bem como se relacionem com benefícios económicos futuros e que permitam prolongar a vida, aumentar a capacidade ou melhorar a segurança ou eficiência de outros activos detidos pela Entidade.

SUBSÍDIOS DO GOVERNO E APOIOS DO GOVERNO

Os subsídios governamentais, incluindo os não monetários pelo justo valor, são reconhecidos quando existe segurança de que sejam recebidos e cumpridas as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração são reconhecidos na Demonstração dos resultados na parte proporcional dos gastos suportados.

Os subsídios ao investimento não reembolsáveis para financiamento de activos tangíveis e intangíveis são registados no Capital próprio e reconhecidos na Demonstração dos resultados, proporcionalmente às depreciações/amortizações respectivas dos activos subsidiados.

IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

A entidade encontra-se isenta de IRC.

INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros encontram-se valorizados de acordo com os seguintes critérios:

▶ Clientes e outras dívidas de terceiros

As dívidas de clientes ou de outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não vencem juros e o efeito do desconto é considerado imaterial.

No final de cada período de relato são analisadas as contas de clientes e outras contas a receber de forma a avaliar se existe alguma evidência objectiva de que não são recuperáveis. Se assim for é de imediato reconhecida a respectiva perda por imparidade. As Perdas por imparidade são registadas em sequência de eventos ocorridos que indiquem, objectivamente e de forma quantificável, que a totalidade ou parte do saldo em dívida não será recebido. Para tal, a Entidade tem em consideração informação de mercado que demonstre que o cliente está em incumprimento das suas responsabilidades, bem como informação histórica dos saldos vencidos e não recebidos.

▶ Fornecedores e outras dívidas a terceiros

As dívidas a fornecedores ou a outros terceiros são registadas pelo seu valor nominal dado que não vencem juros e o efeito do desconto é considerado imaterial.

▶ Empréstimos

Os empréstimos, utilizando uma das opções da NCRF 27, são registados no passivo pelo método do custo.

▶ Periodizações

As transacções são contabilisticamente reconhecidas quando são geradas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas Outras contas a receber e a pagar e Diferimentos.

▶ Caixa e Depósitos bancários

Os montantes incluídos na rubrica caixa e seus equivalentes correspondem aos valores em caixa e depósitos bancários, ambos imediatamente realizáveis e sem perda de valor. Os descobertos bancários são apresentados no Balanço, no Passivo corrente, na rubrica de Financiamentos obtidos.

BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Os benefícios de curto prazo dos empregados incluem salários, ordenados, prémios adicionais, subsídio de alimentação, subsídio de férias e de Natal e outras retribuições adicionais decididas pela gerência, bem como o cumprimento de todas as obrigações legais.

As obrigações decorrentes dos benefícios de curto prazo são reconhecidas como gastos no período em que os serviços são prestados, numa base não descontada por contrapartida do reconhecimento de um passivo que se extingue com o respectivo pagamento.

De acordo com a legislação laboral aplicável direito a férias e subsídio de férias relativo ao período, por este coincidir com o ano civil, vence-se em 31 de

Dezembro de cada ano, sendo somente pago durante o período seguinte, pelo que os gastos correspondentes encontram-se reconhecidos como benefícios a curto prazo e tratados de acordo com o anteriormente referido.

3.2. Outras Políticas Contabilísticas Relevantes

As Demonstrações Financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade a partir dos registos contabilísticos da Entidade.

3.3. Juízos de valor (exceptuando os que envolvem estimativas) que o órgão de gestão fez no processo de aplicação das políticas contabilísticas e que tiveram maior impacte nas quantias reconhecidas nas demonstrações financeiras:

Na preparação das Demonstrações financeiras, a Direcção baseou-se no melhor conhecimento e na experiência de eventos passados e/ou correntes, considerando determinados pressupostos relativos a eventos futuros.

3.4 Principais fontes de incerteza das estimativas (envolvendo risco significativo de provocar ajustamento material nas quantias escrituradas de activos e passivos durante o ano financeiro seguinte):

As estimativas são baseadas no melhor conhecimento existente em cada momento e nas acções que se planeiam realizar, sendo periodicamente revistas com base na informação disponível. As alterações nos factos e circunstâncias podem conduzir à revisão das estimativas, pelo que os resultados reais futuros poderão diferir daquelas estimativas.

4. Fluxos de Caixa

4.1. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários:

	Quantia escriturada e movimentos do período			
	Saldo inicial	Débitos	Créditos	Saldo final
Caixa	752,64	13.699,14	13789,01	662,77
Depósitos à ordem	23.989,31	20.715,96	--	44.705,27
Outros depósitos bancário	--	--	--	--
Saldo final	24.741,95	34.415,10	13.789,01	45.368,04

5. Activos Fixos Tangíveis

- a) Os activos fixos tangíveis são inicialmente registados ao custo de aquisição, o qual inclui o custo de compra, quaisquer custos directamente atribuíveis às actividades necessárias para colocar os activos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida, deduzidos de depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade acumuladas. As depreciações são calculadas, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, de acordo com o método das quotas constantes e em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

b) Entre os exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2012, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos activos fixos tangíveis, bem como nas respectivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

RUBRICA	Saldo Inicial	Reavaliações	Aumentos			Alienações	Transferências e abates	Saldo final
			PIDDAC	Outros subsíd.	Rec.Próprios Doações			
Activos fixos tangíveis								
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	3.969.,21	0.00	0.00	3.270.128,70
Equipamento básico	685.218,04	0.00	0.00	14.577,05	4.688,99	0.00	2.801,25	701.682,83
Equipamento de transportes	438.680,88	0.00	0.00	0,00	0.00	0.00	0.00	438.680,88
Equipamento administrativo	216.506,05	0.00	0.00	0.00	2.141,99	0.00	10.777,46	207.870,58
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	37.592,66
	4.841.190,68			14.577,05	10.800,19	0.00	13.578,71	4.852.989,21
Investimentos em curso	541.901,69	0.00	0,00	0.00	0.00	0.00	0.00	541.901,69
	5.383.092,37	0.00	0.00	14.577,05	10.800,19	0.00	13.578,71	5.394.890,90

RUBRICA	Saldo Inicial	Reforço	Regularizações	Saldo Final
Activos fixos tangíveis				
Terrenos e recursos naturais	0.00	0.00	0.00	0.00
Edifícios e outras construções	2.098.223,07	50.958,23	0.00	2.149.181,30
Equipamento básico	628.535,96	23.267,98	2.801,25	649.002,69
Equipamento de transportes	433.277,48	5.403,40	0.00	438.680,88
Equipamento administrativo	212.085,19	1.986,25	10.777,46	203.293,98
Outras imobilizações corpóreas	36.993,04	257,06	0.00	37.250,10
	3.409.114,74	81.872,92	13.578,71	3.477.408,95

c) Existência e quantias de restrições de titularidade e activos fixos que foram dados como garantia de passivos:

1. 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.

2. Existência de 3 hipotecas a favor da CGD, como garantia dos empréstimos obtidos, nos prédios registados sob o n.º 295, n.º 1879 e 1880 na C.R.P. de Águeda.

6. Custos de empréstimos obtidos

1. Política contabilística adoptada nos custos dos empréstimos obtidos.

Os juros de empréstimos não são capitalizados como parte do custo de quaisquer activos.

2. Os movimentos da conta 25 – Empréstimos obtidos, foi o seguinte:

Movimentos	2012	2011
Saldo inicial	305.108,54	507.735,50
Aumento	272.728,85	249.000,00
Diminuição	343.156,72	451.626,96
Saldo final	234.680,67	305.108,54

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

Movimentos	Dezembro 2012	Dezembro 2011
Existências Iniciais Mercadorias	2.149,55	1.819,65
Compras	135.761,44	106.579,26
Regularização de Existências	--	--
Existências Finais	2.286,97	2.149,55
Custo do Exercício	135.624,02	106.249,36

8. Subsídios à exploração

Entidades Financiadoras	2012	2011
Segurança Social	617.489,52	612.000,48
POPH	726.762,99	708.963,89
Ministério da Educação	101.501,33	79.565,21
IEFP	26.488,41	25.461,33
Câmara Municipal de Águeda	10.180,87	9.662,24
Outros	26.271,74	12.119,07
Total	1.508.694,86	1.447.772,22

9. Colaboradores/Órgãos Sociais

1. Em 31 de Dezembro de 2012 o número de colaboradores é o que consta do ponto 12.3.1 do Relatório de Actividades.

2. Durante o ano de 2012 não houve qualquer alteração à composição dos diferentes Órgãos Sociais da CERCIAG, sendo 11 o número de membros, todos sem remuneração, distribuídos da seguinte forma:

- a) Mesa da Assembleia Geral: 3 membros;
- b) Conselho Fiscal: 3 membros;
- c) Direcção: 5 membros.

3. Gastos com o pessoal

Gastos	2012	2011
Remunerações certas do pessoal	868.176,09	855.217,39
Indeminizações	5.483,96	6.209,03
Encargos sobre remunerações	178.467,12	170.861,73
Seguros de acidentes no trabalho e doenças profissionais	4.908,42	7.676,68
Outros gastos com pessoal	78.907,93	80.939,15
Total	1.135.943,52	1.120.903,98

10. Explicação e justificação dos movimentos ocorridos na Classe 5:

- ▶ Fundos: aumento de 180,00€ referente a entrada de novos cooperantes;
- ▶ Reservas Legais: sem movimento;
- ▶ Reservas Estatutárias
 - Reservas para Educação e Formação: sem movimento;
 - Reservas para Investimento: sem movimento;
 - Outras Reservas Especiais: sem movimento;
 - Reserva de Integração Profissional: sem movimento;
 - Reservas Livres: sem movimento;
- ▶ Resultados Transitados: verificou-se uma diminuição desta conta de 57.798,57€ consequência dos Resultados Líquidos negativos de 2011.
- ▶ Outras variações nos fundos:
 - Imputação das depreciações aos subsídios ao investimento e atribuição de subsídio ao investimento: diminuição no valor de 36.691,76€;
 - Doações, aumento de 36.671,99€ referente a equipamentos doados durante o ano de 2012 por empresas diversas, tendo sido a mais relevante a doação do Banco BPI, no âmbito do projecto BPI Capacitar, no valor de 30.985,00€ para aquisição de uma carrinha adaptada para o DAD.

11. Fornecimentos e serviços externos

Decomposição da conta "Fornecimentos e serviços externos"	2012	2011
Serviços especializados	149.167,33	164.952,63
Materiais	13.376,18	11.095,23
Energias e fluidos	97.923,05	89.163,21
Deslocações, estadas e transportes	13.997,12	12.490,55
Serviços diversos	54.472,20	62.810,27
Total	328.935,88	340.511,89

12. Outros gastos e perdas/outros rendimentos e ganhos

Decomposição da conta “Outros gastos e perdas”	2012	2011
Impostos e taxas	50,00	830,77
Correcções relativas a períodos anteriores	19.239,26	4.582,51
Quotizações	2.737,64	2.699,64
Multas e penalidades	60,00	0,00
Outros não especificados	924,39	167,89
Custos c/ apoios financeiros concedidos a utentes	104.296,70	97.737,35
Total	127.307,99	106.018,16

Decomposição da conta “Outros rendimentos e ganhos”	2012	2011
Serviços sociais	31.440,13	34.240,36
Descontos de pronto pagamento	2,30	--
Outros rendimentos suplementares	2.698,85	22.150,68
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	11.827,20	--
Correcções relativas a períodos anteriores	9.723,17	35.059,21
Imputação subsídio ao investimento	46.895,70	46.072,21
Donativos	44.165,10	29.174,94
Outros não especificados	10.172,15	15.312,02
Total	156.924,60	182.009,42

13. Contas a receber e a pagar

Decomposição da conta “Contas a receber”	2012	2011
Clientes gerais	5.548,14	6.996,46
Clientes, utentes	16.100,97	11.323,77
Cooperantes	1.203,00	116,79
Outras contas a receber	179.658,82	338.659,59
Total	202.510,93	357.096,61

Decomposição da conta “Outras Contas a receber”		2012
Devedores por acréscimo		54.217,04
Devedores diversos		
Silva & Irmão Sucrs, Lda		250,00
Reembolsos seguradoras		3,62
POPH (Proqual)		2.460,00
POPH (Medida 6)		118.173,18
IEFP – Centro Emprego Águeda		200,68
Outros		4.354,30
Total		179.658,82

Decomposição da conta “Contas a pagar”		2012	2011
Fornecedores		83.991,81	100.983,57
Estado e outros entes públicos		26.493,65	56.662,53
Financiamentos obtidos		118.679,27	145.626,96
Outras contas a pagar		101.368,65	133.911,77
Total		330.533,38	437.184,83

Decomposição da conta “Estado e outros entes públicos”		2012
Retenção imposto sobre rendimento		5.842,92
Contribuições p/ segurança social		20.650,73
Total		26.493,65

Decomposição da conta “Outras contas a pagar”		2012
Fornecedores de investimento		1.336,65
Credores por acréscimos		99.079,50
Credores diversos		952,50
Total		101.368,65

14. Diferimentos

Decomposição da conta “Diferimentos”	2012	2011
Gastos a reconhecer		
Prémios de seguro antecipados	9.160,48	8.097,82
Outras despesas de custo diferido	2.592,46	4.439,51
Total	11.752,94	12.537,33

15. Vendas e serviços prestados

Decomposição da conta “Vendas e serviços prestados”	2012	2011
Vendas (Campanha Pirlampo)	20.562,79	21.434,58
Quotas dos utilizadores	86.404,50	83.295,20
Quotizações e jóias	2.582,00	--
Serviços secundários	7.464,36	2.803,97
Total	117.013,65	107.533,75

16. Juros

16.1. Juros e rendimentos similares

Decomposição da conta “Juros, dividendos e outros rendimentos similares”	2012	2011
De depósitos bancários	55,34	--
Total	55,34	--

16.2. Gastos e perdas financeiros

Decomposição da conta “Juros suportados”	2012	2011
Empréstimos bancários	8.100,76	8.321,54
Conta corrente	4.665,57	2.228,65
Outros juros	1.368,63	750,17
Total	14.134,96	11.300,36

17. Demonstração das alterações no Capital Próprio no período de Janeiro 2012 e Dezembro 2012

Descrição	Capital realizado	Reservas legais	Outras reservas	Resultados transitados	Outras variações de CP	Resultado líquido do período	Total	Total do Capital
Posição início período (1)	10.675,00	14.894,41	424.972,11	-241.550,06	1.622.643,77	-57.798,57	1.773.836,66	1.773.836,66
Alterações no período								
Outras alterações reconhecidas no capital próprio (2)	180,00				-19,77		160,23	160,23
Resultado Líquido do Período (3)						-41.130,84	-41.130,84	-41.130,84
Resultado Integral (4=2+3)						-41.130,84	-41.130,84	-40.970,61
Operações c/ detentores de Capital no período								
Outras operações (5)				-57.798,57		57.798,57	0,00	0,00
Posição no fim do período (6=1+2+3+5)	10.855,00	14.894,41	424.972,11	-299.348,63	1.622.624,00	-41.130,84	1.732.866,05	1.732.866,05

15. Certificação Legal das Contas

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

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

Introdução

1. Examinámos as demonstrações financeiras de CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2012, (que evidencia um total de balanço de 2.179.400,83 euros e um total de capital próprio de 1.732.866,05 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 41.130,84 euros, a Demonstração dos resultados por naturezas, a Demonstração dos fluxos de caixa e a Demonstração das alterações nos fundos patrimoniais do período findo naquela data e os correspondentes Anexos.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade da Direcção 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 Directrizes 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 incluiu:
 - a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direcção, utilizadas na sua preparação;
 - a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
 - a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
 - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

Jorge Silva & António Neto, SROC, Lda.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

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 Águeda, CRL” em 31 de Dezembro de 2012, o resultado das suas operações, os fluxos de caixa e as alterações nos fundos patrimoniais no período 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.

Ênfases

9. Sem afectar a opinião expressa nos parágrafos n.º 7 e n.º 8 acima, chamamos a atenção para a seguinte situação:
 - 9.1. A empresa apresentou pela primeira vez em 2012 as demonstrações financeiras de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do Sector não Lucrativo (SNC ESNL). No processo de transição a empresa seguiu as disposições previstas no ponto 5 da Norma contabilística e de relato financeiro para as entidades do sector não lucrativo (NCRF-ESNL). Consequentemente, a informação financeira do período de 2011 foi reexpressa, estando as divulgações adicionais exigidas, relativamente ao processo de transição, incluídas na nota 2 do Anexo às Demonstrações Financeiras.

Águeda, 11 de Março de 2013



Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva
Revisor Oficial de Contas n.º 637
em representação de

Jorge Silva & António Neto, SROC, Lda.
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 2012.

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.

O Conselho Fiscal congratula-se com os resultados obtidos por via de uma gestão ponderada, salientando o parecer emitido pelo Revisor Oficial de Contas, que refere uma “aprovação sem Reservas” do respectivo Relatório de Contas.

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 2012 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 e empenho.

O Conselho Fiscal
Águeda, 13 de Março de 2013

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes

Vice-Presidente

Arq. Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator