



**Relatório de Actividades e Contas 2013**

## Índice

1.	Enquadramento.....	3
2.	Índice de Siglas.....	4
3.	A Organização.....	5
4.	Princípios de Acção.....	6
5.	Contextualização das Políticas da Organização.....	6
6.	Oferta de Serviços.....	9
7.	Destaques.....	10
8.	Operacionalização dos Objectivos Estratégicos.....	23
9.	Desempenho Operacional Departamentos/Serviços.....	47
10.	Desempenho dos Departamentos.....	57
11.	Desempenho Operacional.....	58
12.	Desempenho Estratégico.....	60
13.	Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua.....	67
14.	Anexos.....	71
15.	Balanço e Demonstração de Resultados.....	77
16.	Certificação Legal das Contas.....	106
17.	Parecer do Conselho Fiscal.....	109

## 1. Enquadramento

### Primeiro as pessoas...

O Relatório de Actividades e Contas é o documento de reporte da gestão que encerra o período de actividade relativo ao exercício de 2013, sistematizando, em termos de avaliação e reflexão crítica, os níveis de desempenho alcançados pela CERCIAG. Pressupõe a avaliação dos resultados e dos impactos revelados pelos indicadores, por comparação entre o realizado e o planeado, a análise dos eventuais desvios e a identificação de áreas de melhoria deles decorrentes.

Encerra, igualmente, o ciclo de referência do Plano Estratégico 2011/2013. Dele, e dos objectivos estratégicos nele definidos, que foram sendo monitorizados e medidos nos Relatórios Anuais de Actividades e Contas do triénio, é efectuada avaliação final, verificando o alinhamento das actividades desenvolvidas com as prioridades estratégicas estabelecidas, extraindo conhecimento sobre os efeitos multinível das intervenções a médio/longo prazo.

Os quadros de indicadores de acompanhamento, fortemente associados ao ciclo de gestão, não se restringem unicamente às questões económicas e financeiras, mas estão focados em perspectivas internas e externas, procurando medir activos intangíveis como o desempenho junto dos clientes, o dos processos internos e das pessoas, a inovação e a melhoria contínua. O somatório destes factores funciona como alavanca do desempenho desejado pela organização, criando, em consequência, valor futuro.

Medir a eficácia dos planos é um exercício particularmente difícil, sobretudo quando reportam, como é o caso, a uma conjuntura especialmente adversa, podendo não espelhar, como seria desejável e expectável, a diversidade de factos e de circunstâncias, nem sempre previsíveis, ocorridas ao longo do período em análise.

O reconhecimento europeu da excelência da CERCIAG na prestação de serviços e na gestão, sempre marcará o ano que agora termina. O sucesso deste esforço ficou a dever-se, em muito, à capacidade de assumir mudanças internas e ao compromisso contínuo das pessoas nesse processo de transformação, constituindo-se como factores críticos de sucesso e reafirmando a imagem de prestígio e valor da organização. Cumulativamente, tendo por base o princípio da gestão por objectivos, procurou fazer-se uma utilização racional dos recursos humanos, materiais, ambientais e financeiros disponíveis, garantindo o dimensionamento adequado dos serviços e melhorando de forma continuada as estratégias e os processos de trabalho, no sentido de obter a melhor performance.

Seja qual for a avaliação que deste documento se faça, resulta inequívoco o esforço, a determinação e a resiliência de uma equipa sólida, qualificada e exigente. Estamos convictos de que só com este nível de comprometimento e de seriedade se constrói a cumplicidade e a confiança que é imprescindível para vencermos as dificuldades e atingirmos patamares de sucesso.

Águeda, Março de 2014

a direcção

## 2. Índice de Siglas

CERCIAG – Cooperativa Para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda

AEA – Associação Empresarial de Águeda

AG – Assembleia-Geral

AR – Auto-Representantes

BPI – Banco Português de Investimento

CMA – Câmara Municipal de Águeda

CR – Centro de Recursos

CRI – Centro de Recursos para a Inclusão

CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

DAD – Departamento de Apoio Domiciliário

DAO – Departamento de Actividades Ocupacionais

DE – Departamento de Educação

DUGC – Directora Unidade Gestão Clientes

DFA – Departamento de Formação Activos

DF – Director/a Financeiro/a

DFE – Departamento de Formação e Emprego

DG – Director/a Geral

DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DI – Direcção

DR – Departamento de Residências

EAPN – European Anti-Poverty Network

EDP – Electricidade de Portugal

EEE – Escola de Ensino Especial

EFA – Educação e Formação de Adultos

EQUASS – European Quality Assurance for Social Service

ESSUA – Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro

FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social

FSE – Fornecimento de Serviços Externos

GAF – Gestão Administrativa e Financeira

GMCOPi – Grau Médio de Cumprimento dos Objectivos do Plano Individual

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)

HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

IAOQE – Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego

I&TI – Imagem e Tecnologias da Informação

INR – Instituto Nacional de Reabilitação

IPAM – Instituto Português de Administração e Marketing

ME – Ministério da Educação

NAIF – Núcleo de Apoio e Informação à Família

NCRF - Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro

PAA – Plano Anual de Actividades

PAF – Plano Anual de Formação

PAO – Plano de Actividade e Orçamento

PCDI – Pessoa com Deficiência ou Incapacidade

PDI – Plano de Desenvolvimento Individual

PCT- Prática em Contexto de Trabalho

PEI – Plano Educativo Individual

PFA – Plano de Formação de Activos

PHDA - Perturbação de Hiperactividade e Défice de Atenção

PI – Plano Individual

PIT – Plano Individual de Transição

POPH – Plano Operacional Potencial Humano

PP – Processo e Procedimento

RAC – Relatório de Actividades e Contas

RTP - Rádio e Televisão de Portugal

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SME – Serviço de Mediação para o Emprego

UA – Universidade de Aveiro

UCIPSS – União Concelhia das Instituições Particulares de Solidariedade Social

UGC – Unidade de Gestão de Clientes

### 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 para o Centro de Emprego de Águeda. É certificada como Entidade Formadora pela DGERT.

É uma organização com Certificação de Excelência dos Serviços Sociais (EQUASS - European Quality in Social Services) pela European Platform for Rehabilitation – EPR.

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 Apoio à Ocupação.

### 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 e Oliveira do Bairro.

### Residências

Os Lares Residenciais são uma estrutura de apoio social que visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência que se encontrem impedidas, temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar. Consistem na prestação de cuidados individualizados e personalizados em locais de acolhimento, procurando satisfazer-lhes necessidades básicas e/ou actividades de vida diária.

### Apoio Domiciliário

O Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

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

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

- ▶ Melhorar a eficiência operativa aperfeiçoando as estratégias de liderança nas Unidades, identificando e monitorizando os indicadores de desempenho;
- ▶ Desenvolver estratégias de forma a criar vantagens competitivas compatíveis com os recursos disponíveis, fomentando a inovação, potenciando oportunidades, minimizando ameaças e encorajando as melhores práticas;
- ▶ Actualizar de forma permanente sistemas de informação de apoio à gestão e à tomada de decisão;
- ▶ Potenciar o conhecimento interno e externo dos serviços e a projecção de uma imagem cada vez mais positiva da organização.

### Executado

- ▶ Desenvolvimento e implementação do projecto de Certificação da Qualidade – EQUASS Excellence.
- ▶ Elaboração e apresentação da Candidatura à Auditoria de Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Realização de Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades e das Contas, relativo ao exercício de 2012.
- ▶ Elaboração do Manual de Governação da CERCIAG.
- ▶ Revisão das Políticas Organizacionais e criação de novas Políticas.
- ▶ Eleição dos Órgãos Sociais da CERCIAG para o Biénio 2013 / 2014.
- ▶ Elaboração do Processo de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.
- ▶ 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 2012, Relatório Intermédio de Actividades e Contas de 2013, Plano Estratégico 2014 - 2016 e do Plano de Actividades e Orçamento para 2014.
- ▶ Definição e divulgação dos objectivos de desempenho para o exercício de avaliação de desempenho relativo ao ano de 2013.
- ▶ Reunião da Direcção da CERCIAG com o Presidente da Câmara Municipal de Águeda, para debater assuntos de interesse para a organização.

- ▶ Edição Trimestral do Boletim Informativo CERCIAG\_Ora.
- ▶ Realização de artigos para a Revista FENACERCI.
- ▶ Actualização permanente do Website da CERCIAG.
- ▶ Actualização permanente do Website da Fanfarra Zabumbar Percussão.
- ▶ Realização da Festa de S. João, com arraial popular, para angariação de fundos.
- ▶ Elaboração do Diagnóstico Organizacional.
- ▶ Realização da Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Plano Estratégico 2014 - 2016 e do Plano de Actividades e Orçamento para 2014.
- ▶ Participação no IX Encontro Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social e na Assembleia Geral da FENACERCI, em Sesimbra.
- ▶ Realização do 4º Evento “Sopas e Aromas”, aberto a toda a comunidade.
- ▶ Fornecimento de Jantar de Natal, organizado pela Associação de Andebol de Águeda.
- ▶ Admissão de 9 novos cooperantes.
- ▶ Nomeação de Directores de Unidade, Coordenadores de Departamento e Responsáveis de Serviço para o ano de 2014.

**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, de forma a alcançar os objectivos organizacionais, assegurando uma prestação de serviços centrada no cliente/utilizador.
- ▶ 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 2012.
- ▶ Levantamento de Necessidades de Formação, resultantes do Exercício de Avaliação de Desempenho.
- ▶ Realização de 8 processos de recrutamento, dos quais resultaram 8 contratações: 3 Técnicos com contrato a termo e 2 Professores em regime de prestação de serviços, no âmbito da Candidatura Medida 6.2. Formação Inicial 2013 e de 1 Técnico no âmbito da Candidatura de Centro de Recursos 2013.
- ▶ Contratação a termo de um Técnico da Área de Saúde (enfermeiro) e de um Ajudante de Acção Directa para o Departamento de Residências.
- ▶ Saída em Fevereiro de 1 Professor em regime de prestação de serviços e processo de recrutamento, selecção e admissão de um Professor em substituição.
- ▶ Alteração do contrato a termo do Professor de Educação Física Adaptada, por aumento de horário de trabalho.

- ▶ Contratações:
  - 2 Beneficiárias de RSI, na medida CEI+ (para DR e DAD).
  - 1 Técnico de Psicomotricidade (Contrato Emprego Inserção).
  - Contratação (6 meses) de um técnico de psicomotricidade - integração do técnico que terminou CEI.
  - 1 Auxiliar de Monitor no âmbito da candidatura 6.2. F. Profissional Inicial 2013.
  - Contratação a Termo de 1 Monitor no âmbito da candidatura 6.2. F. Profissional Inicial 2013.
  - Contratação a Termo (1 mês) por substituição de 1 técnico de Psicologia.
- ▶ Realização de Estágio Profissional de 1 Fisioterapeuta.
- ▶ Início em Abril de Estágio Profissional de Ajudante de Acção Directa no Departamento de Apoio Domiciliário.
- ▶ Encerramento em Março de Estágio Profissional de 1 Técnico de Informática, com posterior contratação no âmbito do Programa Estímulo 2013 do mesmo Técnico em Abril.
- ▶ Encerramento em Janeiro de Programa de Estímulo 2012 de 1 Auxiliar Serviços Gerais com posterior contratação a termo, ainda em Janeiro.
- ▶ Início em Maio de Formação em Contexto de Trabalho no Bar de um Aluno da Escola Marques de Castilho no Bar.
- ▶ Realização de 2 estágios de Animação Sociocultural de 2 alunas da Escola Secundária Adolfo Portela.
- ▶ Rescisão de contrato de 1 Monitor de F. Profissional Inicial (área de Serralharia) em Agosto.
- ▶ Voluntariado:
  - Ajudante de Acção Directa no Departamento de Residências (Agosto e Setembro)
  - Auxiliar de Formação
  - Apoio Geral
  - Auxiliar de Serviços Gerais
  - Técnico de Apoio à Fanfarra
- ▶ Licença sem vencimento, com duração de 1 mês, a Técnico de Psicologia do Departamento de Educação.
- ▶ Participação no Seminário “Inclusão – Educação e Autodeterminação” de dois técnicos do DAO, organizado pela Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, que decorreu no Auditório do Conservatório de Música de Coimbra.
- ▶ Formação de Activos:
  - Formação para 15 colaboradores do DFE, no âmbito da aprovação da candidatura a tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (Gestão de Conflitos no Processo Formativo, Fundamentos Gerais de Segurança no Trabalho).
  - Formação Complementar para Motoristas de Transporte Colectivo de Crianças (2 colaboradores); Língua Portuguesa- Técnicas de Escrita (2 colaboradores); Planeamento e Implementação de actividades Promocionais, de Marketing e Vendas (15 colaboradores); Autodeterminação e Empowerment (71 colaboradores). Significativo Azul (17 colaboradores); Intervenção nos Problemas Comportamentais em Contexto de CAO (30 colaboradores); Encerramento de Contas do Período de 2012 e IRC - Matéria Colectável, Benefícios Fiscais Aplicáveis ao Período de 2012 (1 colaborador); Nutrição e Dietética (25 colaboradores).
  - Outras Acções de Formação Frequentadas pelos Colaboradores (21 Acções de Formação).

- ▶ Levantamento de Necessidades de Formação dos Colaboradores da CERCIAG.
- ▶ Levantamento de Necessidades de Formação, resultantes do Exercício de Avaliação de Desempenho dos Grupos Funcionais de Gestão e Coordenação.
- ▶ Candidatura ao POPH: Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações ("Língua Gestual Portuguesa" e Workshop "Comunicação no Processo Formativo"), para 15 colaboradores do Departamento de Formação e Emprego.
- ▶ Aplicação de Inquéritos de Avaliação de Satisfação dos Colaboradores e respectiva análise.
- ▶ Consulta aos Colaboradores sobre Condições de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.
- ▶ Realização de Jantar de Natal, por iniciativa dos Colaboradores.
- ▶ Início de um Estágio/Emprego de Animação Sociocultural no DAO e no DR em Setembro.
- ▶ Encerramento, em Dezembro, de um processo de CEI (Auxiliar de F. Profissional).

**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 gestão da organização e na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos.
- ▶ Promover condições para o exercício de direitos, igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa das pessoas servidas.

#### Executado

- ▶ Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes.
- ▶ Elaboração, pelo Grupo de Auto-Representantes, da Política de Autodeterminação, Cidadania e Emprego.
- ▶ Revisão, pelo Grupo de Auto-Representantes, da Carta de Direitos e Deveres dos Clientes.
- ▶ Elaboração em linguagem fácil com símbolos, da Carta de Direitos e Deveres dos Clientes revista.
- ▶ Participação do Grupo de Auto – Representantes na Assembleia Geral de Março, com apresentação do Relatório de Actividades do Grupo.
- ▶ Divulgação do Projecto Átomo:
  - Acção de formação "sexualidade na Deficiência", para alunos do curso profissional de Animação Sociocultural, da Escola Secundária de Estarreja.
  - Acção formação "Ser (in) diferente - a deficiência e os afectos", Projecto Oportunidades/CLDS de Vila Nova de Paiva.
- ▶ Participação do Grupo de Auto-Representantes na 3ª (Biblioteca Manuel Alegre) e 4ª (Salão Nobre da Câmara Municipal de Águeda) sessão do Plano Local de Promoção da Acessibilidade de Águeda, promovidas pela Câmara Municipal.
- ▶ Publicação, na Revista Anual da FENACERCI, do artigo "Nós por nós próprios...no Ano Europeu dos Cidadãos 2013", elaborado pelo Grupo de Auto-Representantes, inserido no tema "de Viva Voz" da referida revista.
- ▶ Implementação e apresentação da plataforma dos Auto-Representantes ao Grupo de AR.
- ▶ Participação do Grupo de Auto – Representantes na Assembleia Geral da CERCIAG de Novembro, com apresentação do Plano de Actividades do Grupo para 2014.

- ▶ Oferta, pelo Rotary Clube de Águeda, de uma cadeira de rodas para um Cliente de DAO.

**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

- ▶ Redefinir e implementar outras e novas estratégias que promovam a interdisciplinaridade e o espírito colaborativo.
- ▶ Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores da organização, promovendo uma maior justiça social.

Executado

- ▶ Revisão, apresentação e aprovação do Código de Ética da Organização.
- ▶ Adaptação do Manual de Intervenção em Situações de Risco/Perigo em Processo e Procedimento.
- ▶ Acompanhamento e participação em processos de Interdição e Tutelas.
- ▶ Participação de Técnica Superior de Serviço Social numa Acção de Formação Interdição e Tutelas.

**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, reforçando a cooperação com entidades públicas e privadas, designadamente, empregadoras e representantes dos trabalhadores, financiadoras e organizações representativas, alcançando níveis mais eficazes do impacto dos serviços prestados.
- ▶ Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores da organização, promovendo uma maior justiça social.
- ▶ Desenvolver actividades de benchmarking de resultados.

Executado

- ▶ Participação de uma Técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho.
- ▶ Entidade parceira do Núcleo Local de Inserção de Águeda - Medida RSI.
- ▶ Participação no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda.
- ▶ Exercícios de Benchmarking com CRPG, AFID, APPACDM GAIA, APC COIMBRA.
- ▶ Participação, como entidade parceira externa, na Comissão de Avaliação Externa (CAE) dos cursos de Licenciatura em Educação Básica, Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino no 1º Ciclo do Ensino Básico e Mestrado em Ensino do 1º e do 2º Ciclo do Ensino Básico, da Universidade de Aveiro.
- ▶ Estabelecimento de parceria, no âmbito da renovação da acreditação do CRI, com o Agrupamento de Escolas de Oliveira do Bairro.

- ▶ Estabelecimento de acordos de parceria, no âmbito da renovação do CRI, com a Câmara Municipal de Águeda, Câmara Municipal de Oliveira do Bairro e Câmara Municipal de Sever do Vouga.
- ▶ Estabelecimento de acordos de parceria, no âmbito da renovação do CRI, com as Comissões de Protecção de Crianças de Jovens de Águeda, Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga.
- ▶ Estabelecimento de acordos de parceria, no âmbito da renovação do CRI, com a Universidade de Aveiro.
- ▶ Renovação/actualização dos Protocolos de Cooperação com Entidades Externas para a realização de Experiências Ocupacionais no Exterior (EOEs) pelos clientes do DAO.
- ▶ Integração em despiste vocacional/ocupacional:
  - 4 Alunos, no âmbito da realização do Plano Individual de Transição (PIT) - 2012/2013, no DAO e no DFE, em parceria com o Agrupamento de Escolas da Branca e o Agrupamento de Escolas de Águeda.
  - 2 Alunos, no âmbito da realização do Plano Individual de Transição (PIT) - 2013/2014, no DAO e no DFE, em parceria com o Agrupamento de Escolas de Albergaria-a-Velha
  - 1 Aluno, no âmbito da realização do Plano Individual de Transição (PIT) - 2013/2014, no DAO, em parceria com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul (Escola Secundária Marques de Castilho)
- ▶ Candidatura ao programa de voluntariado do GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial, para remodelação de espaços da instituição.
- ▶ Estabelecimento de 54 Protocolos de Prática em Contexto de Trabalho para os formandos do DFE.
- ▶ Formalização de protocolos com 11 entidades empregadoras das áreas de formação disponibilizadas no Departamento de Formação e Emprego, para realização de estágios de observação a formandos de IAOQE.
- ▶ Acolhimento no CAO de duas crianças com deficiência (uma delas antigo aluno da nossa extinta EEE) durante as férias de Natal da escola, a pedido dos pais.
- ▶ Formalização dum protocolo com a Empresa "DARDO" para a seriação e embalamento de peças nas Montagens no DAO.
- ▶ Implementação de metodologia de Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida a Clientes da Formação e Emprego, no âmbito da parceria com o CRPG.
- ▶ Visita à área de Cerâmica de dois grupos de crianças da Belavista.
- ▶ Visita ao DFE de um grupo de alunos (com deficiência e incapacidade) do Agrupamento de Escolas de Anadia.
- ▶ Visita de estudo de uma turma de 11º ano, da disciplina de Psicologia do Curso Técnico de Apoio à Infância do Ensino Especial, da Escola Secundária de Albergaria a Velha.
- ▶ Integração de 3 grupos de alunos, do Curso Licenciatura em Educação Básica da Universidade de Aveiro, durante 6 dias, no âmbito do Projecto de Intervenção Educacional.
- ▶ Colaboração com o Instituto de Reinserção social de Anadia no âmbito de acolhimento de 3 pessoas em Trabalho Comunitário.
- ▶ Formalização de Protocolo de Cooperação com entidade externa para a realização de Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE's) por uma cliente do DAO.
- ▶ Realização na CERCIAG de Acção de Formação no âmbito do Programa Significativo Azul – parceria entre a FENACERCI e a Polícia de Segurança Pública, tendo o INR e a CNIS como parceiros associados.

- ▶ Estabelecimento de parceria com o Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro, que garantiu a tradução no processo de auditoria à CERCIAG, no âmbito da Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Acolhimento de 3 Estágios na Área da Saúde do Centro de Formação de Águeda.
- ▶ Participação na revisão do Manual de Formação adaptado para a componente tecnológica do referencial 622161\_RFA- Operador/a de Jardinagem, adaptado a PCDI, publicado no Catálogo Nacional de Qualificações, no âmbito de um projecto apresentado à Fundação Calouste Gulbenkian, pela CERCICA, no qual a Fenacerci foi parceira.
- ▶ Realização da 11ª Edição do "CERCIAG EM MOVIMENTO" , no Largo 1º de Maio, enquadrado na Semana Europeia da Mobilidade 2012, em parceria com a CM Águeda e a Empresa Margens.
- ▶ Atribuição de 21 cabazes de Natal, destinados aos Clientes de Apoio Domiciliário, oferecidos pelo grupo empresarial BNI Pulsar de Águeda, organização que promove o networking entre empresários do concelho de Águeda.
- ▶ Participação, no âmbito da Iniciativa "Operação Alegria 2013" (Parceria entre o Grupo Auchan e a FENACERCI), na venda de Calendários de Chocolate.

**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, facilitando o seu empowerment.
- ▶ Gerir as sugestões e reclamações dos clientes e outras partes interessadas.

#### Executado

- ▶ Participação de grupo de Clientes, Famílias e Colaboradores na 10ª edição do Desfile das Marchas Populares 2013 (organização conjunta da Câmara Municipal de Águeda e da Sol Nascente – Associação Infante-Juvenil de Águeda).
- ▶ Participação no V Congresso Nacional das Cidades Educadoras, com a apresentação de um tema do Projecto Átomo e actuação da Fanfarra, Parque de Exposições de Braga.
- ▶ Avaliação de Satisfação de Clientes e de Famílias/Significativos, com Taxas de Satisfação de 96,3% e 89,6%, respectivamente.
- ▶ Avaliação de Satisfação de Stakeholders com uma Taxa de Satisfação de 84,8%.
- ▶ Reunião de Famílias/Significativos do Departamento de Actividades Ocupacionais.
- ▶ Realização de duas Colónias de Férias na Tocha (de 5 dias cada) com 34 clientes do DAO, 10 monitoras/auxiliares e 6 técnicos durante o mês de Julho.
- ▶ Participação a convite da FENACERCI, como dinamizador de grupo de trabalho, no IX Encontro Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social, iniciativa que envolveu cerca de uma centena de interventores entre prelectores, convidados e participantes.
- ▶ Realização da "Corrida/ Caminhada Solidária", inserida na "Festa do Leitão", promovida pela Associação "Activa +" - associação formada por um grupo de profissionais que tem como missão criar e implementar programas de acção orientados para a promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar da população através da prática regular de actividade física.



- ▶ Participação, a convite do IEFP, nas Jornadas SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, com 2 colaboradores do Centro de Recursos, na qualidade de prescriptor e validador.
- ▶ Dinamização de acções de sensibilização com o Circuito Adaptado:
  - Dinamização de actividades para 2 turmas do 2/3 ciclos e secundário, Casa da Juventude de Aveiro (Ana Teresa Sant.)
  - Acompanhamento, ano lectivo 2012/2013, enquanto Centro de Recursos para a Inclusão, de 33 alunos, no âmbito do Plano Individual de Transição dos Agrupamentos de Escolas de Águeda, Águeda Sul, Albergaria, Branca, Sever do Vouga, Valongo do Vouga e Escola Adolfo Portela.
  - Dinamização de actividades para 20 crianças do CATL da ARCOR, CERCIAG.
  - Acção para 21 estudantes do Curso de Animadores Socioculturais da EPA.
- ▶ Acção de sensibilização Projecto Átomo: Conversa de sensibilização para a temática da sexualidade na deficiência ou incapacidade por 2 técnicos em Outubro para cerca de 90 alunos dos cursos prof: Animação, acção educativa e Apoio à Infância (EPA) na Casa Municipal da Juventude de Aveiro.
- ▶ Projecto Átomo: Projecto "Cine Scholl" com a visualização e discussão do filme "As Sessões" ("The Sessions") de Ben Lewin por 2 técnicos em Novembro para cerca de 28 alunos com idades compreendidas entre 16 e 21 anos (EPA) na Casa Municipal da Juventude de Aveiro.
- ▶ Realização da Festa de Carnaval DAO.
- ▶ Actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão:
  - Festa de S. António da Coutada – Ílhavo.
  - Encontro de Jovens de Águeda - Cruz Vermelha.
  - Carnaval Fora D'Horas – Águeda.
  - Evento «All in Castanheira».
  - Marchas de S. João – Febres.
  - V Encontro Nacional de Cidades Educadoras – Braga.
  - Dia do Autismo - Agrupamento de Escolas Figueira Mar.
  - Feira dos Saberes e Sabores – Águeda.
  - Dia da Árvore – CERCIAG.
  - Desfile de Carnaval – Vilamar.
- ▶ Actuações do Grupo de Rancho "Saltatio":
  - Festa de fim de ano do Jardim de infância de Arrancada do Vouga.
  - 9º Congresso Europeu Saúde Mental na Deficiência Intelectual - Estoril - 12 de Setembro.
  - Festa de Natal com Clientes e Famílias.
  - Dia do Formando.
- ▶ Visita dos Auto-Representantes aos Bombeiros Voluntários de Águeda para entrega de donativo recolhido pelos mesmos durante o CERCIAG em Movimento.

- ▶ Participação dos clientes do DAO, a convite do Grupo Modelo/Continente, no evento "Popota On Tour" com a presença desta personagem comercial no Continente Modelo de Águeda.
- ▶ Realização de uma Viagem a Lisboa - Jardim do Éden no Bombarral e Mosteiro dos Jerónimos, com clientes do DAO.
- ▶ Viagem a Óbidos de um grupo de 7 clientes e 2 acompanhantes do DAO.
- ▶ Realização da festa temática do Dia das bruxas no CAO em Outubro.
- ▶ Participação dos clientes do DAO na Festa de Final de 2 Estágios de Animação Sociocultural da EB 2/3 Fernando Caldeira.
- ▶ Lanche convívio para famílias, clientes e colaboradores do Departamento de Residências.
- ▶ Realização da festa de Natal do DAO em Dezembro.
- ▶ Realização do Dia do Formando.
- ▶ Realização de reportagem pelo Semanário Regional "Soberania do Povo".
- ▶ Realização de reportagem pelo Semanário Regional "Região de Águeda".
- ▶ Realização de reportagem pelo Diário de Aveiro.
- ▶ Participação, durante a 2ª quinzena de Julho, no Agitágueda.
- ▶ Organização e dinamização duma demonstração de Judo Adaptado efectuada por um professor convidado, durante dois dias para os clientes do DAO.
- ▶ Participação na iniciativa Pirlampo de Natal, ligada ao Programa Viva a Música, resultado da parceria TP/ RDP e a FENACERCI.

**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.
- ▶ Assegurar o acesso contínuo a serviços holísticos e baseados em parcerias na comunidade.
- ▶ Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

#### Executado

- ▶ Candidaturas:
  - Programa EDP Solidária 2013, com o projecto Jardim Terapêutico EDP.
  - Programa BPI Capacitar 2013, com o projecto Playground ECO-Inclusivo.
  - Programa Frota Solidária da Fundação Montepio, para aquisição de viatura.
  - Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social - medida A e B (Câmara Municipal de Águeda).
  - INR – Colónia de Férias e Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar.
  - GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial - Medida formação e Medida Voluntariado.
  - Agitágueda 2013
  - Programa «Cuida-te» IPJ

- Projecto 100 (Des) Empregados - Câmara Municipal de Águeda.
  - Prémio Agostinho Roseta - Boas-práticas na área da formação.
  - Programa de Impacto Social 2013 - Fórum de Apoio à Doença Mental.
  - Programa de Apoio para Educação Especial da Fundação Calouste Gulbenkian - Projecto Incluir+ (CRI).
  - Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Câmara Municipal de Águeda) - Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar.
  - POPH e IEPF para a continuidade dos serviços em 2014: Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (Formação inicial; Formação contínua; IAOQE) e Plano de Acção para o Centro de Recursos.
- ▶ Início das acções/ continuidade dos serviços:
- IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (avaliações).
  - Formação Inicial: 8 cursos (dos quais 7 com dupla certificação).
  - Formação Contínua: 2 Acções da Medida de Formação Contínua (1 para activos desempregados e 1 para activos empregados).
  - Elaboração do Plano de Acção do CRI 2013/2014.
  - Início das actividades de orientação vocacional da medida de IAOQE.

**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 contributo individual dos clientes e o resultado da avaliação das suas necessidades, na avaliação, estruturação e organização dos serviços.

#### Executado

- ▶ Aplicação de inquéritos e análise de resultados no âmbito da Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida, a clientes que frequentaram medidas de formação e emprego, concluídas nos anos de 2009, 2010 e 2011.
- ▶ Monitorização e Acompanhamento dos Planos Individuais.
- ▶ Elaboração e apresentação ao Centro Distrital de Aveiro do ISS de processo de alargamento dos Acordos de Cooperação de DAO.
- ▶ Aprovação do pedido de aumento de lotação de DAO para mais 30 clientes.
- ▶ Alargamento, para mais 10 Clientes, do Acordo de Cooperação do DAO.
- ▶ Aquisição de ajudas técnicas diversas DAD - Projecto BPI Capacitar 2012.
- ▶ Cedência da Sala de Snozellen aos alunos da Unidade de Apoio à Multideficiência da Escola Básica 2/3 Fernando Caldeira do Agrupamento de Escolas de Águeda.
- ▶ Participação dos clientes de DAO em actividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas.
- ▶ Candidatura ao Programa 100 (Des) Empregados, da CMA, com objectivo de recrutar um Animador Sociocultural (desempregado ou 1º emprego).

- ▶ Realização de 26 integrações profissionais (medidas de emprego), sendo acompanhados no total 37 trabalhadores (26 + 11 transitados) em Acompanhamento Pós-Colocação.
- ▶ Aprovação Plano de Acção do CRI para o ano 2013 – 2014.
- ▶ Realização da Colónia de Férias, 1 a 12 de Julho, de dois grupos do DAO, na Quinta da Fonte Quente na Tocha.
- ▶ Acolhimento de um grupo de clientes de DAO, nas instalações do DAO, de 22 ao dia 26 de Julho e que usufruíram dum programa de saídas ao evento Agitágueda, idas à praia e passeios lúdico-recreativos.
- ▶ Avaliação/revisão dos Planos Individuais do DAD e do DR.
- ▶ Acolhimento de Cliente de DAO no DR por motivo de incêndios do Verão.
- ▶ Realização de visita a Óbidos de 7 clientes do DAO.
- ▶ Realização de uma visita de estudo à Lanidor, no âmbito da componente tecnológica do curso de Costura.
- ▶ Realização de uma visita de estudo à Fábrica do Doce, em Aveiro, no âmbito da área tecnológica de Restauração, de Cidadania e Empregabilidade e de Formação para a Inclusão.
- ▶ Realização do Dia do Formando, com entrega de Diplomas aos 50 Finalistas das medidas de formação inicial e contínua, e entrega dos prémios “Formando do Ano” (1º e 2º) e “Prémio de Mérito” pelo desempenho em PCT (Prática em Contexto de Trabalho).
- ▶ Distribuição de Cabazes de Natal aos Clientes do Apoio Domiciliário.

**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

- ▶ Avaliar e aperfeiçoar a estratégia, metodologia e plano de auditoria interna.
- ▶ Analisar e avaliar de forma contínua os resultados da actividade.
- ▶ Medir os impactos dos serviços e integrá-los nos processos de melhoria contínua.

#### Executado

- ▶ Visita de Acompanhamento do Director do Instituto de Segurança Social de Aveiro às Respostas Sociais da CERCIAG.
- ▶ Elaboração de Manual de Indicadores de desempenho Operacional.
- ▶ Apresentação e aprovação do Relatório e Contas de 2012 em Assembleia Geral.
- ▶ Realização da Campanha Pirilampo Mágico 2013.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.2. Formação Inicial.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.2. Formação Contínua.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório intermédio 2012 Med 6.4. Arquimedes.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.4. Formação de Activos.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 do Centro de Recursos do IEFP.
- ▶ Elaboração e entrega do relatório final 2012 Med 6.2. IAOQE.

- ▶ Visita de acompanhamento e avaliação das respostas sociais, por parte da técnica gestora da Segurança Social.
- ▶ Visita de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas para encerramento de contas 2012.
- ▶ Visita de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas para encerramento de contas intercalares (semestrais).
- ▶ Visita de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas para verificação da área de Terceiros.
- ▶ Outras visitas pontuais de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas.
- ▶ Realização de reuniões com o Conselho Fiscal e com o Revisor Oficial de Contas.
- ▶ Elaboração do Relatório Intermédio de Actividades e Contas reportado a 30 de Junho 2013.
- ▶ Negociação com os clientes do apoio domiciliário do alargamento do nº de serviços prestados, para cumprimento das orientações da tutela.
- ▶ Avaliação do formador na perspectiva do formando, com um resultado global de 90,7%.
- ▶ Apresentação de 3 Candidaturas para 2014 nas Tipologias 6.2. (Formação Inicial, Formação Contínua, IAOQE), 1 Candidaturas na Tipologia 6.4. Formação de Activos e do Plano de Acção 2014 do Centro de Recursos.
- ▶ Elaboração e envio ao IEFP:
  - Relatório de Execução Intermédio (semestral) do Centro de Recursos 2013.
  - Pedido Reembolso nº 1 do Centro de Recursos.
  - 5 Pedidos de Reembolso da Medida 6.2. Formação Profissional Inicial.
  - Pedido de Reembolso nº 1 da Medida 6.2. Formação Profissional Contínua.
  - 3 Pedidos de Reembolso da Medida 6.4. – Programa Arquimedes.
  - Saldo Final da Medida 6.4. – Programa Arquimedes.
  - Saldo Final da Medida 6.4. Formação Activos.
- ▶ Realização de Loja de Natal da CERCIAG, no centro urbano de Águeda.
- ▶ Realização da Campanha de Postais de Natal 2013.
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização do desempenho organizacional.
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização administrativa e financeira.

**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.
- ▶ Desenvolver estratégias eficazes de marketing e comunicação.
- ▶ Consolidar mecanismos de auto-avaliação e auto-regulação organizacional numa óptica de gestão de valor e racionalização de recursos.

Executado

- ▶ Revisão da documentação de suporte ao Sistema da Qualidade.
- ▶ Reunião de Trabalho, na CERCIAG, do Grupo de Benchmarking - CRPG, AFID, APPACDM GAIA e CERCIAG.
- ▶ Revisão geral de todos os PP's e indicadores associados e elaboração de novos, designadamente na área da Formação e Emprego e da Avaliação de Desempenho.
- ▶ Elaboração do Relatório de Auto Avaliação no âmbito da Candidatura à Certificação EQUASS Excellence.
- ▶ Realização, pela Entidade Consultora, de auditoria no âmbito da Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Realização, pela Entidade Consultora, de Test Audit no âmbito da Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Apresentação de Candidatura à DGERT, de Certificação da CERCIAG como Entidade Formadora.
- ▶ Realização da Auditoria de Certificação pelo Modelo EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Elaboração de Plano de Acções de Melhoria Contínua, resultantes do RIAC e desenvolvimento das respectivas acções.
- ▶ Participação em exercício de Benchmarking com AFID; APPACDM GAIA; CRPG e CERCIAG.
- ▶ Realização, na CERCIAG, do Seminário de Encerramento do Processo de Consultoria do CRPG, no âmbito da Certificação EQUASS EXCELLENCE.
- ▶ Migração da plataforma intranet para um PC mais recente e actualização do software de suporte à mesma.
- ▶ Revisão e correcção de todos os ficheiros de código que compõem a Intranet.
- ▶ Criação do módulo da Intranet "Contributos Sociedade", para registo de "Responsabilidade Social", "Acções de Sensibilização" e "Contribuição para a Sociedade".
- ▶ Adaptação do módulo de planeamento da Intranet para albergar indicadores GAF e de Gestão Organizacional.
- ▶ Certificação da CERCIAG como Entidade Formadora pela DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho nas áreas de Desenvolvimento Pessoal; Artes – Artesanato; Ciências Empresariais – Secretariado e Trabalho Administrativo; Engenharia e Técnicas Afins – Metalurgia e Metalomecânica; Indústrias Transformadoras – Indústrias do Têxtil, Vestuário, calçado e couro | Materiais indústrias da madeira, cortiça, papel, plástico, vidro e outras; Agricultura, Silvicultura e Pescas – Floricultura e Jardinagem; Serviços Pessoais – Hotelaria e Restauração.
- ▶ Aquisição de viatura adaptada para Apoio Domiciliário - Projecto BPI Capacitar 2012.
- ▶ Remodelação do módulo de planeamento da Intranet.
- ▶ Elaboração de candidatura para renovação da acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão.
- ▶ Realização de um Simulacro de Incêndio no Edifício do DAO com a colaboração dos Bombeiros de Águeda.

## 8. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

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

### A. Direcção

**A1** - Realização, até Setembro de 2013 do Diagnóstico de Necessidades que servirá de input à elaboração do Plano Estratégico 2014 /2016, com as alterações decorrentes das necessidades sinalizadas e do desenho do mercado, decorrentes da especial conjuntura política, económica e social.

**B1** - Elaborar, até Outubro de 2013, Plano Estratégico para o período compreendido entre 2014 e 2016 a ser submetido à apreciação e aprovação da Assembleia Geral de Novembro de 2013.

### Concretização dos Objectivos

**A1** - O Diagnóstico de Necessidades foi actualizado em Outubro de 2013, tendo por base a análise PEST (análise política, económica, social e tecnológica) e a análise SWOT (análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) por Departamento/Serviço e, ainda, toda a informação sobre a envolvente externa e interna proveniente de diferentes origens: informação recolhida nas reuniões de equipa; análise interna e relativa às entidades financiadoras; levantamento de necessidades internas referentes aos clientes actuais e potenciais; dados de serviços para os quais não existe oferta; diagnósticos sociais; inquéritos de avaliação de ex-formandos; sugestões e reclamações; informação e sugestões dos clientes e colaboradores, acrescido da análise dos resultados dos inquéritos de satisfação.

**B1** - Em Novembro de 2013 foi elaborado o Plano Estratégico para o período compreendido entre 2014 e 2016, tendo sido apresentado e aprovado em Assembleia Geral. A partir da informação recolhida e analisada, devidamente alinhada com a Visão, a Missão e os Valores da organização e com a sua Política da Qualidade, o Plano Estratégico define as prioridades estratégicas, os indicadores e respectivas metas por ano e o plano de acção para cada objectivo, acautelando as condições de exequibilidade dos objectivos estratégicos definidos com as condições políticas, sociais e económicas previstas para o período em causa.

O objectivo foi concretizado a 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

a) Durante o primeiro semestre de 2013 desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, que permita a rentabilização dos equipamentos e recursos físicos e técnicos existentes.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
PFA Externo	6	1	16,67%	↘

b) Alargar os serviços existentes, através da renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social e de alargamento da lotação disponível no DFE, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
DAO (Centro) - Nº de clientes (Acordos de Cooperação)	80	70	87,5%	↘
DAO (Domicilio) - Nº de clientes (Acordos de Cooperação)	20	10	50%	↘
DFE – Nº de clientes	194	254	130,93%	↗
Residências - Nº clientes (Acordos de Cooperação)	21	15	71,43%	↘
DAD - Nº de dias de atendimento (Acordos de Cooperação)	7	5	71,43%	↘
Novos Serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	2	100%	~

### Análise dos Indicadores

a) Foi disponibilizado pelo Departamento de Formação de Activos da CERCIAG, o Plano de Formação para Externos. Das 6 acções previstas em Plano, apenas foi executada 1, por não haver o número de formandos suficiente. Foram abrangidos 12 formandos externos.

b) Os desvios verificados ficam a dever-se, essencialmente, à não concretização de todos os alargamentos previstos para as respostas sociais.

Em Plano de Actividades, foi previsto o alargamento de 20 vagas em DAO Centro, 10 em DAO Domicilio e 6 em Residências o aumento para 7 dias em Apoio Domiciliário. A Tutela aprovou o aumento de 30 vagas em DAO Centro, não tendo autorizado qualquer alargamento nas restantes respostas. Por outro lado, não obstante terem sido criadas 30 vagas em DAO Centro, apenas 10 foram consideradas em Acordo de Cooperação e, por consequência, financiadas.

O desvio verificado no número de clientes do DFE, justifica-se pelo aumento do número de formandos previstos nas candidaturas, elaboradas posteriormente à apresentação do Plano de Actividades: IAOQE (26 formandos em vez dos 20 previstos) e Formação Contínua (24 em vez dos 18 previstos).

O desvio maior verifica-se no Centro de Recursos, uma vez que houve necessidade de acompanhar mais pessoas em situação de desemprego (51 em vez de 35 previstas) e no Acompanhamento Pós Colocação (37 em vez de 18 previstos).

Também na formação inicial foram previstos 103 formandos, tendo sido acompanhados 109, em razão de desistências/substituições, entretanto verificadas.



### Concretização dos Objectivos

a) A operacionalização deste objectivo em 2013, incidiu nas respostas às solicitações externas para apoio técnico (psicologia, cedências de salas de terapias, etc.) e na oferta de Formação de Activos Externos.

Está em curso a reestruturação do Núcleo de Atendimento e Informação à Família (NAIF), com previsão de funcionamento em instalações na Comunidade.

Ainda em relação a este objectivo, está em fase de construção um Jardim Terapêutico em espaço interno, o qual será posteriormente aberto à Comunidade.

No que concerne à total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes, não foi ainda possível, apesar das diligências realizadas, desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos que permita a total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Este objectivo teve uma taxa de concretização 50%.

b) Dos 4 pedidos de alargamento das respostas sociais, apenas foi autorizado o alargamento no Departamento de Actividades Ocupacionais, condicionado ao número de vagas financiadas.

Na resposta do Departamento do Apoio Domiciliário, não tendo sido possível alteração do acordo, a CERCIAG assumiu para o próximo exercício, e ainda que sem financiamento, o alargamento do apoio ao sábado (6 dias), indo de encontro às necessidades sinalizadas pela equipa relativamente aos clientes apoiados.

Para responder às necessidades internas verificadas ao nível dos cuidados de saúde dos clientes, foi criado o serviço de enfermagem, transversal aos diversos Departamentos da Instituição.

Por forma a diversificar as actividades dos clientes e enriquecer os seus PI's, deu-se continuidade a um estágio de animação sociocultural que também apoia as Residências com diversas saídas lúdico-pedagógicas.

No que concerne aos resultados obtidos pelo DFE, a execução encontra-se acima do previsto.

Este objectivo teve uma taxa de concretização 85%.

### 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, por recurso à responsabilidade social das empresas.
- ▶ Diversificação de campanhas/acções de angariação de fundos.
- ▶ Aumento do volume de vendas de pililamos.
- ▶ Aumento dos serviços prestados ao exterior.
- ▶ Angariação de donativos, apelando à responsabilidade social das empresas.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Volume de receitas próprias	205.000,00	210.572,56	102,70%	~

### Análise do Indicador

O resultado obtido pelo indicador superou a meta definida. Um dos factores influenciadores deste resultado foi o aumento registado ao nível das Prestações de Serviço (interna e externa), que registou um crescimento, face a 2012, de 18,5%.

### Concretização do Objectivo

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

- ▶ Aumento do número de associados – admissão de 9 novos associados.
- ▶ A Angariação de donativos, por recurso à responsabilidade social das empresas registou, em 2013, o valor mais baixo dos últimos anos. Comparativamente ao ano de 2012, verificou-se uma evolução negativa de cerca de 43%, o que demonstra a dificuldade financeira das empresas e justifica, consequentemente, a sua menor disponibilidade para acções de mecenato.
- ▶ O mesmo acontece no que respeita à diversificação de campanhas/acções de angariação de fundos, tendo a sua concretização sido mais evidente no segundo semestre. No decurso do ano, foram realizadas várias acções, designadamente, a festa de S. João, a Campanha Pirlampo Mágico, o evento Sopas & Aromas, o CERCIAG em Movimento, a Campanha de Postais de Natal e a Loja de Natal e algumas acções de sensibilização do projecto Átomo e do Circuito Adaptado, tendo estas últimas registado uma descida significativa, no que respeita aos ganhos financeiros. Foram ainda realizadas, pela primeira vez, algumas campanhas/acções, tais como a participação no evento Agitágueda e a Campanha Pirlampo de Natal.
- ▶ Aumento do volume de vendas de pirlampos - Esta acção registou um resultado positivo, tendo-se verificado um ligeiro aumento no volume de vendas de pirlampos - 2,7% em relação a 2012.
- ▶ Aumento dos serviços prestados ao exterior - Ao nível desta acção verificou-se uma tendência positiva nos valores apurados, relativamente ao mesmo período de 2012, registando um aumento de 7,6%.

Em face ao exposto, verifica-se que o objectivo foi alcançado para o período em análise, registando uma concretização de 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 individuais e de Departamento/ Serviço, com base nos resultados de desempenho organizacional medidos a Março de 2013.

**A2** - Reforçar 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 2013, relativo ao ano de 2012.

Foram indexados objectivos organizacionais e departamentais relacionados com os indicadores - Taxa de execução da intervenção e actividades, Grau de concretização dos objectivos do PI, Taxa de execução das actividades do PI, Grau de satisfação global, Taxa de execução orçamental da despesa, Rendimentos próprios do ano n -, 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 e os resultados obtidos, para o exercício de avaliação de desempenho relativo a 2012, a Direcção atribuiu 1 dia de férias aos dois colaboradores que, dentro de cada um dos 5 grupos funcionais, obtiveram a classificação mais elevada. Foi atribuído, ainda, um Prémio Individual de Desempenho, sob proposta das DU's e da DG.

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.
- ▶ Medir e avaliar a eficácia da formação realizada.
- ▶ Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do PFA	100% (11)	90,91 % (10)	90,91%	~
Nº de colaboradores	62	80	129,03%	↗
Nº médio de horas formação por colaborador	≥ 35	35,91	102,06%	~
Eficácia da formação	≥85%	93,6%	110,11%	~
Número de Oportunidades de Formação	--	22	--	--
Volume de Horas de Formação (PFA)	2788	2693,5	96,61%	~
Volume de Horas de Formação (Oportunidades de Formação)	--	540,5	--	--
Número de colaboradores que realizaram o número de horas obrigatórias no ciclo de referência	20	47	235%	↗

### **Análise dos Indicadores**

Apesar do empenho da organização, apenas foi possível realizar 10, das 11 acções previstas no Plano Anual de Formação de Activos, correspondendo a uma taxa de execução de 90,91%.

A não concretização de 1 acção foi de algum modo minimizada com a realização de 22 acções não previstas, decorrentes de oportunidades de formação que foram de encontro ao levantamento de necessidades e ao plano de desenvolvimento dos colaboradores (resultante da avaliação de desempenho).

O volume de formação previsto em PFA foi de 2788h, tendo sido realizadas 2693,5h. Para além destas horas, foram ainda efectuadas 540,5h de formação não prevista, o que perfaz um total de 3234h, correspondendo a um volume de formação executado de 116%.

O desvio do volume de horas de formação prevista em plano (2788) deve-se à alteração no número de horas previstas nas acções de formação “Protecção e Controle de Problemas Comportamentais em Pessoas com Deficiência Grave”, à substituição da acção de formação “Trabalho em Equipa “ (25h) pela acção de formação “Significativo Azul” e à não realização de acção de formação “Primeiros Socorros”.

O número de colaboradores envolvidos nas acções de formação superou a meta anual prevista, uma vez que houve oportunidade de realização de formação ao nível de toda a estrutura na temática “Autodeterminação e Empowerment”.

Embora se pretendesse que, pelo menos, 20 colaboradores realizassem 35h/anuais para completar o ciclo obrigatório, 47 já atingiram esse objectivo, encontrando-se a CERCIAG em conformidade com a legislação.

No que concerne à eficácia da formação as metas propostas foram alcançadas.

### **Concretização dos Objectivos**

Quanto à concretização do objectivo relacionado com a Formação de Activos, pela análise da taxa de execução do plano e pelo volume real de horas de formação executado, considera-se o mesmo concretizado a 100%.

No que concerne ao aumento das qualificações profissionais dos colaboradores, foram realizadas acções de formação com vista à melhoria do seu desempenho profissional, o que corresponde a uma taxa de execução de 100%.

Relativamente ao cumprimento das orientações legais aplicáveis à formação de activos, o objectivo foi superado, considerando-se que o mesmo foi concretizado a 100%.

### **C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira**

#### Gestão de Recursos Humanos

- ▶ Promover mecanismos de incremento da motivação dos colaboradores.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro	≥86% (69 em 80)	62	78%	↘
Taxa de rotatividade ((n.º de admissões + n.º de demissões)/2)/(n.º de colaboradores médio do ano)	≤5%	5%	100%	~
Taxa de colaboradores com desempenho igual ou superior a BOM	≥60% (42 em 70)	37	52,85%	↘
N.º de consultas extraordinárias de Medicina no Trabalho	15	6	40%	↗
Média da Avaliação de Desempenho (competências)	≥72%	70%	--	~
Índice de satisfação dos Colaboradores	≥81%	79,07%	79,07%	↘
Taxa de colaboradores satisfeitos	≥87%	85,71%	85,71%	↘

### Análise dos Indicadores

No que respeita à “Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro”, podemos considerar o resultado satisfatório, ainda que não tenha atingido a meta. Durante 2013 foi efectivado um colaborador.

O indicador “Taxa de rotatividade de colaboradores” registou um valor equivalente ao definido como meta para 2013, o que revela uma grande preocupação da CERCIAG ao nível da política de estabilização dos seus Recursos Humanos.

Para o indicador “Taxa de colaboradores com desempenho igual ou superior a BOM”, o resultado ficou ligeiramente abaixo do planeado - 52,85%, ao invés dos 60% planeados – correspondente a 36 colaboradores com média de “Bom” e 1 com média de “Muito Bom”.

Quanto ao “Nº de consultas extraordinárias de Medicina no Trabalho”, registaram-se 6 durante o ano, aquém do planeado o que é positivo, demonstrando que não se verificaram muitos casos de ausências prolongadas ao serviço (mantêm-se 3 colaboradoras em situação de baixa médica há mais de 1 ano).

Na análise da “Média da Avaliação do Desempenho” verifica-se que o valor ficou abaixo do planeado, mantendo-se, contudo, no nível médio de “Bom”.

Para o indicador “Índice de satisfação dos Colaboradores” o valor obtido foi de 79,07%, abaixo da meta fixada (81%), mas acima do valor obtido no ano anterior (76,9%). Este dado tem-se revelado da maior importância para a análise das estratégias de gestão de Recursos Humanos em vigor na CERCIAG, sendo que a análise efectuada as áreas nas quais os colaboradores se mostraram mais satisfeitos foram as de “Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços”, “Níveis de motivação” e “Satisfação com o desenvolvimento da carreira”, nas quais se registaram valores da ordem dos 85%, as áreas em que se mostraram menos satisfeitos foram as de “Satisfação com as Condições de Trabalho” e “Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão”, cujos valores foram da ordem dos 75%. A análise cruzada destes valores mostra-se inconclusiva, uma vez que estes parecem não fazer sentido entre si, e ainda mais

quando analisamos o indicador “Taxa de colaboradores satisfeitos”, no qual resultado alcançado ficou muito próximo da meta definida, pelo que será tida especial atenção na auscultação a realizar no próximo exercício.

### Concretização dos Objectivos

Pela análise dos resultados dos indicadores utilizados para medição da concretização do objectivo “Promover mecanismos de incremento da motivação dos colaboradores”, podemos concluir que apesar dos esforços desenvolvidos, o mesmo não foi completamente concretizado da forma desejada para o ano de 2013.

Perante os resultados alcançados nos vários indicadores, conclui-se que o objectivo foi alcançado em 85%.

#### 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 implementação do Plano de Desenvolvimento com vista à 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 acções de benchmarking, com o objectivo de comparar práticas, processos, desempenho (resultados) e identificar as melhores práticas.

Através deste instrumento de gestão, centrado na aprendizagem por via do trabalho em parceria e da avaliação comparativa, pretende-se atingir os seguintes objectivos:

- ▶ Focalização nos clientes e nas boas práticas organizacionais.
- ▶ 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.
- ▶ Melhoria contínua de práticas e resultados.

Indicador (organizacional)	Meta	Realizado	Taxa de Execução	Status
Implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade (EQUASS Excellence)	100%	1	100%	~
Auditoria Certificação EQUASS Excellence	Certificação	1	100%	~

Indicador (organizacional)	Meta	Realizado	Taxa de Execução	Status
Índice de satisfação global	≥92%	89,4%	89,4%	~

### Análise dos Indicadores

**A1** - Foi implementado o Plano de Desenvolvimento da Qualidade e apresentada a candidatura à Auditoria de Certificação EQUASS Excellence.

A Auditoria de Certificação EQUASS EXCELLENCE decorreu nos dias 1 e 2 de Julho e a CERCIAG obteve a Certificação de Excelência.

O EQUASS - European Quality in Social Services, é uma iniciativa da EPR - European Platform for Rehabilitation e constitui um sistema de reconhecimento, garantia e certificação da qualidade dirigido às organizações que actuam no âmbito dos serviços sociais. Inspira-se nos sistemas da qualidade total e nos modelos de excelência, instituindo uma abordagem integrada, através da qual as organizações se comprometem com os referenciais da excelência do desempenho, num processo de certificação externo.

A Certificação da Excelência nos Serviços Sociais (EQUASS Excellence) é uma marca de excelência e é caracterizada como não-prescritiva. A avaliação é feita com base num relatório de auto-avaliação, onde a organização descreve o seu desempenho para cada um dos 50 critérios, numa perspectiva da abordagem, do desdobramento e dos resultados alcançados. A certificação é válida por 3 anos.

**A2** - Foram aplicados os Inquérito de Avaliação de Satisfação a todos os Stakeholders. Do tratamento dos dados obtidos, resulta um índice de satisfação global de 89,4%, valor que, embora francamente positivo, fica algo aquém do planeado.

Tendo por referência o valor histórico (em 2012 o Índice de satisfação global foi de 90,3%), fica claro que a meta definida para 2013 (≥92%), foi demasiado ambiciosa, tendo, na realidade, o valor obtido ficado em linha com o de 2012.

Nesse sentido, apesar de alguns dos Índices terem sofrido alguma descida, nomeadamente colaboradores e famílias, estas foram compensadas pelos resultados obtidos nos outros Índices, revelador do desempenho global da CERCIAG que mesmo numa situação de conjuntura totalmente adversa, na qual clientes, famílias e colaboradores se apoiam de forma crescente na instituição em busca de resposta para as suas necessidades, também elas crescentes, mantém com referência o valor de 90% para o Índice Global de Satisfação.

De salientar que para a CERCIAG a avaliação contínua e sistemática da satisfação de todos os stakeholders não é uma opção mas uma questão de sustentabilidade, pois permite a obtenção de informação relevante para a estratégia de melhoria da qualidade e de apoio à tomada de decisão, pelo que todas estas questões serão acompanhadas de forma particularmente atenta durante o próximo exercício.

**A3** - Foram desenvolvidas as acções de benchmarking planeadas, designadamente:

- ▶ Avaliação da Qualidade de Vida (Clientes de CAO) em parceria com a Santa Casa da Misericórdia do Porto.
- ▶ Medição dos Impactos na Qualidade de Vida (Clientes de FP) em parceria com o CRPG.

No âmbito de exercícios específicos de benchmarking de resultados, foram desenvolvidos os seguintes:

- ▶ Participação no grupo de benchmarking, com o CRPG como facilitador, que integrou o CRPG, CERCIAG, ASSOL e APC Coimbra, e resultou num quadro comparativo de 10 indicadores, para os anos de 2009 a 2012.
- ▶ Participação no grupo de benchmarking com o CRPG, a APPACDM Gaia e a AFID, o qual para além da discussão sobre os resultados comparativos de indicadores, inclui o desenvolvimento de exercícios e acções específicas definidas anualmente.
- ▶ Tratamento, análise e partilha dos resultados do exercício de benchmarking relativo aos serviços desenvolvidos no âmbito do CRI, o qual incluiu várias organizações congéneres (APC Coimbra, CEERIA, CECD Mira Sintra, CERCIPENICHE, CERCIFAF e APPC Porto).
- ▶ Exercício de análise comparativa dos 100 indicadores EQUASS, com a APC Coimbra.

### Concretização dos Objectivos

**A1** - O objectivo foi totalmente concretizado, tendo a CERCIAG sido reconhecida pela excelência dos seus serviços a nível europeu.

**A2** - Em face da análise efectuada considera-se que o objectivo foi concretizado a 90%.

**A3** - O objectivo foi totalmente concretizado, tendo os exercícios de benchmarking realizados contribuído para a efectiva melhoria dos serviços.

### 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.

- ▶ Aplicar inquéritos de avaliação de satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas (Stakeholders).
- ▶ Promover condições para auto-representação e a auto – determinação.
- ▶ Cumprir com o estipulado nos Planos Individuais dos Clientes.
- ▶ Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.
- ▶ Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT.
- ▶ Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local.
- ▶ Fomentar o reforço/ criação de novas parcerias (formais/ informais, organizacionais ou de prestação de serviços).
- ▶ Desenvolver eventos que promovam uma melhor articulação com a comunidade.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de clientes	≥460	617	134,13%	↗
Grau de concretização médio dos objectivos do PI *	≥84%	89,88%	89,88%	~
Taxa de execução das actividades do PI *	100%	100,59%	100,59%	~
Taxa de PI's com sucesso *	≥80%	89,75%	89,75%	~



Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de clientes com continuidade interna	399	387	97%	~
Nº de Candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	≤15	2	100%	~
Nº de candidatos sem resposta interna/comunidade (Inclui listas de espera)	72	103	69,90%	↓
Nº de clientes envolvidos na revisão dos serviços	153	251	164,05%	↑
Índice de satisfação dos clientes	≥90	96,04%	96,04%	~
Taxa de Clientes satisfeitos	100%	100%	100%	~
Índice de satisfação das Famílias	≥97%	89,92%	89,92%	↓
Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	92,6%	92,6%	~
Nº de Novas Parcerias	78	129	175,4%	↑
Nº de Eventos	14	16	114,3%	~
Nº de Clientes inseridos na Comunidade (Respostas Sociais)	26	21	80,76%	↓
N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar	15	18	120%	↑
Nº de Reclamações/Sugestões	≥1	0	--	--
Nº de reuniões de Auto-representantes	43	42	97,67%	~
Taxa de execução do Plano Anual dos Auto-representantes	100% (49)	51	104,08%	~
Desenvolvimento de Projectos	≥7	20	285,71%	↑
Número total de PI's avaliados/revistos *	380	343	90,26%	~
Nº novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da Implementação do PI (Respostas Sociais)	≥2	2	100%	~

(\*) Indicadores com nova denominação, de acordo com as alterações/revisões realizadas aos processos e procedimentos e previsto no manual de indicadores

### Análise dos Indicadores

Numa análise global constata-se que os resultados alcançados estiveram em conformidade com o planeado, tendo sido superados em alguns indicadores e ficado algo aquém noutros, mas não comprometendo de forma alguma o cumprimento das metas propostas.

No indicador “Nº de Candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG” (que contabiliza apenas os candidatos que não se enquadram na oferta de serviços da CERCIAG) apesar do executado ter sido inferior à meta, considerou-se a sua execução a 100%, uma vez que o objectivo é que os candidatos se enquadrem numa das nossas respostas, reunindo os critérios de admissibilidade. Assim, conclui-se que actualmente os candidatos que procuram os serviços da CERCIAG estão informados dos serviços disponíveis e da população alvo a que se destinam.

Relativamente ao indicador “Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)”, o resultado obtido é claramente negativo uma vez que o objectivo é diminuir o número de candidatos aos quais a organização não consegue dar resposta. Assim, e à semelhança do verificado em anos anteriores, não foi possível responder positivamente ao número de solicitações verificadas, nomeadamente ao nível das residências, uma vez que a Segurança Social não autorizou o alargamento da resposta solicitado.

No que se refere ao “Índice de Satisfação das Famílias” não foi possível atingir a meta proposta, sendo o detalhe desta análise efectuado em ponto específico do relatório. De referir que este resultado não se encontra em linha com os obtidos na auscultação mensal, na qual os resultados obtidos em 2013 foram de 100%.

Outro indicador que ficou ligeiramente aquém do previsto foi o “Nº de Clientes inseridos na Comunidade (Respostas Sociais)”, que se refere exclusivamente à colocação em experiências ocupacionais no exterior dos clientes de DAO. O resultado obtido advém da actual situação económica e das dificuldades que, em consequência, as empresas atravessam, diminuindo a sua disponibilidade para a realização dos protocolos.

No que se refere aos Planos Individuais dos Clientes, os resultados obtidos encontram-se em linha com os planeados, sendo que o detalhe da sua execução encontra-se nos quadros de Desempenho Operacional dos Departamentos.

Relativamente aos indicadores relativos à Auto-Representação e Autodeterminação, foram disponibilizados os meios e apoios possíveis e necessários, para que estes desenvolvessem com sucesso o seu Plano de Actividades, sendo que o indicador “Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-representantes”, encontra-se dentro do previsto (ver ponto seguinte).

Os indicadores que tiveram um desvio positivo muito acima do previsto foram: “Nº Total de Clientes” e “Nº de clientes envolvidos na revisão dos serviços”, uma vez que o número de alunos aprovado pela tutela no CRI para o ano lectivo de 2013/2014, foi superior ao previsto em plano de actividades.

Também no Departamento de Formação e Emprego houve um aumento do número de clientes apoiados, quer no Centro de Recursos, quer na medida de IAQQE.

Ao nível dos projectos, a CERCIAG tem procurado cada vez mais outras fontes de financiamento, de forma a continuar a responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, bem como a eventuais necessidades da comunidade. Assim, durante o ano de 2013, superando a meta definida em plano, foram realizadas 20 candidaturas a programas, ou medidas no âmbito da responsabilidade social.

Projecto (designação)	Entidade	Financiamento	Resultado	Estado
Colonia de Férias	INR	56,30%	Aprovado	Executado
Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar	INR	68,42%	Aprovado	Executado
Jardim Terapêutico	EDP	68,18%	Aprovado	Em Execução
Playground ECO-Inclusivo	BPI	--	Não Aprovado	--
P. Apoio às Organizações de Solidariedade Social (Medida A)	Câmara M.de Águeda	7,28%	Aprovado	Em Execução
P. Apoio às Organizações de Solidariedade Social (Medida B)	Câmara M.de Águeda	10,93%	Aprovado	Executado

Projecto (designação)	Entidade	Financiamento	Resultado	Estado
Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar – Ensaios)	Câmara M. de Águeda	7,90%	Aprovado	Executado
Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar – Actuações)	Câmara M. de Águeda		Aprovado	Executado
Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda (Grupo de Percussão Tradicional Zabumbar – Aquisição de Instrumentos)	Câmara M. de Águeda		Aprovado	Executado
Agitágueda 2013	Câmara M. de Águeda	100% (cedência gratuita do espaço)	Aprovado	Executado
Programa «Cuida-te»	IPJ	--	Não Aprovado	--
G. Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial – M. Voluntariado	GRACE	--	Não Aprovado	--
G. Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial - Medida formação	GRACE	--	Aguarda decisão	--
100 (Des) Empregados	Câmara M. de Águeda	100%	Aprovado	Em Execução
Frota Solidária (Aquisição de Viatura)	Fundação Montepio	--	Não Aprovado	--
Boas-práticas na área da formação	Prémio Agostinho Roseta	--	Não Aprovado	--
Fórum de Apoio à Doença Mental	P. Impacto Social 2013	--	Não Aprovado	--
Projecto Incluir+ (CRI)	Fundação C. Gulbenkian	--	Não Aprovado	--
CEPSA Fresh	CEPSA	--	Não Aprovado	--
Sala de Convívio DAO	Querido mudei a Casa	--	Aguarda decisão	--

Das 20 candidaturas acima apresentadas, 10 obtiveram aprovação, 7 já se encontram concluídas e 3 apenas serão concluídas em 2014. Quanto às restantes 3 aguardam resposta, tendo as demais sido indeferidas por falta de dotação orçamental.

### Auto Representantes

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº reuniões	43	42	97,67%	~
Nº Projectos	4	9	225%	↗
Nº Intercâmbios	2	0	--	↘

Relativamente à Auto-Representação e Autodeterminação, conforme já referido, foram disponibilizados os meios e apoios possíveis e necessários, para que estes desenvolvessem com sucesso o seu Plano de Actividades, tendo-se reflectido nos resultados obtidos, com uma concretização de projectos acima dos 100% e uma taxa de execução do plano acima do previsto.

Apesar do indicador “Nº de Intercâmbios” apresentar um desvio negativo, uma vez que não houve oportunidade de organizar intercâmbios com outras organizações, o indicador “Nº de Projectos” apresenta uma elevada taxa de execução em relação ao planeado, visto terem sido concretizados mais 5 projectos do que os previstos, demonstrando o compromisso da organização em conseguir oportunidades efectivas de auto-representação e auto-determinação para os seus clientes, considerando-se que o objectivo específico dos auto-representantes foi concretizado a 100%.

Os projectos executados foram: elaboração da Política de Autodeterminação; Cidadania e Emprego da CERCIAG; Desenvolvimento e implementação da plataforma digital dos Auto-Representantes; Revisão da Carta de Direitos e Deveres dos clientes da CERCIAG; Elaboração do Artigo "Nós por Nós Próprios" para a revista da FENACERCI 2013; Participação no Plano Local de Promoção da Acessibilidade do Conselho de Águeda; Realização do Editorial para o CERCIAG\_ORA; Desenvolvimento no “CERCIAG em Movimento” de uma campanha de recolha de donativos e posterior entrega aos Bombeiros Voluntários de Águeda.

#### Parcerias – Valor Acrescentado

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Contactos Estabelecidos	≥115	223	193,91%	↗
Nº de Novas Parcerias	≥ 78	129	165,38%	↗
Parcerias activas	≥145	205	141,37%	↗
Nº de Parceiros	≥102	137	134,31%	↗
Nº de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria (DAO+DFE)	≥223	271	121,52%	↗
Taxa de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria	100%	100%	100%	~
Nº de participações de Clientes em Parcerias	≥1033	1291	124,98%	↗
Índice de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE)	≥90%	96,65%	95,65%	~
Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	92,6%	92,6%	~

Os resultados obtidos na área das parcerias são francamente positivos, sendo que 6 dos 9 indicadores apresentam uma execução superior a 100%. Os restantes 3 indicadores apresentam resultados dentro do expectável.

No que se refere à gestão de parcerias, no decorrer do ano de 2013, e apesar da conjuntura social e económica, deu-se continuidade aos serviços em parceria, mantendo-se 76 parcerias do ano anterior e respectivos serviços associados, alargando as oportunidades de envolvimento em mais 129 novas parcerias.

De salientar que o indicador “N.º de contactos estabelecidos”, com o objectivo de estabelecer novas parcerias, foi francamente superior ao do ano anterior. Dos 223 contactos efectuados, 129 deram origem a novas parcerias. De referir ainda que se mantém o envolvimento de 100% dos clientes em actividades de parceria.

Relativamente aos indicadores “N.º de clientes envolvidos nos serviços em parceria” e “Índice de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias”, os valores previstos e os resultados apresentados não previam os serviços no âmbito do CRI. Acrescendo este serviço, cujo impacto no envolvimento da CERCIAG na comunidade é bastante significativo, o “N.º de clientes envolvidos nos serviços em parceria” passa a ter um resultado de 509 clientes e o “Índice de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias”, é de 95%.

Numa análise mais global considera-se que o envolvimento da CERCIAG com a comunidade é muito positivo e tem-se traduzido numa sinergia de esforços para responder às necessidades e expectativas dos clientes e na melhoria dos serviços prestados.

### 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	2012	2011	2010	2009
Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	96,04%	~	93,7%	89,1%	87,4%	81%
DE	100%	95%	~	97,5%	91%	84%	--
DAO	≥90%	97%	~	93,5%	89,3%	83,51%	--
DfE	≥90%	94,3%	~	87,8%	86,6%	96,69%	79%
DR	≥90%	98,1%	~	92,6%	95,3%	86,96%	--
DAD	≥90%	95,8%	~	97,3%	83,3%	85,91%	83%
Índice de Satisfação de Famílias	≥97%	89,92%	↓	91,5%	96,4%	95,9%	79%
DE	≥97%	91%	↓	96,3%	96,4%	96,09%	--
DAO	≥97%	88,8%	↓	90,4%	94,8%	94,28%	--
DfE	≥97%	82,8%	↓	86,9%	95,4%	98,37%	79%
DR	≥97%	97,1%	~	92,4%	98,9%	95%	--
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	92,6%	~	89,1%	88,3%	88,5%	87,2%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥81%	79,1%	~	76,9%	71,8%	71,7%	68%
Índice de satisfação global das partes interessadas	≥92%	89,4%	↓	90,3%	92,3%	92,2%	78%

Feita a análise de satisfação a todas as partes interessadas, verificou-se um desvio negativo apenas num dos grupos (famílias/significativos), sendo que pela análise dos resultados parciais e globais obtidos, conclui-se que esta descida não reflecte um descontentamento real com a organização, traduzindo, sim, um aumento de dificuldades e necessidades, fruto da conjuntura actual, para a qual a organização não consegue, nem deve pois esse não é o seu papel, dar a resposta que as famílias desejariam. Por outro lado, verifica-se que a meta traçada em sede de plano falha, não pela ambição, mas por ser irreal, pois níveis tão elevados de satisfação poderiam traduzir, não o sentimento das pessoas e sim algum hábito de resposta, pelo que as metas serão reanalisadas e, se necessário, redefinidas para os próximos períodos.

Todos os restantes índices de satisfação encontram-se dentro dos valores planeados.

### **Concretização dos Objectivos**

Tem sido visível o esforço e acções desenvolvidas pela CERCIAG no sentido de cada vez mais assegurar uma gestão de proximidade e participativa com as suas partes interessadas, conforme fica evidente pelo número de iniciativas e actividades desenvolvidas com a participação e colaboração de todos, apoiadas pelas políticas e estratégias que a organização tem vindo a seguir nos últimos anos. Assim, 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 que à semelhança dos anos anteriores: foram aplicados os inquéritos de satisfação a todas as partes identificadas como interessadas nos serviços da organização, nomeadamente, clientes, famílias, colaboradores e stakeholders; é um compromisso da instituição a promoção de condições efectivas para a auto-representação e autodeterminação de clientes; o desenvolvimento, implementação e cumprimento de Planos Individuais, é uma prioridade na prestação dos serviços; e que se mantém o esforço na promoção e desenvolvimento de condições para a continuidade dos serviços prestados, apesar destes estarem muito dependentes das entidades reguladoras e financiadoras. Assim, com base nos resultados apresentados, o grau de concretização deste objectivo foi de 90%.

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 foi certificada com sucesso pela DGERT como entidade formadora em todas as áreas a que se candidatou, pelo que este objectivo foi concretizado a 100%.

### **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	0,70	70%	↓
Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	0,76	0,74	97,36%	~
Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	≥10%	40,03% (16.466,76€)	100%	↑
Execução orçamental dos gastos totais	100% (1.866.870,00€)	100,8% (1.881.322,69€)	100%	~
Taxa de autofinanciamento	14%	12,4%	88,9%	↓

### Análise dos Indicadores

O indicador “Liquidez Geral” revela um resultado negativo para a CERCIAG no período em análise. O activo a curto prazo detido pela CERCIAG não é suficiente, em 30%, para fazer face às obrigações assumidas a curto. Contudo, e ainda que não seja o resultado ideal, não estamos perante um resultado crítico. Considerando o sector de actividade em que a CERCIAG se enquadra, área da economia social, é muito difícil manter um equilíbrio financeiro de curto prazo tendo em conta que os activos correntes dependem directamente dos rendimentos auferidos para fazer face aos gastos correntes (nos últimos anos de actividade estes últimos têm sido superiores aos rendimentos, o que implica um desequilíbrio natural ao nível da liquidez geral da CERCIAG). Por outro lado, a política de financiamento da CERCIAG tem sido a de privilegiar o curto prazo para fazer face a necessidades de tesouraria, também elas de curto prazo. Caso privilegiasse o financiamento a médio/longo prazo, este rácio tenderia para a meta definida.

Relativamente à “Autonomia financeira”, enquanto rácio que mede a solvabilidade da CERCIAG, o resultado apurado revela-se positivo, aproximando-se do planeado para o ano de 2013.

Para o indicador “Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício”, o valor apurado superou as expectativas iniciais em 30,03%. Apesar de continuar negativo, o resultado líquido de 2013 registou um aumento positivo de 16.466,76€ relativamente a 2012, demonstrando uma gestão cada vez mais eficiente dos recursos de que a CERCIAG dispõe. Esta tendência positiva dos Resultados Líquidos foi acentuada sobretudo durante o segundo semestre do ano, tendo sido possível através da boa execução financeira dos projectos em curso, do aumento do financiamento das Respostas Sociais da Segurança Social e do controlo rigoroso nos gastos correntes.

Na execução orçamental dos gastos totais a meta definida de 100% foi excedida em 0,8%, o que não é considerado relevante. Assim considera-se um resultado dentro do planeado e, tal como referido na justificação anterior, o controlo rigoroso nos gastos correntes no segundo semestre foi essencial para o resultado final favorável.

A Taxa de Autofinanciamento ficou aquém do planeado em 1,6%. Contudo, considerando que os Subsídios à Exploração aumentaram mais que proporcionalmente (novo Acordo com a Segurança Social) do que os Rendimentos Próprios, o resultado é favorável para a CERCIAG. Este resultado poderia ter sido alcançado, para grande conforto financeiro da CERCIAG, caso a Rubrica de Donativos tivesse atingido a meta definida.

### **Concretização dos Objectivos**

Sobre os objectivos em análise podemos concluir que foram alcançados, considerando que foram revistas formas de financiamento dos serviços (com consequente aumento dos Acordos com a Segurança Social e revisão de forma de cálculo das mensalidades dos clientes do DAO, entre outras) e que foi efectiva a política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional (execução orçamental de 100,8%).

Ainda assim, e considerando o facto de os resultados apontarem para uma situação financeira a curto prazo abaixo do planeado, considera-se que os objectivos foram atingidos em 80%.

### **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	80	76	95%	~

### **Análise dos Indicadores**

Considerando que os recebimentos relativos aos pedidos de reembolso do POPH, referentes à Formação Profissional Inicial e que correspondem a cerca de 45% dos subsídios à exploração no período em análise, registaram um prazo médio de recebimento de 120 dias, podemos considerar que o prazo médio de pagamentos a fornecedores é muito positivo, demonstrando um grande esforço de tesouraria por parte da CERCIAG.

### **Concretização dos Objectivos**

Pelo resultado apresentado considera-se que o objectivo foi concretizado a 100%.

### **Compras**

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Execução orçamental dos Custos com matérias consumidas	100% (114.450,00€)	104,35% (116.378,74€)	101,7%	~
Despesas com alimentação	89.000,00€	87.123,10€	97,9%	~



Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Produtos de higiene e limpeza	13.000,00€	13.333,90€	102,6%	~
Medicamentos e artigos de saúde	300,00€	672,87€	224,3%	↘
Material Didáctico	150,00€	231,22€	154,1%	↘
Matérias-primas Formação Profissional	12.000,00€	15.017,65€	125,1%	↘

### Análise dos Indicadores

Pela análise do indicador conclui-se que a meta estabelecida foi excedida em 1,7%, o que, considerando a conjuntura económica, resulta numa situação favorável para a CERCIAG, por se tratar de um valor pouco relevante. Por outro lado, verifica-se uma redução global desta rubrica relativamente ao ano de 2012 (de -6.631,08€), o que é positivo considerando o aumento de custo verificado ao nível das matérias em geral.

### Concretização dos Objectivos

Considerando os resultados obtidos pode concluir-se que o objectivo foi totalmente concretizado, tendo atingido um grau de concretização de 100%.

### 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 com a alimentação	89.000,00€	87.123,10€	97,9%	~
Alimentação cozinha	60.000,00€	58.207,71€	97%	~
Produtos Bar	13.000,00€	13.232,90€	101,8%	~
Alimentação outras Unidades/Serviços	16.000,00€	15.682,49€	98%	~

### Análise dos Indicadores

O Indicador referente à execução orçamental da despesa com alimentação encontra-se dentro dos limites planeados, com um resultado ligeiramente mais favorável do que o previsto.

### Concretização dos Objectivos

Considera-se que o objectivo foi concretizado em 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.

#### Concretização dos Objectivos

**A1 -** Foi realizada reunião com o Centro Distrital de Aveiro do ISS e apresentadas pela CERCIAG diferentes possibilidades de resolução. Foi realizada reunião com a Câmara Municipal de Águeda e solicitada audiência conjunta ao Sr. Secretário de Estado da Segurança Social, que aguarda oportunidade de agenda.

Simultaneamente, procedeu-se à consulta para actualização do valor da empreitada para conclusão da referida obra e do equipamento necessário ao seu funcionamento.

Apesar de ainda não existir ainda uma proposta de resolução devidamente negociada, foram diligenciadas pela CERCIAG contactos com todas as entidades passíveis de contribuir para a mesma, pelo que se considera que o objectivo foi concretizado em 75%.

**A2 -** No que concerne à resolução da situação da Quinta do Casal Lito, Brejo, o ano de 2013 foi particularmente intenso do ponto de vista das negociações estabelecidas com a Igreja de Aveiro, que resultaram numa decisão consensual de partilha de espaços proposta pela Diocese, com reflexos patrimoniais positivos para a CERCIAG em fase de materialização jurídica (efectivação de registo), o que se prevê aconteça no início de 2014.

Assim considera-se o objectivo concretizado em 75%.

#### C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Manutenção de infra-estruturas, equipamentos e viaturas

- ▶ Garantir o cumprimento das necessidades de manutenção para salvaguarda dos recursos físicos disponíveis;
- ▶ Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
-----------	------	-----------	---------------	--------

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas (Custos ano N - Custos ano N-1) / (Custos ano N-1 X 100)	≤2% (≤-419,21€)	-6,3% (-1.324,20€)	100%	↗
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	100% (41.000,00€)	79,9% (32.756,80€)	79,9%	↗

### Análise dos Indicadores

A imprevisibilidade dos gastos associados a estas rubricas, atento o maior ou menor desgaste das viaturas, torna difícil o cumprimento das metas definidas com base no respectivo histórico. Apesar de no primeiro semestre se ter registado um resultado desfavorável deste indicador, durante o segundo semestre os resultados foram suficientemente positivos para superar a meta definida, atingindo um resultado favorável.

No primeiro semestre foi possível adquirir uma viatura adaptada para Apoio Domiciliário – resultante da candidatura ao BPI Capacitar 2012 – o que contribuiu para a redução de gastos com manutenções de viaturas, sendo que, não obstante a necessidade, nenhuma outra viatura foi substituída apesar de estar em curso um concurso de Ajuste Directo para aquisição de uma viatura pesada de passageiros para substituição da existente.

Em termos absolutos, foram realizadas 115 manutenções às diversas viaturas (71 no primeiro semestre e 44 no segundo).

Relativamente ao indicador das manutenções e reparações em geral, o resultado foi favorável para a CERCIAG, tendo o gasto ficado abaixo do planeado.

### Concretização dos Objectivos

Considerando o resultado favorável dos indicadores em análise e o facto de todos os equipamentos necessários ao bom funcionamento da CERCIAG se encontram operacionais, conclui-se que os objectivos foram concretizados a 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.
- ▶ Garantir a eficácia/eficiência dos transportes.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Percentagem de Clientes com necessidades de serviço de transportes satisfeitas	100%	100%	100%	~
Taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores	100% (2.631)	2.432	92,4%	↘

### Análise dos Indicadores

O indicador “Percentagem de clientes com necessidades de serviço de transporte satisfeitas” registou um resultado de 100%, conforme planeado. Todas as necessidades de transportes de clientes foram satisfeitas. Em média, durante 2013 (excluindo o mês de Agosto por se tratar de um mês atípico), foi assegurado transporte diário a 175 clientes dos diferentes departamentos. Os meses de Outubro e Novembro registaram o maior número de clientes (194 e 199, respectivamente) e o mês de Maio o menor (159).

Por referência ao indicador “Taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores”, verifica-se um resultado abaixo do planeado (92,4%). No total, durante o ano foram efectuadas 2.631 requisições de transporte pelos colaboradores, tendo sido satisfeitas 2.432.

### Concretização dos Objectivos

Em face do resultado dos indicadores e pelo facto de que não foi adquirida/construída a ferramenta informática de gestão específica para a monitorização/controlo do serviço de transportes, mantendo-se o método utilizado anteriormente, considera-se que a taxa de concretização dos objectivos foi de 85%.

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

#### A. Direcção

**A1** - 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 a gestão, nomeadamente:

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

**A2** - Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização:

- ▶ Implementação de Plano de Marketing.
- ▶ Criação de Página em linguagem fácil.
- ▶ Criação de conteúdos adaptados.
- ▶ Implementação de plataforma online de jogos didácticos multimédia, no Website.

### Concretização dos objectivos

**A1** - O ano 2013 foi um ano de intensa actividade no I&TI em razão, por um lado, do crescimento e da diversificação da acção e, por outro, do trabalho acrescido resultante do processo de Certificação da Qualidade e da consequente elaboração e estabilização dos correspondentes elementos gráficos.

Por outro, foram reforçadas as questões relacionadas com a imagem e a divulgação das actividades da CERCIAG, designadamente, através do aumento de actualizações do website e dos conteúdos do Facebook. O aumento de “amigos” nesta rede social foi de cerca de 500 no ano, sendo já o 3º ano de existência do perfil.

A eficiência da rede informática foi também melhorada através da substituição do software de backups e da troca da máquina de suporte à Intranet, de qualidade superior. A primeira medida traduziu-se numa menor sobrecarga do Fileserver e a segunda na agilização e melhoria de resposta da Intranet. Ainda relativamente a esta ultima, foi feita uma actualização de todo o código fonte, o desenvolvimento de dois novos módulos (NAIF – Núcleo de Apoio e Informação à Família e Contributos para a Sociedade) e a remodelação do módulo referente aos Quadros de Monitorização.

Em termos de acção global, o I&TI manteve a aposta na continuidade de melhoria dos meios de gestão da informação e de monitorização e controlo do desempenho organizacional, através de um sistema aberto e interactivo suportado por uma rede de processos articulados, permitindo não só gerir a informação, como inseri-la na estratégia organizacional enquanto factor chave na criação de valor acrescentado e de vantagens competitivas.

A taxa de concretização deste objectivo foi de 80%.

**A2** - No que concerne ao Desenvolvimento de Estratégia de Comunicação e Marketing, e não obstante ter sido elaborado o respectivo plano, o mesmo apenas será implementado em 2014, por opção da gestão, em razão do esforço acrescido, durante o primeiro semestre, com o processo de certificação da organização e, no segundo semestre, com o processo de acreditação pela DGERT.

Em termos de comunicação, foi implementada e disponibilizada a plataforma online, que dispõe de fórum, blog e zona de jogos didácticos multimédia, em linguagem fácil e com conteúdos adaptados, tendo sido realizadas várias reuniões com o Grupo de Auto-Representantes para formação e orientação na gestão dos conteúdos da plataforma.

Não foi possível, por priorização das necessidades, a criação de uma página em linguagem fácil, cuja concretização transita para 2014.

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, ainda, disponibilizados 4 Boletins Informativos – CERCIAG \_ORA (de periodicidade trimestral).

Em face da análise efectuada, conclui-se que a taxa de concretização deste objectivo foi de 80%.

## B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

- ▶ Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Prazo médio de pagamentos	80	76	95%	~

### Análise dos Indicadores

Conforme ponto C do 4º Objectivo Estratégico.

### Concretização dos Objectivos

Considerando o resultado apresentado pelo indicador e pelo reconhecimento demonstrado pelos actuais e potenciais fornecedores, considera-se que o objectivo foi concretizado a 100%.

### Contabilidade

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

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Certificação Legal de Contas	100%	100%	100%	~

### Análise dos Indicadores

Estando a CERCIAG sujeita a Revisão Oficial de Contas, foi acompanhada durante o ano de 2013 pela empresa Jorge Silva & António Neto, SROC, Lda., tendo sido realizadas diversas visitas de acompanhamento/auditoria contabilística ao Serviço Administrativo e Financeiro, cujo resultado é espelhado na Certificação Legal de Contas, emitida sobre o ano em análise.

### Concretização dos Objectivos

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

## 9. Desempenho Operacional Departamentos/Serviços

Indicador	CRI		DAO		DFE		DR		DAD	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Taxa de execução da intervenção e actividades	100%	92,13%	85%	92,26%	90%	98%	≥95%	94,8%	≥85%	94,38%
Taxa de execução de serviços multidisciplinares	90%	93,71%	90%	95,45%	90%	93%	100%	103,62%	≥80%	93,45%
Taxa de execução de actividades transversais de inclusão	--	Não Aplicável	100%	104,09%	100%	100%	100%	139,47%	--	Não Aplicável
Taxa de execução das actividades do PI	100%	90,30%	100%	88,26%	100%	91,98%	100%	89,35%	100%	103,76%
Grau de cumprimento médio dos Objectivos do Plano Individual	≥80%	85,34%	80%	88,78%	80%	95,1%	≥90%	88,77%	≥90%	91,45%

### Objectivos Operacionais por Departamentos/ Serviços

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

#### 9.1 – Departamento de Educação

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Alunos (CRI)	120	238	198,33%	↗
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2012 /2013 *	4408	4440	100,73%	~
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2013 /2014 **	1395	1343	96,27%	~
Taxa de execução das actividades do PI	1126,75	1017,5	90,30%	~
Grau de concretização médio dos objectivos do PI	≥80%	85,34%	85,34%	~
Taxa de PI com sucesso ≥ 80%	≥80%	82,08%	82,08%	~
Grau de cumprimento dos objectivos do PIT	≥80%	82,49%	82,49%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de clientes com continuidade interna	120	120	100%	~
Fisioterapia (nº de sessões)	888	774	87,16%	↘
Psicologia (nº de sessões)	1741	1492	85,70%	↘
Terapia da Fala (nº de sessões)	1028	910	88,52%	↘
Nº de apoios ao PIT	850	894	105,18%	~

\* Dados relativos ao primeiro semestre de 2013 (Janeiro a Junho), referente aos planos de acção do ano lectivo 2012/2013.

\*\* Dados relativos ao segundo semestre de 2013 (Outubro a Dezembro), referente aos planos de acção do ano lectivo 2013/2014.

### Análise dos Indicadores

Relativamente ao indicador “Nº de Alunos”, verifica-se um desvio positivo, dado que o número de alunos aprovados pela tutela para serem acompanhados no ano lectivo 2013/2014 foram superiores ao previsto em Plano de Actividades de 2013.

Quanto às áreas de fisioterapia, terapia da fala e psicologia, verifica-se um desvio negativo uma vez que os planos de acção para o ano lectivo de 2013/2014, foram apenas aprovados pela tutela em meados de Outubro. Assim, as sessões planificadas para os meses de Setembro e Outubro não foram concretizadas. Esta situação, não influenciou, no entanto, os restantes indicadores apresentados.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Educação é de 94,43%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos - 92,13%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Grau de Implementação do Plano de Acção de 2012/2013”; “Grau médio de cumprimento do PIT”; “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do PI”; “Nº de Clientes com Continuidade Interna”; “Nº de Sessões Fisioterapia”; “Nº de Sessões Psicologia”; “Nº de Sessões Terapia da Fala”; “Nº de Apoios ao PIT”).
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 93,71%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Nº de Clientes com Continuidade Interna”; “Nº de Sessões Fisioterapia”; “Nº de Sessões Psicologia”; “Nº de Sessões Terapia da Fala”; “Nº de Acompanhamentos ao PIT”).
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 97,45%.  
(Este objectivo resulta do cálculo dos indicadores “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do PI”; “Nº de alunos”; “Taxa de Execução das Actividades do PI”).
- ▶ Assegurar Actividades Ocupacionais e Transversais de Inclusão – Não aplicável ao CRI.



## 9.2 – Departamento de Actividades Ocupacionais

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	100	82	82%	↘
Taxa de execução das actividades do PI	6749	6937	102,78%	~
Grau de concretização médio dos objectivos do PI	≥80%	88,78%	88,78%	~
Taxa de PI's com sucesso ≥ 80%	≥80%	87,01%	87,01%	~
Taxa de clientes que concretiza o sonho	≥90% (22)	16	72,72%	↘
Nº de clientes com continuidade interna	77	77	100%	~
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	0 (*)	0	100%	~
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤13	26	50%	↘
Taxa de execução das actividades ocupacionais	1175	1250	106,38%	~
Taxa de execução dos cuidados técnicos de reabilitação	4181	4237	101,33%	~
Taxa de execução das actividades transversais de inclusão	1393	1450	104,09%	~
Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	14	70%	↘
Nº sessões de Terapia da Fala	390	421	107,94%	~
Nº de sessões de Fisioterapia	1550	1818	117,29%	↗
Nº sessões de Terapia Ocupacional	832	637	76,19%	↘
Nº sessões de Serviços Sociais	175	159	90,85%	~
Nº de consultas de Psicologia	34	34	100%	~

\* Valor dependente das solicitações/necessidades

### Análise dos Indicadores

O indicador “Nº de Clientes” apresenta um desvio negativo, uma vez que se previa o alargamento, e respectivo financiamento, de mais 30 vagas. No entanto, das 30 vagas aprovadas, só 10 foram financiadas pela tutela. Esta mesma situação, justifica o desvio do indicador “Nº de Candidatos sem Resposta Interna/ Comunidade (Inclui listas de espera)”, não tendo sido possível diminuir a lista de espera conforme planeado.

No indicador “Taxa de Clientes que Concretiza o Sonho”, verifica-se um desvio negativo, uma vez que o sonho de alguns clientes (colónia de férias), não se realizou por redução do financiamento por parte do INR.

O resultado obtido no indicador “Nº de Colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior”, advém da actual situação económica e das dificuldades em que as empresas se encontram.

Quanto ao indicador relativo ao “Nº de Sessões de Terapia Ocupacional”, o desvio apresentado deve-se à ausência da Técnica, por motivos de saúde e gravidez, tendo sido posteriormente substituída.

A reformulação das Equipas de Fisioterapia, com a entrada de um novo Técnico, permitiu uma maior disponibilidade de horário, tendo-se reforçado o apoio aos clientes.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Actividades Ocupacionais é de 94,62%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos – 92,26%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Taxa de Execução das Actividades do Plano Individual”; “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do Plano Individual”; “Taxa de PI’s com Sucesso”; “Taxa de Execução das Actividades Ocupacionais”; “N.º de Colocações em EOE’s”; “Taxa de Execução das Actividades Transversais de Inclusão”; “Taxa de Execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação”).
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida; - Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 95,45%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Taxa de Execução das Actividades Ocupacionais”; “Taxa de Execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação”; “Taxa de Execução das Actividades Transversais de Inclusão”; “N.º de Colocações em EOE’s”).
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 96,17%.  
(Este resultado é o reflexo dos indicadores: “Taxa de Execução das Actividades Transversais de Inclusão”, “Taxa de Execução das Actividades do Plano Individual”).

### 9.3 – Departamento de Formação e Emprego

#### a) Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	103	109	105,82%	~
Nº de Clientes (média)	92	87,36%	94,96%	~
Volume de Horas Formação	125841	111882,5	88,91%	↘
Nº de PCT’s	55	68	123,64%	↗
Nº de Revisões do PI	148	122	82,43%	↘

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução das Actividades do PI	148933	136839,8	91,88%	~
Grau de concretização médio dos objectivos do PI	≥ 80%	95,1%	95,1%	~
Taxa de PI's com sucesso	≥80%	97,54%	97,54%	~
Taxa de execução das actividades de reabilitação funcional	717	905	126,22%	↗
Nº de clientes com continuidade interna	142	126	88,73%	↘

### Análise dos Indicadores

Os cursos iniciaram com a lotação completa. No entanto, no decorrer do 1º semestre, terminaram o percurso formativo 11 formandos. Apesar de algumas vagas terem vindo a ser preenchidas, não o foram na sua totalidade, o que acrescido das faltas dos formandos e das situações de rescisão de contratos ao longo do ano, justificam o desvio apresentado nos indicadores “Volume de Horas de Formação”, “Nº de Revisões do PI” e “Nº de Clientes com Continuidade Interna”.

O serviço de Actividade Física Adaptada sofreu uma reestruturação no final de 2012, no que respeita à constituição de turmas e destinatários, posterior à apresentação do Plano Anual de Actividades para o corrente ano. Os horários passaram a ser organizados para 5 turmas (em vez de 8), para os formandos do percurso C, o que justifica o desvio apresentado na execução dos indicadores desta actividade, que se encontra em níveis de execução dentro do previsto, de acordo com a reestruturação realizada.

Relativamente aos indicadores das Actividades de Reabilitação Funcional (actividades definidas com base no histórico de necessidades, que não são conhecidas na totalidade aquando da elaboração do Plano de Actividades, uma vez que há muitos processos de selecção e admissão a decorrer posteriormente) apresentam uma execução superior ao previsto devido a necessidades diagnosticadas de clientes que foram asseguradas pelos técnicos sempre que houve oportunidade.

### b) IAQQE

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes IAQQE	20	26	130%	~
Nº de experiências de orientação vocacional	80	90	112,5%	~
Nº de Avaliações	30	30	100%	~
Nº de Avaliações (na actividade de orientação vocacional)	80	84	105%	~
Nº de estágios de observação	80	84	105%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Volume de horas de estágios de observação	1040	1092	105%	~
Volume de horas de orientação vocacional	9490	10283	108,36%	~
Nº de clientes com continuidade interna	20	21	105%	~

### Análise dos Indicadores

A medida de IAOQE abrangeu mais clientes do que o previsto em Plano Anual, uma vez que foram previstos em candidatura (posterior à apresentação do Plano) mais candidatos. Assim, no que às actividades de orientação vocacional diz respeito, esse aumento impactou positivamente em todos os indicadores relativos a este tipo de actividade, não se considerando, no entanto, que a tendência seja crescente.

### c) Centro de Recursos

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de entradas em apoio à colocação	35	58	165,71%	↗
Nº de candidatos integrados	18	26	144,44%	↗
Taxa de integração	≥50%	44,83%	89,66%	~
Taxa de manutenção	≥80%	64,78%	81,09%	↘

### Análise dos Indicadores

Relativamente ao Centro de Recursos, a necessidade de acompanhar mais pessoas desempregadas (51, em vez das 35 previstas), determina que a Taxa de Integração seja inferior, uma vez que este indicador é calculado através do “Nº de Candidatos Integrados/ Nº Total de Candidatos Acompanhados”. Se assim não fosse, o facto de terem sido integrados 26 dos 35 candidatos que se pretendiam acompanhar, resultaria numa Taxa de Integração de 74,29%.

A Taxa de Manutenção, por sua vez, sofreu uma quebra comparativamente ao ano anterior. Para isso, contribui a circunstância de grande parte das integrações ser suportada por medidas de promoção de emprego, que têm prazo limite definido.

Consideram-se, no entanto, os resultados francamente positivos, na medida em que, face às metas estabelecidas, os 44,83% de Taxa de Integração apresentam cada vez mais uma tendência positiva e uma execução muito próxima da meta prevista (89,66%).

d) Formação Contínua

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de clientes	18	24	133,33%	↗
Volume de horas de formação	2100	2580	122,86%	↗

**Análise dos Indicadores**

Salienta-se, relativamente à actividade de Formação Contínua, que foram realizadas as 3 acções previstas (duas para activos desempregados e uma para activos empregados), abrangendo no total 24 formandos.

Relativamente ao desvio verificado no volume de horas de formação, este encontra-se acima do previsto, uma vez que as horas planeadas reportavam a um total de 18 formandos a acompanhar. Por referência às horas expectáveis para 24 formandos, a execução deste indicador situa-se nos 92,14%.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Formação e Emprego é de 96%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os Volumes de Intervenção e Actividades Previstos 98%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Nº de Clientes DFE”, “Volume de Horas Formação (Inicial e Contínua)”; “Nº de PCT’s”; “Taxa de Execução das Acções do PI”; “GMCPI”; “Taxa de PI’s com Sucesso”; “Nº de Clientes com Continuidade Interna”; “Volume de Horas de Estágios de Observação”; “Volume de Horas de Orientação Vocacional”; “Nº de Avaliações (IAOQE)”; “Taxa de Execução das Actividades de Reabilitação Funcional”; “Taxa de Execução de Actividades Transversais de Inclusão”; “Taxa de Integração”; “Taxa de Manutenção”).
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 93%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Volume de Horas Formação (Inicial e Contínua)”, “Volume de Horas de Estágios de Observação”, “Volume de Horas de Orientação Vocacional”; “Taxa de Execução das Actividades de Reabilitação Funcional”; “Taxa de Execução de Actividades Transversais de Inclusão”; “Taxa de Integração”; “Taxa de Manutenção”).
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 93%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Taxa de Execução das Actividades do PI”/ “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do PI”).
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – 100%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Sessões de Átomo”; “Fanfarra”; e “Auto-representantes”).

#### 9.4 – Departamento de Residências

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	21	15	71,43%	↓
Taxa de execução das actividades do PI	5724,2	6330,8	110,6%	~
Taxa de execução das actividades do PI (Individual) (*)	100%	89,35%	89,35%	~
Grau de concretização médio dos objectivos do PI	≥90%	88,77%	88,77%	↓
Taxa de PI's com sucesso	≥90%	86,67%	86,67%	↓
Nº de clientes com continuidade interna	15	15	100%	~
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	≤10	2	100%	~
Nº de candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤59	69	85,51%	↓
AIVQ – Actividades instrumentais da vida quotidiana - Acompanhamentos em Serviços ao Exterior	≥100	88	88%	↓
Nº de participações em actividades de inclusão (Saídas ao exterior)	≥35	32	91,43%	~
Nº de acompanhamentos (apoio psicossocial)	≥95	112	117,89%	↑

(\*) Este Indicador não consta do Plano Anual. Considerou-se, no entanto, ser importante reflecti-lo em relatório, uma vez que mede somente as actividades planificadas em PI. Foi este o valor utilizado para o cálculo do desempenho do departamento.

#### Análise dos Indicadores

O desvio verificado ao nível do “Nº de Clientes Apoiados” deve-se à não concretização do alargamento planeado para esta resposta social.

A concretização média dos objectivos do PI ficou um pouco aquém do planificado, uma vez que este valor resulta de uma média global dos PI's, onde entram também as concretizações obtidas no DAO. O Grau de concretização dos objectivos individuais, apenas no DR, é de 92,67%.

Apesar de ligeiramente inferior ao previsto, o global o valor da Taxa de PI's com Sucesso é aceitável, uma vez que é igual ao do ano anterior. Significa que 13, dos 15 PI's avaliados, atingiram um grau de concretização igual ou superior a 80%.

No indicador “Nº de Candidatos sem Resposta Interna/ Comunidade (Inclui Listas de Espera)”, a taxa de execução anual foi calculada tendo por base o valor previsto sobre o valor realizado, uma vez que se pretende atingir um valor igual ou inferior à meta. A actualização da lista de espera está prevista apenas para o 1º trimestre de 2014.

O indicador “AIVQ – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana - Acompanhamentos em Serviços ao Exterior”, teve um desvio acentuado face ao ano anterior, uma vez que deixaram de ser contabilizados os cuidados de saúde (outros), tendo sido criado um indicador específico – “Nº de Acompanhamentos: Saúde (Cuidados de Saúde Internos)”.

A contratação de um profissional de enfermagem levou a que muitos dos acompanhamentos ao exterior (ex: pensos, injectáveis, etc.) fossem eliminados, passando a ser assegurados pela CERCIAG. Esta situação libertou também o Técnico de Serviço Social da resposta, levando a que tenha aumentado o apoio psicossocial.

- ▶ A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Residências é de 106,7%, de acordo com o abaixo apresentado:
- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos 94,8%  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “N.º de Acompanhamentos (apoio psicossocial)”; “N.º de Participações em Actividades de Inclusão (saídas ao Exterior)”, “Taxa de Execução das Actividades do PI”; “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do PI”; “Taxa de PI com Sucesso”).
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 103,62%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Taxa de execução das actividades do PI”; “N.º de acompanhamentos (apoio psicossocial)” ).
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 89,1%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Taxa de Execução das Actividades do PI”; “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do PI”).
- ▶ Assegurar Actividades Ocupacionais e Transversais de Inclusão – 139,47%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Saídas ao Exterior”; “Participação em Comemorações/Festas na Comunidade”).

### 9.5 – Departamento de Apoio Domiciliário

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Clientes	25	28	112%	~
Fisioterapia (nº de sessões)	≥266	235	88,35%	↓
Taxa de execução das actividades do PI	3413,67	3666.67	107,41%	~
Taxa de execução das actividades do PI (Individual) (*)	100%	103.76%	103,76%	~
Grau de concretização médio dos objectivos do PI	≥90%	91,45%	91,45%	~
Taxa de PI's com sucesso	≥80%	95,45%	95,45%	~
Nº de clientes com continuidade interna	≥25	25	100%	~
Nº de candidatos encaminhados para a comunidade por falta de oferta da CERCIAG	≤5	0	100%	~
Nº de candidatos sem resposta interna/comunidade (Inclui listas de espera)	0	8	--	↓
Média de serviços obrigatórios prestados	≥4	2,8	70%	↓
Nº de Revisões/Avaliações do PI	≥20	22	110%	~
Nº de Visitas Domiciliárias (equipa técnica)	≥120	134	111,67%	↑

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de Apoios Técnicos (apoio psicossocial)	≥53	101	190,57%	↗

(\*) Este Indicador não consta do Plano Anual. Considerou-se, no entanto importante, reflectir-se em relatório, uma vez que mede somente as actividades planificadas em PI. Foi este o valor utilizado para o cálculo do desempenho do departamento.

### Análise dos Indicadores

No indicador Fisioterapia (nº de sessões), apesar do resultado ser negativo, a CERCIAG disponibilizou mais sessões do que o previsto. No entanto, devido às ausências dos clientes, por razões de saúde, apenas executou 235 sessões.

A meta do indicador, “Nº de candidatos sem resposta interna”/“Comunidade (Inclui listas de espera)”, representa o valor desejável para o serviço. O objectivo seria poder responder a todas as solicitações; no entanto, devido a uma menor oscilação de clientes verificada em 2013, não foi possível responder positivamente aos candidatos.

O indicador “Média de serviços obrigatórios prestados”, apenas contabiliza os serviços obrigatórios (refeições, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa, recados/compras). Apesar de no 2º semestre se ter verificado um aumento de 4,5% face ao 1º semestre, a execução ficou, ainda assim, aquém do previsto.

O aumento acentuado do resultado do indicador “Nº de Apoios Técnicos (apoio psicossocial)” ficou a dever-se a um maior número de pedidos de ajuda, muitas vezes extensível ao agregado familiar. Este valor apenas se torna comportável com a entrada de um profissional de saúde, libertando a restante equipa técnica para o acompanhamento destas situações.

### Concretização dos Objectivos

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Apoio Domiciliário é de 95,14%, de acordo com o abaixo apresentado:

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos - 94,8%  
(Este objectivo reflecte o resultado dos indicadores operacionais: “Taxa de execução das actividades do PI”; “Grau de Concretização Médio dos Objectivos do PI”; “Taxa de PI’s com sucesso” e “Nº de clientes com continuidade interna”; “Média de serviços prestados obrigatórios” e “Fisioterapia (nº de presenças)”).
- ▶ Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 93,45%  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores: “Fisioterapia (nº de presenças)”; “Taxa de execução das actividades do PI”; “Média de serviços prestados obrigatórios” e “Nº de Visitas domiciliárias”).
- ▶ Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 97,61%.  
(Este objectivo reflecte o cálculo dos indicadores “Taxa de execução das Actividades do PI”; “Grau de concretização Médio dos Objectivos do PI”).
- ▶ Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão – Não Aplicável (PP\_04).



## 10. Desempenho dos Departamentos

Indicador	DE			DAO			DFE			DR			DAD		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Eficácia dos Serviços	97,5%	98,3%	95,8%	86,9%	87,2%	99,3%	89,5%	87,4%	100%	90%	98%	94%	81,8%	90,9%	95,7%
Taxa de execução das actividades do Plano Anual do Departamento	97%	98%	97,2%	89,7%	90%	104%	92%	86%	104%	86%	96%	81%	83,6%	89%	96,3%
Taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento	98%	98,5%	94,5%	84%	84,4%	94,6%	87%	88,8%	96%	94%	100%	100%	80%	92,7%	95,2%

Eficácia (global) dos Serviços	2011	2012	2013
		89,1%	92,4%

## 11. Desempenho Operacional

Desempenho Operacional	Responsável	Grau de Concretização	Ponderação
Actualizar o Levantamento de Necessidades	UGC	100%	30%
Elaborar o Plano Estratégico 2014-2016	Direcção/DG	100%	
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	85%	
Procurar fontes alternativas de financiamento operacional	GAF	75%	
Introdução de objectivos de desempenho individuais e por Departamento/ Serviço	Direcção/DG	100%	
Reforçar 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	85%	
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	90%	
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	90%	
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	100%	
Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade	GAF	80%	
Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional			

Desempenho Operacional	Responsável	Grau de Concretização	Ponderação	
Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra	GAF	100%		
Manter procedimentos de aquisição de produtos/serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade	GAF	100%		
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	75%		
Resolução da situação da Quinta do Brejo	Direcção/ DG	75%		
Garantir o cumprimento das necessidades de manutenção para salvaguarda dos recursos físicos disponíveis	GAF	100%		
Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações				
Garantir a eficácia/eficiência dos transportes	GAF	85%		
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	80%		
Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização	Direcção/ DG	80%		
Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores	GAF	100%		
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	92,13%		70%
	UGC/ DAO	92,26%		
	UGC/ DFE	98%		
	UGC/ DR	94,8%		
	UGC/ DAD	94,38%		
<b>Grau de concretização dos Objectivos Operacionais</b>			<b>91,4%</b>	
<b>Taxa de execução do Plano de Actividades 2012</b>			<b>93,4%</b>	

## 12. Desempenho Estratégico

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2013	Responsável	Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico	
1. Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente	Actualizar o Levantamento de Necessidades	25%	UGC	100%	25%	50%
	Elaborar o Plano Estratégico 2014-2016	25%	Direcção/DG	100%	25%	
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%	GAF/UGC	50%	5,5%	23,85%
	Renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolo com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG	11%	UGC	85%	9,35%	
	Procurar fontes alternativas de financiamento operacional	12%	GAF	75%	9%	
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	Introdução de objectivos de desempenho individuais e por Departamento/ Serviço	11,7%	Direcção/DG	100%	5,85%	21,7%
	Reforçar mecanismos de compensação por grupo funcional, decorrentes dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho		Direcção/DG	100%	5,85%	
	Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA)	8,3%	DFA	100%	2,76%	
	Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho		DFA	100%	2,77%	
	Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos		DFA	100%	2,77%	
	Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores	2%	GAF	85%	1,7%	

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2013	Responsável	Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico
4. Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade	Garantir as condições e recursos necessários à obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS Excellence	4%	Direcção/DG	100%	1,33%
	Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores		Direcção/DG	90%	1,21%
	Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho e resultados		Direcção/DG	100%	1,33%
	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	90%	2,11%
	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%	2,33%
	Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional, pela DGERT		UGC	100%	2,33%
	Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade	7%	GAF	80%	1,4%
	Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional		GAF	100%	1,75%
	Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra				
					17,29%

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2013	Responsável	Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico
	Manter procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade		GAF	100%	1,75%
	Manter e actualizar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade		GAF	100%	1,75%
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	Resolução da situação da obra de UR de Travassô	10%	Direcção/ DG	75%	3,75%
	Resolução da situação da Quinta do Brejo		Direcção/ DG	75%	3,75%
	Garantir o cumprimento das necessidades de manutenção para salvaguarda dos recursos físicos disponíveis	11%	GAF	100%	5,5%
	Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.		GAF	85%	4,68%
	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				
Garantir a eficácia/eficiência dos transportes					
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	10%	Direcção/ DG	80%	4%
	Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização		Direcção/ DG	80%	4%

Objectivo Estratégico	Actividades Estratégicas	Meta 2013	Responsável	Objectivo Operacional	Objectivo Estratégico
	Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores	15%	GAF	100%	7,5%
	Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders		GAF	100%	7,5%

Grau de concretização do Plano Estratégico 2011-2013	
Referência para o triénio 2011 - 2013	100%
Referência para 2013	30%
Realizado em 2013	27%
Taxa de Execução em 2013	90%

### 12.1 – Plano Estratégico 2011 - 2013

Objectivo Estratégico	2011		2012		2013		2011 - 2013	
	Meta	Concretizado	Meta	Concretizado	Meta	Concretizado	Meta	Concretizado
1. Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente.	-	-	50%	50%	50%	50%	100%	100%
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	33%	19,40%	33%	22%	34%	23,85%	100%	65,25%
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	41,7%	39,8%	36,3%	34,3%	22%	21,75%	100%	95,85%

Objectivo Estratégico	2011		2012		2013		2011 - 2013	
	Meta	Concretizado	Meta	Concretizado	Meta	Concretizado	Meta	Concretizado
4. Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade	56%	54,02%	26%	23,3%	18%	17,29%	100%	94,61%
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	61%	13%	18%	13,10	21%	17,68%	100%	43,78%
6. Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders	41,6%	41,6%	33,4%	27,4%	25%	23%	100%	92%
<b>Execução do Plano Estratégico</b>	<b>40%</b>	<b>34%</b>	<b>30%</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>
<b>Taxa de Execução do Plano Estratégico</b>	<b>100%</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>

Medir a performance, assim como recolher e sistematizar informações sobre o desempenho e os resultados, em face dos objectivos previstos, são hoje funções vitais no quotidiano de uma organização, que lhe permitem fazer uma gestão atenta e intervir atempadamente sobre os problemas.

Com o intuito de transformar a sua proposta de valor em resultados, a CERCIAG elaborou o Plano Estratégico 2011/2013, estabelecendo objectivos, acções e metas a serem alcançados pela organização, que ditaram as opções de negócio, orientando todo o seu processo decisório.

Tendo como ponto de partida responder com elevado nível de qualidade às necessidades e expectativas dos seus clientes, colaboradores, famílias e restantes stakeholders e por recurso a um conjunto de acções diversificadas, foram definidos como fundamentais os eixos estratégicos de qualidade da acção, sustentabilidade, reconhecimento e responsabilidade social, inovação e desenvolvimento, enquadrados nas seguintes áreas de intervenção: melhoria da qualidade dos serviços a prestar aos clientes; sustentabilidade e desenvolvimento sustentável; reforço das parcerias e incremento de parcerias estratégicas; gestão das pessoas; informação, comunicação e imagem; eficiência organizacional; orientação e focalização nos resultados; gestão da mudança e aprendizagem e melhoria contínua.

A metodologia adoptada pretendeu assegurar que o desenvolvimento dos trabalhos se constituísse como um processo mobilizador, dinâmico e de proximidade. O desdobramento dos objectivos estratégicos, a sua calendarização e a definição dos indicadores de controlo, permitiram o acompanhamento efectivo do Plano



Estratégico ao longo do triénio, possibilitando a avaliação dos serviços / intervenções, assim como o desempenho organizacional (objectivos operacionais), face aos respectivos planos anuais e ao correspondente plano estratégico (objectivos estratégicos).

A avaliação final pretende analisar o cumprimento global do Plano Estratégico, avaliando a distribuição da execução em cada ano e a justeza e/ou correcções efectuadas, devendo dela resultar uma reflexão sobre as principais linhas de orientação estratégica que servem de input ao próximo Plano, nelas incluindo propostas e/ou medidas a desenvolver pela organização ou áreas-chave da organização.

No sentido de materializar a estratégia definida, o balanceamento dos resultados apresentados foi feito numa perspectiva de avaliação dos indicadores de maior pertinência, tomando por referência, sobretudo, os indicadores críticos e de maior ajustamento ao desenvolvimento organizacional.

O ciclo conjuntural a que reporta esta análise foi, do ponto de vista político, económico, social e cultural, particularmente difícil, de mudança de paradigmas e de incertezas. No que concerne à nossa área de prestação de serviços, sabemos que as pessoas com deficiência e incapacidade, assim como as famílias, também sofrem os efeitos das mudanças e das crises sociais. Dispõem de menos recursos para a sua qualificação, confrontam-se com menos oportunidades de emprego disponíveis, têm maiores dificuldades no acesso aos bens sociais, há mais dificuldades no seio familiar, e, por consequência, a sua inclusão na sociedade obriga a mais eficiência e maior engenharia de soluções.

Numa análise global, resulta uma taxa de concretização do Plano Estratégico de 87%, o que evidencia a evolução, o investimento e o trabalho desenvolvido na procura constante de melhoria, implicando e estreitando cada vez mais os laços com as famílias e a comunidade.

Tendo em conta os resultados obtidos na generalidade dos objectivos estratégicos, resulta claro o seu elevado grau de concretização, muito próximo das metas definidas para o triénio (uma execução média que ronda os 96%), com particular destaque para as questões da adaptação às tendências da envolvente e das necessidades sinalizadas, das pessoas e da sua qualificação pessoal e profissional, da qualidade da gestão e do desempenho organizacional e da informação, comunicação e imagem.

Com uma taxa de concretização abaixo das metas estabelecidas, e desejáveis, com impactos relevantes ao nível, designadamente, do aumento do quadro de prestação de serviços e do reajustamento da oferta às necessidades do mercado, está o objectivo do aumento e requalificação das infra-estruturas – Residência de Travassô e Quinta do Brejo –, com uma taxa de concretização de 43,8%, não obstante ser indiscutível o esforço e o comprometimento da gestão em accionar todos os meios ao seu alcance, incluindo a promoção do diálogo e negociação com as entidades externas decisoras, para a sua resolução definitiva.

A repercussão desta taxa de concretização reflectiu-se, ainda, ao nível da sustentabilidade organizacional que, a crescer à conjuntura económica desfavorável e a um consequente desaceleramento no investimento público a esta área de actividade, comprometeu os índices esperados de sustentabilidade organizacional. Ainda assim, e como bem demonstra a evolução dos resultados financeiros no triénio, não obstante se manterem em valores negativos, têm vindo a decrescer, contrariando, até, o que seria expectável tendo por referência o ciclo económico.

Sabemos porém que as organizações mais vulneráveis às crises económicas e sociais são aquelas que estiverem menos preparadas para enfrentar as exigências da mudança, menos qualificadas para competir e menos aptas para ajustar a oferta de serviços às novas necessidades e expectativas dos clientes. É também neste sentido que o actual relatório procura incidir a sua atenção, e foi também com este objectivo que procuramos, de modo participado e activo, envolver os colaboradores numa dinâmica organizacional de sustentabilidade futura, sobre a qual a acção dos próximos anos incidirá.

Diante deste cenário, certos de que a cada decisão está associado um risco e de que temos um longo caminho de trabalho, de compromisso e empenho na inovação, que não é estável nem seguro para ninguém, procurando criar condições de afirmação e consolidação organizacionais no médio e longo prazo, sinalizam-se as seguintes prioridades estratégicas, a ter em linha de conta no plano do próximo triénio:

- ▶ Manter a oferta ao nível dos serviços prestados (qualidade, continuidade dos serviços e comprometimento com os acordos celebrados).
- ▶ Acrescentar inovação na oferta de serviços (novas propostas de intervenção, novas formas de disponibilizar serviços e novos serviços).
- ▶ Estabelecer e reforçar as condições de qualidade e sustentabilidade organizacional (sustentação dos serviços e a satisfação das necessidades e expectativas de todas as partes interessadas).

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

### 13. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Impacto dos programas e serviços na sociedade

Indicador	2009	2010	2011	2012	2013
Nº de Clientes	374	379	362	456	617 (*)
Nº de Serviços	13	13	14	14	15
Nº de Colaboradores	77	80	79	89	87
Parcerias Activas	92	84	133	158	205
Índice médio de satisfação de Clientes	81	87,4%	89,1%	93,7%	96,04%
Índice médio de satisfação de Significativos	79%	95,9%	96,4%	91,5%	89,92%
Índice médio de satisfação de Colaboradores	68%	71,7%	71,8%	76,9%	79,1%
Índice médio de satisfação de Stakeholders	87,2%	88,5%	88,32%	89,1%	92,6%

\* O valor real de clientes apoiados é de 602, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

A monitorização do Impacto dos Programas/Serviços na Comunidade, é uma forma de mostrar como a actividade foi concebida e foi desenvolvida no período em análise, resumindo alguns dos principais elementos da acção e fornecendo informação pertinente sobre o valor e a importância da actividade, e a sua repercussão na vida das pessoas e da comunidade, servindo, ainda, para facilitar as opções futuras. São, por isso, considerados indicadores-chave e utilizados na definição de objectivos anuais organizacionais, departamentais e individuais.

Dizem-nos, estes indicadores, que não obstante as dificuldades resultantes de uma conjuntura desfavorável, os valores obtidos são positivamente significativos, demonstrando ter sido desenvolvido um projecto contínuo de intervenção, capaz de potenciar a sustentabilidade da comunidade local, promovendo a mudança qualitativa na vida das pessoas em situação de risco social.

Continuamos a privilegiar uma intervenção personalizada, sempre que possível, ajustando as actividades e estratégias às especificidades de cada pessoa com o intuito de garantir a satisfação do cliente, numa lógica de continuidade e abrangência dos serviços prestados, perspectivando o indivíduo como um todo e ao longo da vida, criando respostas diversificadas de apoio, sequenciais e interligadas, numa perspectiva sistémica.

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.

### Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade

Indicador	Global	CRI	DAO	DFE	DR	DAD
Número de Clientes	617	238	82	254	15	28
Taxa de Clientes	134,13%	198,33%	82%	130,93%	71,43%	112%
Número de clientes com continuidade interna	387	120	77	150	15	25
Número de clientes encaminhados para a comunidade	--	--	--	--	--	5
Número de candidatos sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	103	--	26	--	69	8

No que se refere à continuidade dos serviços, foram mantidas, sem alteração, as actuais respostas. Contudo, o número de Clientes em algumas das respostas existentes, designadamente no Departamento de Actividades Ocupacionais, Departamento de Formação e Emprego e Centro de Recursos para a Inclusão, aumentou significativamente.

Os constrangimentos financeiros, decorrentes da actual conjuntura económica, continuam a ser a principal barreira à criação de novas respostas e ao alargamento da capacidade das respostas existentes.

Relativamente aos restantes alargamentos previstos em Plano Estratégico 2011-2013, e operacionalizados nos respectivos Planos Anuais de Actividades, não foram possíveis concretizar não obstante todas as diligências efectuadas.

### Melhoria Contínua

Numa lógica de Melhoria Contínua, cujas dinâmicas e indicadores são referidos nos pontos seguintes, tendo como referência base o Ciclo PDCA (planear, executar, monitorizar e agir), pretende-se identificar os problemas existentes e as acções necessárias por forma a conseguir gerir mais risco e reagir mais rapidamente a alterações de contexto, desenvolver as iniciativas de mitigação eficazes e com custo mais eficiente, assegurar a excelência nos serviços, excedendo as expectativas dos Clientes, tanto internos como externos, e crescer com base nessas relações de forma contínua e inovadora.

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, financeira e qualidade.

Actividade	Meta	Realizado	Taxa de Concretização
Reuniões de Gestão e Coordenação	18	-- (*)	--
Situações informais de Acompanhamento, Validação de informações, Supervisão e/ou correcção	--	--	--
Nº de acções de melhoria desenvolvidas	--	9	--

Actividade	Meta	Realizado	Taxa de Concretização
Taxa de acções de melhoria encerradas	100%	88,9%	88,9%
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	88,9%	88,9%
Nº de auditorias internas	≥20	1	5%
Nº de processos auditados	9	0	0
Nº de processos-chave auditados	13	0	0
Nº de acções de melhoria com origem em auditoria interna	--	--	--

\* Foram realizadas reuniões informais sempre que necessário

Estiveram em desenvolvimento no decorrer de 2013, 9 acções de melhoria, relativamente às quais estava previsto o seu encerramento. Foram efectivamente encerradas 8 acções, com uma taxa de eficácia de 88,9%.

Atendendo a que o ano em referência reporta a um período atípico resultante, designadamente, da implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade, elaboração de Candidatura à Certificação EQUASS Excellence e preparação da respectiva Auditoria, foi necessária a realização reuniões de gestão de periodicidade extraordinária, a maioria das quais convocadas informalmente, que superaram as previstas em sede de PA.

Pelas mesmas razões, não foram realizadas auditorias internas, tendo sido realizada uma auditoria interna teste por um consultor externo (da entidade consultora, no âmbito do processo de Certificação EQUASS EXCELLENCE) com o objectivo de aferir pontos fortes e pontos a melhorar para a Auditoria de Certificação final, assim como a própria auditoria externa, para efeitos de certificação.

Foi ainda realizada Auditoria Externa pela Segurança Social, às respostas sociais sob a sua tutela.

Em termos gerais, conclui-se que a alocação de recursos e a sua conseqüente 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, tendo sido incorporadas em Plano de Actividades para 2014 e serão trabalhadas durante esse período.

### Monitorização e Avaliação

O Sistema de Gestão da Qualidade estabelece as regras, procedimentos e instrumentos de monitorização das actividades previstas e realizadas na execução das intervenções, serviços, programas e projectos da CERCIAG, através da definição de “pontos-chave”, a verificar de forma periódica e continuada, apoiados num conjunto de Indicadores a partir dos quais se pode aferir o desempenho da organização no seu todo e na realização de reuniões periódicas de equipa e do seu reporte.

O instrumento de suporte à monitorização e medição é preenchido mensalmente com emissão trimestral e semestral respectivamente, e contém no seu conjunto toda a informação pertinente para a gestão, nomeadamente a necessária à análise da eficácia das acções/actividades relativas aos objectivos fixados e ao

desempenho organizacional, permitindo agir atempadamente sobre os seus efeitos estruturantes, numa perspectiva de melhoria contínua da prestação dos seus serviços, aos clientes, bem como da gestão dos processos organizativos.

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

- ▶ A eficácia dos serviços prestados.
- ▶ A eficiência dos recursos envolvidos.
- ▶ Impacto dos programas e serviços na sociedade.
- ▶ Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade.
- ▶ A eficácia do sistema de gestão na perspectiva da intervenção, Infra-estruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

Os instrumentos de medida utilizados foram:

- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (mensal e trimestral com a respectiva análise de desvios).
- ▶ Quadros de Indicadores da Gestão Administrativa e Financeira (mensal).
- ▶ Auditorias Externas.
- ▶ Quadro de Indicadores Organizacionais (Semestral/RIAC).
- ▶ Reuniões de Coordenação (equipas) e Direcção.
- ▶ Plano Anual de Melhoria Contínua.
- ▶ Análise de Satisfação Global.
- ▶ Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes.
- ▶ Relatório Anual de Actividades e Contas.

Mensalmente foram preenchidos os quadros de indicadores por Departamento e feita a sua análise trimestral, estando disponíveis para consulta no módulo de Planeamento da Intranet. O Relatório de Actividades permite aferir a execução dos planos, detectar e implementar atempadamente medidas correctivas e/ou de melhoria. Foram ainda utilizados para efeito de monitorização, todos os impressos de recolha de informação, relativa à intervenção junto dos clientes.

Ao nível da monitorização externa, manteve-se a revisão de contas da responsabilidade da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Jorge Silva & António Neto, Sroc, Lda. tendo sido emitida a certificação legal de contas sem reservas.

Em termos globais, foi desenvolvido um conjunto de princípios e práticas estratégicas e operacionais que evidenciam o compromisso da CERCIAG com a satisfação dos seus clientes, colaboradores, parceiros e demais stakeholders, traduzindo-se na valorização dos seus serviços e garantindo o sucesso do seu projecto organizacional, suportado numa utilização racional dos recursos humanos, materiais, ambientais e financeiros disponíveis, garantindo o dimensionamento adequado dos serviços e da organização, procurando melhorar de forma continuada as estratégias e processos de trabalho, no sentido de obter a melhor performance e o alinhamento com as melhores práticas em eficiência operativa e qualidade de serviço, com reforço das capacidades e mecanismos de controlo e gestão de risco.

## 14. Anexos

### 14.1 - Caracterização da População Atendida

#### 14.1.1 – 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	--	--	26	13	15	7	--	--	--	--	--	--	-	61
	M	--	--	24	9	11	4	--	--	--	--	--	--	--	48
F.C.	H	--	--	--	2	7	3	--	--	--	--	--	--	--	12
	M	--	--	--	3	7	2	--	--	--	--	--	--	--	12
CR*	H	--	--	1	16	11	14	4	--	--	--	--	--	--	46
	M	--	--	3	29	8	8	1	--	--	--	--	--	--	49
IAOQE**	H	--	--	15	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15
	M	--	--	11	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	11
CRI	H	26	89	29	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	144
	M	31	48	15	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	94
DAO	H	--	--	2	4	18	21	4	--	--	--	--	--	--	49
	M	--	--	1	5	5	17	4	1	--	--	--	--	--	33
DAD	H	--	--	--	--	--	1	2	--	2	2	3	--	5	15
	M	--	--	--	--	--	1	--	1	--	2	3	2	4	13
LR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	1	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	8
Não Definido															
TOTAL	H	26	89	73	35	52	51	11	--	2	2	3	--	5	349
	M	31	48	55	46	31	38	6	2	--	2	3	2	4	268
	Total	57	137	128	81	83	89	17	2	2	4	6	2	9	617

14.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	F.I.	F.C.	CR*	IAOQE	CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	1	1	10	--	5	--	2	--	19
	M	--	--	7	--	3	--	4	--	14
Visual	H	--	--	1	--	--	--	1	--	2
	M	--	--	--	1	--	--	--	--	1
Auditiva	H	1	--	3	--	1	--	2	--	7
	M	1	--	1	--	--	--	--	--	1
Mental	H	59	10	32	15	24	38	1	6	185
	M	45	12	40	9	24	21	2	5	158
P.C.	H	--	--	--	--	1	10	--	1	12
	M	--	--	--	1	--	10	--	2	13
Multi-deficiência	H	--	--	2	--	31	1	--	--	34
	M	--	--	--	--	8	2	--	1	11
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	19	--	--	--	19
	M	--	--	--	--	13	--	--	--	13
Psicológicas	H	--	1	1	--	29	--	--	--	31
	M	1	--	1	--	16	--	3	--	21
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	3	--	3
Outras	H	--	--	--	--	34	--	8	--	42
	M	1	--	--	--	30	--	1	--	32
TOTAL	H	61	12	46	15	144	49	15	7	349
	M	48	12	49	11	94	33	13	8	268
	Total	109	24	95	26	238	82	28	15	617

(\*) – O valor real de clientes apoiados é de 602, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos



**14.2 - Cronograma de Reuniões**

Tipo / Modelo	Hora	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reunião Direcção	18:00	21	21	11	3/18	29	19	22,26	--	25	9	18	3,18,27
Reunião DG/DU's	10:00	Foram realizadas reuniões informais sempre que necessário						8	22	30	7,17	19	3,10
Reunião Gestão	16:00	25	--	--	19	--	--						
Reunião D.U./Coordenadores	14:30	11,25	8,22	8,22	5,19	17,31	4	3,8,23	--	5,30	3,8,22	6,22	5
Reunião Geral de Técnicos	11:00	Não foi possível efectuar reuniões						--	--	16	--	--	--
Reunião Geral do DFE	17:00	15	5	6	--	--	--	22	--	2	1	5	2
Reunião SME	--	31	--	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	--	--	--	--	--	--	3 e 4	--	--	--	--	--	2,4,5
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do C.R.I. e discussão de casos	11:00	4	1,22	--	19	17,24	11	5	--	6	14	19	18
Reunião de avaliação do funcionamento do C.R.I.	16:00	--	--	13	--	22	--	--	--	--	17	--	12
Reunião de Técnicos de DAO	10:00 11:00	--	4	--	--	--	17	--	--	--	--	11	16
Reunião Geral de DAO	17:30 18:30	31	--	6,27	24	29	26	--	--	25	30	27	--
Reunião Equipa DAD	--	25	22	--	19	--	28	--	--	30	1,7	--	--
Reunião Chefe de Equipa DAD		Foram efectuadas pequenas reuniões de trabalho sempre que houve assuntos a ser debatidos.											
Reunião Equipa DR	--	Não foi possível reunir por incompatibilidade de horários de todas as colaboradoras						--	--	--	01	19	--
Reunião Chefe de Equipa LR	--	10	7	--	2,15	--	13	--	--	--	--	--	--

**14.3 - Plano de Meios**

14.3.1 - Recursos Humanos a 31 de Dezembro

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Auxiliar DAO	9	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Dir. Unidade a)	2	Ajudante Acção Directa (DAD)	3	Apoio Informático
Coordenador/ Responsável Serviço a)	6	Ajudante Acção Directa (DR)	7	HSST/ HACCP
Director Financeiro / TOC	1	Técnica Psicomotricidade (DAO)	1	Nutricionista
Psicólogo	6	Administrativo	3	Transportes (1 autocarro)
Técnico Serviço Social	4	Ecónomo	1	
Educador Social	1	Técnico Informático/Monitor (DAO)	2	Manutenção
Fisioterapeuta	2	Motorista	2	Piscina
Terapeuta da fala	2	Cozinheiro	1	Ascensores/ elevadores
Terapeuta Ocupacional	1	Auxiliar Motorista	3	Vigilância e Segurança
Professor Educação Física	1	Ajudante Cozinha	1	
TAFE	2	Aux. Serviços Gerais	5	Total de colaboradores – 87
Monitor de F.P.	10	Empregado de Bar/Ref.	1	Efectivos – 62
Monitor DAO	6	Professor F. Base (externo)	2	A Termo – 18
Auxiliar F.P	1	Emp. Inserção (Ajudante Acção Directa DAD/ Ajudante Acção Directa DR)	2	C/ legislação especial de emprego – 5
Guarda-Livros	1	Estágios (Ajudante Acção Directa DAD, Fisioterapeuta DAO, Animadora Social DAO)	3	Trabalhadores independentes – 2
Enfermeiro	1	Voluntários (Porteiro)	1	Voluntários - 1
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1			a)Técnicos que acumulam funções

14.3.2 - Recursos Físicos

**Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente ( 2 propriedade da CERCIAG)**

<p>Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes</p>	<p>6 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snoezelen 1 Fraldário 1 Gabinete Médico 1 Espaço Internet/Ludoteca 1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 1 Gabinete de Terapias 1 Piscina Coberta 1 Ginásio 2 Balneários 1 Cozinha 1 Refeitório 1 Sala de Convívio 4 Gabinetes de Técnicos WC'S</p>	<p>Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes</p>	<p>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</p>	<p>Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Igreja da Diocese de Aveiro)</p>	<p>2 Salas de Formação Teórica  3 Cozinhas 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo WC'S</p>	<p>Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Águeda</p>	<p>Cozinha  1 Sala  3 Quartos  1 Dispensa  WC'S</p>	<p>Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda</p>	<p>1 Cozinha  1 Sala  3 Quartos  1 Dispensa  1 Gabinete  WC'S</p>	<p>Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô</p>
--	--	--	--	--	---	---	---	--	---	--

**Viaturas**

<p>3 Viaturas Pesadas</p>	<p>1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 28 lugares</p>	<p>11 Viaturas Ligeiras</p>	<p>1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares 1 Viatura 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário</p>
---------------------------	---	-----------------------------	---

14.4 - 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	TP	C	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28					18
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	F	30	P		20
Abril	TP	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	TP	27	28	29	30		19	
Maiο	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	FM	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		21
Junho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		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		23
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		21
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		21	
Outubro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		23
Novembro	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		21	
Dezembro	1	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TP	N	26	27	28	29	30	TP		18
<b>Planeado – 251</b>																																	
<b>Executado – 246</b>																																	

Nota: Foi concedida tolerância de Ponto a 11 de Fevereiro, 1 de Abril, 26 de Abril, 24 de Dezembro e 31 de Dezembro.  
 Dos 251 dias previstos em PA, foram realizados 246.

## 15. Balanço e Demonstração de Resultados

### 15.1 – Balanço a 31 de Dezembro de 2013

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2013	31-12-2012
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo não corrente</b>			
Activos fixos tangíveis	5	1 892 372,71	1 917 481,95
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1 892 372,71	1 917 481,95
<b>Activo corrente</b>			
Inventários	9	1 549,70	2 286,97
Cientes e utentes	17.3	14 133,19	21 649,11
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	17.2	1 769,00	1 203,00
Outras contas a receber	17.4	248 516,72	179 658,82
Diferimentos	17.5	16 523,91	11 752,94
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	68 235,73	45 368,04
Subtotal		350 728,25	261 918,88
<b>Total do activo</b>		<b>2 243 100,96</b>	<b>2 179 400,83</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos	17.8	10 990,00	10 855,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439 866,52	439 866,52
Resultados transitados	17.8	-340 479,47	-299 348,63
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1 577 561,28	1 622 624,00
Resultado Líquido do período		-24 664,08	-41 130,84
<b>Total do fundo do capital</b>	17.8	1 663 274,25	1 732 866,05

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2013	31-12-2012
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	69 655,30	116 001,40
Outras contas a pagar			
Subtotal		69 655,30	116 001,40
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	17.9	110 046,70	83 991,81
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos	17.10	46 973,55	26 493,65
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	205 660,33	118 679,27
Diferimentos	17.5	14 000,00	0,00
Outras contas a pagar	17.11	133 490,83	101 368,65
Outros passivos financeiros			
Subtotal		510 171,41	330 533,38
<b>Total do passivo</b>		579 826,71	446 534,78
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>2 243 100,96</b>	<b>2 179 400,83</b>

o técnico oficial de contas

a direcção

15.2 - Demonstração dos Resultados por Natureza

Período findo em 31 de Dezembro de 2012

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2013	2012
Vendas e serviços prestados	10	136 579,95	117 013,65
Subsídios, doações e legados à exploração	12	1 562 591,58	1 508 694,86
Centro Distrital de Segurança Social		636 069,99	617 489,52
INR		2 778,63	2 585,70
Ministério da Educação		115 908,58	101 501,33
Outros		807 834,38	787 118,31
Variação nos inventários da produção		0,00	0,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-130 909,94	-135 624,02
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-331 553,66	-328 935,88
Gastos com o pessoal	15	-1 198 823,91	-1 135 943,52
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	-3 865,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos e ganhos	17.15	157 487,08	156 924,60
Outros gastos e perdas	17.16	-128 302,54	-127 307,99
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>63 203,56</b>	<b>54 821,70</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-74 444,75	-81 872,92
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-11 241,19</b>	<b>-27 051,22</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	17.17	0,00	55,34
Juros e gastos similares suportados	17.17	-13 422,89	-14 134,96
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>-24 664,08</b>	<b>-41 130,84</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-24 664,08</b>	<b>-41 130,84</b>

o técnico oficial de contas

a direcção

15.3 - Demonstração de Fluxos de Caixa

Período findo em 31 de Dezembro de 2013

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2013	2012
<b>Fluxos de caixa das actividade operacionais - método directo</b>			
Recebimentos de clientes e utentes		185 988,82	151 552,19
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		90 066,14	104 296,70
Pagamento a fornecedores		436 329,81	377 414,93
Pagamentos ao pessoal		1 189 993,33	1 166 744,87
	Caixa gerada pelas operações	-1 530 400,46	-1 496 904,31
<b>Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento</b>			
<b>Outros recebimentos/pagamentos</b>		1 573 312,16	1 625 656,89
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	42 911,70	128 752,58
<b>Fluxos de caixa das actividade de investimento</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
<i>Activos fixos tangíveis</i>		47 419,66	23 799,00
<i>Activos intangíveis</i>			
<i>Investimentos financeiros</i>			
<i>Outros activos</i>			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
<i>Activos fixos tangíveis</i>			
<i>Activos intangíveis</i>			
<i>Investimentos financeiros</i>			
<i>Outros activos</i>			
<i>Subsídios ao investimento</i>			
<i>Juros e rendimentos similares</i>		42,07	55,34
<i>Dividendos</i>			
	Fluxos de caixa das actividade de investimento (2)	-47 377,59	-23 743,66



RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2013	2012
<b>Fluxos de caixa das actividade de financiamento</b>			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Financiamentos obtidos		40 634,96	
Realizações de fundos		135,00	180,00
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Financiamentos obtidos			70 427,87
Juros e gastos similares		13 436,38	14 134,96
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
	Fluxos de caixa das actividade de financiamento (3)	27 333,58	-84 382,83
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>			
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>			
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>			
		45 368,04	24 741,95
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>			
		68 235,73	45 368,04

15.4 – Demonstração das Alterações nos Fundos Próprios no Período

2012

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe											
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
<b>POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2012</b>	1	10675,00		439866,52	(299348,63)	-		1622643,77		1773836,66		1773836,66
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>												
Primeira adopção de novo referencial contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Excedentes de realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Ajustamentos por impostos diferidos												
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais								(19,77)	(19,77)		(19,77)	(19,77)
	2	-	-	-	-	-	-	(19,77)	-	(19,77)	-	(19,77)
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	3								(41130,84)	(41130,84)		(41 130,84)
<b>RESULTADO EXTENSIVO</b>	4=2+3							(19,77)	(41130,84)	(41130,84)	-	(41 130,84)
<b>OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO</b>												
Fundos		180,00								180,00		180,00
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	5	180,00	-	-	-	-	-	-	-	180,00	-	180,00
<b>POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2012</b>	6=1+2+3+4	10855,00	-	439866,52	(299348,63)	-	-	1622604,23	(41130,84)	1732866,05	-	1 732 866,05

2013

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe											
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
<b>POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2013</b>	6	10855,00	-	439866,52	(340479,47)	-	-	1622624,00	-	1732866,05	-	1732866,05
<b>ALTERAÇÕES NO PERÍODO</b>												
Primeira adopção de novo referencial contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Excedentes de realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Ajustamentos por impostos diferidos												
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais								(45062,72)		(45062,72)		(45062,72)
	7	-	-	-	-	-	-	(45062,72)	-	(45062,72)	-	(45062,72)
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	8							(24664,08)	(24664,08)			(24664,08)
<b>RESULTADO EXTENSIVO</b>	9=7+8							(45062,72)	(24664,08)	(22829,30)	-	(22829,30)
<b>OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO</b>												
Fundos		135,00								135,00		135,00
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	10	135,00	-	-	-	-	-	-	-	135,00	-	135,00
<b>POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2013</b>	6+7+8+10	10990,00	-	439866,52	(340479,47)	-	-	1577 561,28	(24664,08)	1663274,25	-	1663274,25

## 15.5 - Anexo às Demonstrações Financeiras

### Nota 1. Identificação da Entidade

A CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda, CRL é uma instituição sem fins lucrativos, constituída sob a forma de cooperativa de solidariedade social equiparada a IPSS, com estatutos publicados no Diário da República n.º 16 de 20/01/1999 , Série III, com sede em Raso de Paredes, Águeda. Tem como actividade a educação, o ensino especial, a integração profissional e social, a formação, o atendimento ocupacional e residencial de pessoas e grupos socialmente mais vulneráveis, para que possa prosseguir os seguintes objectivos:

- ▶ Promover a prevenção da deficiência.
- ▶ Desenvolver acções de informação e sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos das pessoas com deficiência e família.
- ▶ Criar os equipamentos e recursos humanos e materiais necessários ao desenvolvimento e integração de pessoa com deficiência, nomeadamente para a estimulação precoce, a educação, a reabilitação, o exercício pleno dos direitos de cidadania e a realização, o mais harmoniosa e completa possível, da sua personalidade.
- ▶ Desenvolver actividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia, visando o seu bem-estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida.

### Nota 2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

Em 2013 as Demonstrações Financeiras foram elaboradas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Entidade e de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector Não Lucrativo (NCRF-ESNL) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março. No Anexo II do referido Decreto, refere que o Sistema de Normalização para Entidades do Sector Não Lucrativos é composto por:

- ▶ Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF).
- ▶ Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) – Portaria n.º 105/2011 de 14 de Março.
- ▶ Código de Contas (CC) – Portaria n.º 106/2011 de 14 de Março.
- ▶ NCRF-ESNL – Aviso n.º 6726-B/2011 de 14 de Março; e
- ▶ Normas Interpretativas (NI).

A adopção da NCRF-ESNL ocorreu pela primeira vez em 2012, pelo que à data da transição do referencial contabilístico anterior (Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social) para este normativo é 1 de Janeiro de 2011, conforme o estabelecido no § 5 Adopção pela primeira vez da NCRF-ESNL.

### Nota 3. Principais Políticas Contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas pela Entidade na elaboração das Demonstrações Financeiras foram as seguintes:

#### 3.1 Bases de Apresentação

As Demonstrações Financeiras foram preparadas de acordo com as Bases de Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF)

##### 3.1.1 Continuidade

Com base na informação disponível e as expectativas futuras, a Entidade continuará a operar no futuro previsível, assumindo não há a intenção nem a necessidade de liquidar ou de reduzir consideravelmente o nível das suas operações. Para as Entidades do Sector Não Lucrativo, este pressuposto não corresponde a um conceito económico ou financeiro, mas sim à manutenção da actividade de prestação de serviços ou à capacidade de cumprir os seus fins.

##### 3.1.2 Regime do Acréscimo (periodização económica)

Os efeitos das transacções e de outros acontecimentos são reconhecidos quando eles ocorram (satisfeitas as definições e os critérios de reconhecimento de acordo com a estrutura conceptual, independentemente do momento do pagamento ou do recebimento) sendo registados contabilisticamente e relatados nas demonstrações financeiras dos períodos com os quais se relacionem. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados respectivas contas das rubricas “*Devedores e credores por acréscimos*” e “*Diferimento*”s.

##### 3.1.3 Consistência de Apresentação

As Demonstrações Financeiras estão consistentes de um período para o outro, quer a nível da apresentação quer dos movimentos contabilísticos que lhes dão origem, excepto quando ocorrem alterações significativas na natureza que, nesse caso, estão devidamente identificadas e justificadas neste Anexo. Desta forma é proporcionada informação fiável e mais relevante para os utentes.

##### 3.1.4 Materialidade e Agregação

A relevância da informação é afectada pela sua natureza e materialidade. A materialidade depende da quantificação da omissão ou erro. A informação é material se a sua omissão ou inexactidão influenciarem as decisões económicas tomadas por parte dos utentes com base nas demonstrações financeiras influenciarem. Itens que não são materialmente relevante para justificar a sua apresentação separada nas demonstrações financeiras podem ser materialmente relevante para que sejam discriminados nas notas deste anexo.

##### 3.1.5 Compensação

Devido à importância dos activo e passivos serem relatados separadamente, assim como os gastos e os rendimentos, estes não devem ser compensados.

### 3.1.6 Informação Comparativa

A informação comparativa deve ser divulgada, nas Demonstrações Financeiras, com respeito ao período anterior. Respeitando ao Princípio da Continuidade da Entidade, as políticas contabilísticas devem ser levadas a efeito de maneira consistente em toda a Entidade e ao longo do tempo e de maneira consistente. Procedendo-se a alterações das políticas contabilísticas, as quantias comparativas afectadas pela reclassificação devem ser divulgadas, tendo em conta:

- a) A natureza da reclassificação.
- b) A quantia de cada item ou classe de itens que tenha sido reclassificada; e
- c) Razão para a reclassificação.

### 3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração

#### 3.2.1 Activos Fixos Tangíveis

Os “*Activos Fixos Tangíveis*” encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas. O custo de aquisição ou produção inicialmente registado, 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 e, se aplicável, a estimativa inicial dos custos de desmantelamento e remoção dos activos e de restauração dos respectivos locais de instalação ou operação dos mesmos que a Entidade espera vir a incorrer.

Os activos que foram atribuídos à Entidade a título gratuito encontram-se mensurados ao seu justo valor, ao valor pelo qual estão segurados ou ao valor pelo qual figuravam na contabilidade.

As despesas subsequentes que a Entidade tenha com manutenção e reparação dos activos são registadas como gastos no período em que são incorridas, desde que não sejam susceptíveis de permitir actividades presentes e futuras adicionais.

As depreciações são calculadas, assim que os bens estão em condições de ser utilizado, 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 períodos de vida útil estimada que se encontra na tabela abaixo:

Descrição	Vida útil estimada (anos)
Terrenos e recursos naturais	N/A
Edifícios e outras construções	50
Equipamento básico	6
Equipamento de transporte	5
Equipamento biológico	N/A
Equipamento administrativo	6
Outros activos fixos tangíveis	10

A Entidade revê anualmente a vida útil de cada activo, assim como o seu respectivo valor residual quando este exista.

As mais ou menos valias provenientes da venda de activos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o valor de realização e a quantia escriturada na data de alienação, as sendo que se encontra espelhadas na Demonstração dos Resultados nas rubricas “*Outros rendimentos operacionais*” ou “*Outros gastos operacionais*”.

### 3.2.2 Bens do património histórico e cultural

A CERCIAG não detém “*Bens do património histórico e cultural*”

### 3.2.3 Propriedades de Investimento

Incluem essencialmente edifícios e outras construções detidos para obter rendimento e/ou valorização do capital. Estes activos não se destinam à produção de bens ou aos fornecimento de serviços. Também não se destinam a fins administrativos ou para venda no decurso da actividade corrente dos negócios.

A CERCIAG não detém “*Propriedades de Investimento*”

### 3.2.4 Activos Intangíveis

A CERCIAG não detém “*Activos intangíveis*”

### 3.2.5 Investimentos financeiros

Sempre que a Entidade tenha uma influência significativa, em empresas associadas, ou exerça o controlo nas decisões financeiras e operacionais, os “*Investimentos Financeiros*” são registados pelo Método da Equivalência Patrimonial (MEP). Geralmente traduz-se num investimento com uma representação entre 20% a 50% do capital de outra Entidade.

A CERCIAG não detém “*Investimentos Financeiros*”.

### 3.2.6 Inventários

Os “*Inventários*” estão registados ao menor de entre o custo de aquisição e o valor realizável líquido. O valor realizável líquido representa o preço de venda estimado deduzido de todos os custos estimados necessários para a concluir os inventários e proceder à sua venda. Sempre que o valor de custo é superior ao valor realizável líquido, a diferença é registada como uma perda por imparidade.

A Entidade adopta como método de custeio dos inventários o FIFO (*first in, first out*).

### 3.2.7 Instrumentos Financeiros

Os activos e passivos financeiros são reconhecidos apenas e só quando se tornam uma parte das disposições contratuais do instrumento.

Este ponto é aplicável a todos “Instrumentos Financeiros” com excepção:

- ▶ Investimentos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos.
- ▶ Direitos e obrigações no âmbito de um plano de benefícios a empregados.
- ▶ Direitos decorrentes de um contrato de seguro excepto se o contrato de seguro resulte numa perda para qualquer das partes em resultado dos termos contratuais que se relacionem com:
  - Alterações no risco segurado.
  - Alterações na taxa de câmbio.
  - Entrada em incumprimento de uma das partes.
  - Locações, excepto se resultar perda para o locador ou locatário como resultado:
    - Alterações no preço do bem locado.
    - Alterações na taxa de câmbio.
    - Entrada em incumprimento de uma das contrapartes.

#### Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros

As quotas, e outras ajudas similares procedentes de fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros que se encontram com saldo no final do período sempre que se tenham vencido e possam ser exigidas pela entidade estão registados no activo pela quantia realizável.

#### Clientes e outras contas a Receber

Os “*Cientes*” e as “*Outras contas a receber*” encontram-se registadas pelo seu custo estando deduzidas no Balanço das Perdas por Imparidade, quando estas se encontram reconhecidas, para assim retratar o valor realizável líquido.

As “*Perdas por Imparidade*” são registadas na sequência de eventos ocorrido que apontem de forma objectiva e quantificável, através de informação recolhida, que o saldo em dívida não será recebido (total ou parcialmente). Estas correspondem à diferença entre o montante a receber e respectivo valor actual dos fluxos de caixa futuros estimados, descontados à taxa de juro efectiva inicial, que será nula quando se perspectiva um recebimento num prazo inferior a um ano.

Estas rubricas são apresentadas no Balanço como Activo Corrente, no entanto nas situações em que a sua maturidade é superior a doze meses da data de Balanço, são exibidas como Activos não Correntes.

#### Outros activos e passivos financeiros

Os instrumentos financeiros cuja negociação ocorra em mercado líquido e regulamentado, são mensurados ao justo valor, sendo as variações reconhecidas deste por contrapartida de resultados do período.



Os custos de transacção só podem ser incluídos na mensuração inicial do activo ou passivo financeiro, quando mensurados ao custo menos perda por imparidade.

À data de relato a Entidade avalia todos os seus activos financeiros que não estão mensurados ao justo valor por contrapartida de resultados. Havendo evidência objectiva de que se encontra em imparidade, esta é reconhecida nos resultados. Cessando de estar em imparidade, é reconhecida a reversão.

Os Activos e Passivos Financeiros são desreconhecidos da forma que se encontra prevista na Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)

#### Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica “*Caixa e depósitos bancários*” inclui caixa e depósitos bancários de curto prazo que possam ser imediatamente mobilizáveis sem risco significativo de flutuações de valor.

#### Fornecedores e outras contas a pagar

As dívidas registadas em “*Fornecedores*” e “*Outras contas a pagar*” são contabilizadas pelo seu valor nominal.

### **3.2.8 Fundos Patrimoniais**

A rubrica “*Fundos*” constitui o interesse residual nos activos após dedução dos passivos.

Os “*Fundos Patrimoniais*” são compostos por:

- ▶ fundos atribuídos pelos fundadores da Entidade ou terceiros.
- ▶ fundos acumulados e outros excedentes.
- ▶ subsídios, doações e legados que o governo ou outro instituidor ou a norma legal aplicável a cada entidade estabeleçam que sejam de incorporar no mesmo.

### **3.2.9 Provisões**

Periodicamente, a Entidade analisa eventuais obrigações que advenham de pretéritos acontecimentos e dos quais devam ser objecto de reconhecimento ou de divulgação. Assim, a Entidade reconhece uma Provisão quando tem uma obrigação presente resultante de um evento passado e do qual seja provável que, para a liquidação dessa obrigação, ocorra um exfluxo que seja razoavelmente estimado.

O valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação é o montante que a Entidade reconhece como provisão, tendo em conta os riscos e incertezas intrínsecos à obrigação.

Na data de relato, as Provisões são revistas e ajustadas para que assim possam reflectir melhor a estimativa a essa data.

Por sua vez, os Passivos Contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, no entanto são divulgados sempre que a possibilidade de existir exfluxo de recursos que incorporem contributos para o desenvolvimento das actividades presentes e futuras da entidade. Tal como os Passivos Contingentes, os Activos Contingentes também não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, ocorrendo a sua divulgação apenas quando for provável a existência de um influxo.

### 3.2.10 Financiamentos Obtidos

#### Empréstimos obtidos

Os “*Empréstimo Obtidos*” encontram-se registados, no passivo, pelo valor nominal líquido dos custos com a concessão desses empréstimos. Os “*Encargos Financeiros*” são reconhecidos como gastos do período, constando na Demonstração dos Resultados na rubrica “*Juros e gastos similares suportados*”.

#### Locações

Os contratos de locações (*leasing*) são classificados como:

- ▶ Locações financeiras quando por intermédio deles são transferidos, de forma substancial, todos os riscos e vantagens inerentes à posse do activo sob o qual o contrato é realizado; ou
- ▶ Locações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das locações financeiras.

De referir que as locações estão classificadas de acordo com a característica qualitativa da “Substância sobre a forma”, isto é, a substância económica sobre a forma do contrato.

A CERCIAG não tem actualmente Activos Fixos Tangíveis que se encontram na Entidade por via de contractos de locação financeira.

### 3.2.11 Estado e Outros Entes Públicos

O imposto sobre o rendimento do período corresponde ao imposto a pagar.

Nos termos do n.º 1 do art.º 10 do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas (CIRC) estão isentos de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas (IRC):

- a) “*As pessoas colectivas de utilidade pública administrativa*”.
- b) *As instituições particulares de solidariedade social e Entidades anexas, bem como as pessoas colectivas àquelas legalmente equiparadas;*
- c) *As pessoas colectivas de mera utilidade pública que prossigam, exclusiva ou predominantemente, fins científicos ou culturais, de caridade, assistência, beneficência, solidariedade social ou defesa do meio ambiente.”*

No entanto o n.º 3 do referido artigo menciona que:

“*A isenção prevista no n.º 1 não abrange os rendimentos empresariais derivados do exercício das actividades comerciais ou industriais desenvolvidas fora do âmbito dos fins estatutários, bem como os rendimentos de títulos ao portador, não registados nem depositados, nos termos da legislação em vigor, e é condicionada à observância continuada dos seguintes requisitos:*

- a) *Exercício efectivo, a título exclusivo ou predominante, de actividades dirigidas à prossecução dos fins que justificaram o respectivo reconhecimento da qualidade de utilidade pública ou dos fins que justificaram a isenção consoante se trate, respectivamente, de Entidades previstas nas alíneas a) e b) ou na alínea c) do n.º 1.*

b) *Afectação aos fins referidos na alínea anterior de, pelo menos, 50% do rendimento global líquido que seria sujeito a tributação nos termos gerais, até ao fim do 4.º período de tributação posterior àquele em que tenha sido obtido, salvo em caso de justo impedimento no cumprimento do prazo de afectação, notificado ao director -geral dos impostos, acompanhado da respectiva fundamentação escrita, até ao último dia útil do 1.º mês subsequente ao termo do referido prazo.*

c) *Inexistência de qualquer interesse directo ou indirecto dos membros dos órgãos estatutários, por si mesmos ou por interposta pessoa, nos resultados da exploração das actividades económicas por elas prosseguidas.”*

Assim, os rendimentos previstos no n.º 3 do art.º 10 encontram-se sujeitos a IRC à taxa de 21,5% sobre a matéria colectável nos termos do n.º 5 do art.º 87. Acresce ao valor da colecta de IRC apurado, a tributação autónoma sobre os encargos e às taxas previstas no artigo 88º do CIRCI.

Durante o exercício de 2013 não houve rendimentos sujeitos a IRC.

As declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção, de acordo com a legislação em vigor, durante um período de quatro anos (dez anos para a Segurança Social, até 2000, inclusive, e cinco anos a partir de 2001), excepto quando estejam em curso inspecções, reclamações ou impugnações. Nestes casos, e dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos. Ou seja, as declarações fiscais da Entidade dos anos de 2010 a 2013 ainda poderão estar sujeitas a revisão.

#### **Nota 4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros:**

Não se verificaram quaisquer efeitos resultantes de alteração voluntária em políticas contabilísticas.

#### **Nota 5. Activos Fixos Tangíveis**

##### **Bens do domínio público**

A Entidade não usufrui de “*Activos Fixos Tangíveis*” do domínio público.

##### **Bens do património histórico, artístico e cultural**

No período de 2013, a CERCIAG não detém “*Bens do património, histórico, artístico e cultural*”.

##### **Outros Activos Fixos Tangíveis**

A quantia escriturada bruta, as depreciações acumuladas, a reconciliação da quantia escriturada no início e no fim dos períodos de 2012 e de 2013, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo em 01-Jan-2012	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2012
<b>Custo</b>						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3 266 159,49	3 969,21	-	-	-	3 270 128,70
Equipamento básico	685 218,04	19 266,04	(2 801,25)	-	-	701 682,83
Equipamento de transporte	438 680,88	-	-	-	-	438 680,88
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	216 506,05	2 141,99	(10 777,46)	-	-	207 870,58
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
<b>Total</b>	<b>4 841 190,68</b>	<b>25 377,24</b>	<b>(13 578,71)</b>	-	-	<b>4 852 989,21</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2 098 223,07	50 958,23	-	-	-	2 149 181,30
Equipamento básico	628 535,96	23 267,98	(2 801,25)	-	-	649 002,69
Equipamento de transporte	433 277,48	5 403,40	-	-	-	438 680,88
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	212 085,19	1 986,25	(10 777,46)	-	-	203 293,98
Outros activos fixos tangíveis	36 993,04	257,06	-	-	-	37 250,10
<b>Total</b>	<b>3 409 114,74</b>	<b>81 872,92</b>	<b>(13 578,71)</b>	-	-	<b>3 477 408,95</b>

	Saldo em 01-Jan-2012	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2012
<b>Perdas por Imparidade Acumuladas</b>				
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2013	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2013
<b>Custo</b>						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3 270 128,70	15 036,75	-	-	-	3 285 165,45
Equipamento básico	701 682,83	9 293,33	-	-	-	710 976,16
Equipamento de transporte	438 680,88	22 649,99	-	-	-	461 330,87
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	207 870,58	2 355,44	-	-	-	210 226,02
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
<b>Total</b>	<b>4 852 989,21</b>	<b>49 335,51</b>	-	-	-	<b>4 902 324,72</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2 149 181,30	49 485,90	-	-	-	2 198 667,20
Equipamento básico	649 002,69	18 831,84	-	-	-	667 834,53
Equipamento de transporte	438 680,88	4 097,16	-	-	-	442 778,04
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	203 293,98	1 915,73	-	-	-	205 209,71
Outros activos fixos tangíveis	37 250,10	114,12	-	-	-	37 364,22
<b>Total</b>	<b>3 477 408,95</b>	<b>74 444,75</b>	-	-	-	<b>3 551 853,70</b>

	Saldo em 01-Jan-2013	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2013
<b>Perdas por Imparidade Acumuladas</b>				
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-

A Rubrica “Investimentos em Curso” em 31/12/2013 regista um valor de 541.901,69€ relativo à Unidade Residencial sita em Travassô e que se encontra em fase de acabamentos.

### Propriedades de Investimento

No que concerne às “Propriedades de Investimento”, a Entidade não registou quaisquer movimentos nos períodos de 2012 e 2013.

### Nota 6. Activos Intangíveis

#### Bens do domínio público

A Entidade não usufrui de “*Activos Intangíveis*” do domínio público.

#### Outros Activos Intangíveis

A Entidade não detém “Outros Activos Intangíveis”.

### Nota 7. Locações

A Entidade não detém nenhuns activos adquiridos com recurso à locação financeira.

### Nota 8. Custos de Empréstimos Obtidos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são usualmente reconhecidos como gastos à medida que são incorridos.

Descrição	2013			2012		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	105 660,33	69 655,30	175 315,63	118 679,27	116 001,40	234 680,67
Locações Financeiras	-	-	-	-	-	-
Contas caucionadas	100 000,00	-	100 000,00	-	-	-
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>	-	-	-	-	-	-
Contas bancárias de letras descontadas	-	-	-	-	-	-
Descobertos Bancários Contratados	-	-	-	-	-	-
Outros Empréstimos	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>205 660,33</b>	<b>69 655,30</b>	<b>275 315,63</b>	<b>118 679,27</b>	<b>116 001,40</b>	<b>234 680,67</b>

### Nota 9. Inventários

Em 31 de Dezembro de 2012 e de 2013 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2012	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2012	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2013
Mercadorias		-	-	-	-	-	-
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	2 149,55	135 761,44	-	2 286,97	130 172,67	-	1 549,70
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2 149,55</b>	<b>135 761,44</b>	<b>-</b>	<b>2 286,97</b>	<b>130 172,67</b>	<b>-</b>	<b>1 549,70</b>

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	135 624,02	130 909,94
Variações nos inventários da produção	-	-

De referir que os valores da rubrica “*Matérias-primas, subsidiárias e de consumo*” se desdobram da seguinte forma:

- ▶ Matérias-primas: 0,00€;
- ▶ Matérias Subsidiárias: 0,00€; e
- ▶ Matérias de Consumo: 1.549,70€.

### Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2013 e 2012 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2013	2012
Vendas	22 301,41	20 562,79
Prestação de Serviços	114 278,54	96 450,86
Quotas dos utilizadores	97 834,91	86 404,50
Quotizações	2 913,00	2 582,00
Promoções para captação de recursos	3 743,91	3 894,26
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	9 786,72	3 570,10
...	-	-
Juros	-	-
Royalties	-	-
Dividendos	-	-
<b>Total</b>	<b>136 579,95</b>	<b>117 013,65</b>

### Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

#### Provisões

Nos períodos de 2012 e 2013, não ocorreram variações relativas a provisões.

#### Passivos contingentes

Na Entidade não existem passivos contingentes a relatar.

#### Activos contingentes

Na Entidade não existem activos contingentes a relatar.

### Nota 12. Subsídios do Governo e apoios do Governo

A 31 de Dezembro de 2013 e 2012, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “*Subsídios do Governo*” e “*Apoios do Governo*”:

Descrição	2013	2012
<b>Subsídios do Governo</b>	<b>1 562 591,58</b>	<b>1 508 694,86</b>
Centro Distrital Segurança Social	636 069,99	617 489,52
Ministério da Educação	115 908,58	101 501,33
INR	2 778,63	2 585,70
Outros (POPH, IEF, Municipio)	807 834,38	787 118,31
<b>Apoios do Governo</b>	-	-
Designação do Apoio A	-	-
Designação do Apoio B	-	-
Designação do Apoio C	-	-
...	-	-
<b>Total</b>	<b>1 562 591,58</b>	<b>1 508 694,86</b>

### Nota 13. Efeitos de alterações em taxas de câmbio

Não aplicável para a CERCIAG no exercício em análise.



#### Nota 14. Imposto sobre o Rendimento

Não existe imposto corrente contabilizado, por não ser aplicável para o exercício em análise.

Descrição	2013	2012
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
<b>Total</b>	-	-

#### Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais, nos períodos de 2013 e 2012, foi de 11 para ambos os exercícios. De um período para outro não se verificou quaisquer alterações dos seus membros.

Os órgãos sociais da Entidade não auferem qualquer remuneração.

O número de pessoas ao serviço da Entidade em 31/12/2012 foi de 89 e em 31/12/2013 foi de 87.

Os gastos que a Entidade incorreu com os funcionários foram os seguintes:

Descrição	2013	2012
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	998 308,90	945 850,58
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	2 734,23	5 483,95
Encargos sobre as Remunerações	190 447,18	178 467,12
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	6 513,32	4 908,42
Gastos de Acção Social	-	-
Outros Gastos com o Pessoal	820,28	1 233,45
<b>Total</b>	<b>1 198 823,91</b>	<b>1 135 943,52</b>

#### Nota 16. Divulgações exigidas por outros diplomas legais

A Entidade não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de Novembro.

Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 411/91, de 17 de Outubro, informa-se que a situação da Entidade perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Os honorários facturados pelo Revisor Oficial de Contas, para 2013 e 2012, foram de 6.646,44€ em cada um dos períodos.

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

a) Imobilizações implantadas em propriedade alheia:

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

b) Existência de 3 hipotecas a favor da Caixa Geral de Depósitos, como garantia dos empréstimos obtidos, nos prédios registados sob os nº 295, 1879 e 1880 da C.R.P. de Águeda.

## Nota 17. Outras Informações

De forma a uma melhor compreensão das restantes demonstrações financeiras, são divulgadas as seguintes informações.

### 17.1 Investimentos Financeiros

Nos períodos de 2013 e 2012, a Entidade não detinha “*Investimentos Financeiros*”:

### 17.2 Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros

A 31 de Dezembro de 2013 e 2012, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2013	2012
<b>Activo</b>		
Fundadores/associados/membros - em curso		
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	1 769,00	1 203,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
...	-	-
...	-	-
Perdas por imparidade	-	-
<b>Total</b>	<b>1 769,00</b>	<b>1 203,00</b>
<b>Passivo</b>		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-

Descrição	2013	2012
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
...	-	-
...	-	-
<b>Total</b>	-	-

### 17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2013 e 2012 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2013	2012
<b>Clientes e Utentes c/c</b>	<b>14 133,19</b>	<b>21 649,11</b>
Clientes	1 470,57	5 548,14
Utentes	12 662,62	16 100,97
<b>Clientes e Utentes títulos a receber</b>	-	-
Clientes	-	-
Utentes	-	-
<b>Clientes e Utentes factoring</b>	-	-
Clientes	-	-
Utentes	-	-
<b>Clientes e Utentes cobrança duvidosa</b>	-	-
Clientes	-	-
Utentes	-	-
<b>Total</b>	<b>14 133,19</b>	<b>21 649,11</b>

Nos períodos de 2013 e 2012 foram registadas as seguintes “*Perdas por Imparidade*”:

Descrição	2013	2012
Clientes	(3 865,00)	-
Utentes	-	-
<b>Total</b>	<b>(3 865,00)</b>	-

#### 17.4 Outras contas a receber

A rubrica “*Outras contas a receber*” tinha, em 31 de Dezembro de 2013 e 2012, a seguinte decomposição:

Descrição	2013	2012
Adiantamentos ao pessoal	<b>3 620,03</b>	<b>3 620,03</b>
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	56 262,37	54 217,04
...	-	-
Outros Devedores	188 634,32	121 821,75
Perdas por Imparidade	-	-
<b>Total</b>	<b>248 516,72</b>	<b>179 658,82</b>

#### 17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2013 e 2012, a rubrica “*Diferimentos*” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2013	2012
<b>Gastos a reconhecer</b>		
Prémios de seguros antecipados	13 512,91	9 160,48
Outros gastos de custo diferido	3 011,00	2 592,46
...	-	-
<b>Total</b>	<b>16 523,91</b>	<b>11 752,94</b>
<b>Rendimentos a reconhecer</b>		
Donativo EDP Solidária	14 000,00	-
...	-	-
...	-	-
<b>Total</b>	<b>14 000,00</b>	<b>-</b>

#### 17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha, em 31 de Dezembro de 2013 e 2012, investimentos em outras entidades.

#### 17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “*Caixa e Depósitos Bancários*”, a 31 de Dezembro de 2013 e 2012, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2013	2012
Caixa	430,27	662,77
Depósitos à ordem	67 805,46	44 705,27
Depósitos a prazo	-	-
Outros	-	-
<b>Total</b>	<b>68 235,73</b>	<b>45 368,04</b>

### 17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “*Fundos Patrimoniais*” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2013	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2013
Fundos	10 855,00	135,00	-	<b>10 990,00</b>
Excedentes técnicos	-	-	-	-
Reservas	439 866,52	-	-	<b>439 866,52</b>
Resultados transitados	(299 348,63)	-	(41 130,84)	<b>(340 479,47)</b>
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1 622 624,00	1 834,78	(46 897,50)	<b>1 577 561,28</b>
<b>Total</b>	<b>1 773 996,89</b>	<b>1 969,78</b>	<b>(88 028,34)</b>	<b>1 687 938,33</b>

### 17.9 Fornecedores

O saldo da rubrica de “*Fornecedores*” é discriminado da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Fornecedores c/c	110 046,70	83 991,81
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
<b>Total</b>	<b>110 046,70</b>	<b>83 991,81</b>

### 17.10 Estado e Outros Entes Públicos

A rubrica de “Estado e outros Entes Públicos” está dividida da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
<b>Activo</b>		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	-
Outros Impostos e Taxas	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Passivo</b>		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	719,20	-
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singualres (IRS)	12 296,03	5 842,92
Segurança Social	33 958,32	20 650,73
Outros Impostos e Taxas	-	-
<b>Total</b>	<b>46 973,55</b>	<b>26 493,65</b>

### 17.11 Outras Contas a Pagar

A rubrica “Outras contas a pagar” desdobra-se da seguinte forma:

Descrição	2013		2012	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
<b>Pessoal</b>	-	<b>106 312,20</b>	-	<b>97 481,62</b>
Remunerações a pagar	-	106 312,20	-	97 481,62
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
<b>Fornecedores de Investimentos</b>	-	<b>3 252,50</b>	-	<b>1 336,65</b>
<b>Credores por acréscimos de gastos</b>	-	<b>1 407,33</b>	-	<b>1 640,28</b>
<b>Outros credores</b>	-	<b>22 518,80</b>	-	<b>910,10</b>
	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>133 490,83</b>	<b>-</b>	<b>101 368,65</b>

### 17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2013 e 2012.

### 17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2013 e 2012, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2013	2012
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	1 834,78	30 985,00
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
<b>Total</b>	<b>1 834,78</b>	<b>30 985,00</b>

Os “*Subsídios e Apoios do Governo*” estão divulgados de forma mais exaustiva na Nota 12.

### 17.14 Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos “*Fornecimentos e serviços externos*” nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2013 e de 2012, foi a seguinte:

Descrição	2013	2012
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	146 534,29	149 167,33
Materiais	18 353,77	13 376,18
Energia e fluidos	102 895,32	97 923,05
Deslocações, estadas e transportes	10 918,52	13 997,12
Serviços diversos (*)	52 851,76	54 472,20
Seguros	21 756,98	20 944,76
Rendas e alugueres	11 872,00	15 688,68
Comunicações	11 333,87	8 779,91
<b>Total</b>	<b>331 553,66</b>	<b>328 935,88</b>
(*) Discriminar as três rubricas de maior valor por ordem decrescente		

### 17.15 Outros rendimentos e ganhos

A rubrica de “*Outros rendimentos e ganhos*” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Rendimentos Suplementares	40 068,35	34 138,98
Descontos de pronto pagamento obtidos	-	2,30
Recuperação de dívidas a receber	-	-
Ganhos em inventários	-	-
Rendimentos e ganhos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-
Rendimentos e ganhos nos restantes activos financeiros	-	-
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	-	-
Outros rendimentos e ganhos	117 418,73	122 783,32
<b>Total</b>	<b>157 487,08</b>	<b>156 924,60</b>

### 17.16 Outros gastos e perdas

A rubrica de “*Outros gastos e perdas*” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Impostos e taxas	1 512,81	50,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	0,01
Dívidas incobráveis	-	-
Perdas em inventários	-	-
Gastos e perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	-	-
Gastos e perdas investimentos não financeiros	-	50,40
Outros Gastos e Perdas	126 789,73	127 207,58
<b>Total</b>	<b>128 302,54</b>	<b>127 307,99</b>



### 17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2013 e 2012 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2013	2012
<b>Juros e gastos similares suportados</b>		
Juros suportados	13 422,89	14 134,96
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
<b>Total</b>	<b>13 422,89</b>	<b>14 134,96</b>
<b>Juros e rendimentos similares obtidos</b>		
Juros obtidos		55,34
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>55,34</b>
<b>Resultados financeiros</b>	<b>(13 422,89)</b>	<b>(14 079,62)</b>

### 17.18 Acontecimentos após data de Balanço

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2013.

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram outros factos susceptíveis de modificar a situação relevada nas contas.

As demonstrações financeiras para o período findo em 31 de Dezembro de 2013 foram emitidas em 03/03/2013 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em 24 de Março de 2014.

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

Sociedade de Revisores Oficiais de 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 2013, (que evidencia um total de balanço de 2.243.100,96 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.663.274,25 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 24.664,98 euros, a Demonstração dos resultados por naturezas, a Demonstração dos fluxos de caixa, 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;



Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva - [jorgesilva.roc@gmail.com](mailto:jorgesilva.roc@gmail.com)  
Urbanização Souto do Rio, Lote 43 - 3754-304 ÁGUEDA - Telef. 234 622 250 - 234 603 556 - Fax 234 624 267

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

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância do relatório da Direcção com as demonstrações financeiras.

6. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base acciável 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 2013, 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.

Águeda, 17 de Março de 2014



**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



## 17. 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 2013.

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 Silva & António Neto, Sroc, Lda.”, 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 no actual contexto social e económico 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 2013 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, 17 de Março de 2014

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes

Vice-Presidente

Arq. Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator