



**Relatório de Actividades
e Contas 2015**

Índice

1. Enquadramento	3
2. A Organização	4
2.1 Oferta de serviços	4
3. Princípios de Acção	6
3.1 Missão, Visão e Valores	6
3.2 Políticas	7
4. Orientação para a Excelência	9
5. Candidaturas a Projectos de Financiamento	15
6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos – Quadro de Responsabilização Organizacional	17
6.1 Direcção	18
6.2 Unidade de Gestão de Clientes	25
6.3 Unidade de Gestão Administrativa e Financeira	32
7. Desempenho Operacional Departamentos	37
7.1 Departamento de Educação	37
7.2 Departamento de Actividades Ocupacionais	40
7.3 Departamento de Formação e Emprego	43
7.4 Departamento de Residências	47
7.5 Departamento de Apoio Domiciliário	50
8. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua	53
9. Desempenho Estratégico e Operacional	57
9.1 Acompanhamento do Plano Estratégico	57
9.2 Acompanhamento do Plano de Actividades	59
9.3 Análise global	60
10. Anexos	61
10.1 Caracterização da População Atendida	61
10.2 Cronograma de Reuniões	63
10.3 Plano de Meios	64
10.4 Cronograma de Funcionamento	66
11. Balanço e Demonstração de Resultados	67
11.1 Balanço a 31 de Dezembro de 2015	67
11.2 Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2015	69
11.3 Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2015	70
11.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	72
11.5 Notas anexas às demonstrações financeiras	74
12. Certificação Legal das Contas	95
13. Parecer do Conselho Fiscal	96

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

É chegado o momento de, por via do presente Relatório de Actividades e Contas, informar todos os stakeholders da actividade da CERCIAG levada a cabo durante o ano de 2015.

A abundância das actividades, algumas fundamentais, bem como os montantes financeiros que as suportaram, e aqui se registam, demonstram o que foi o exercício que agora termina, constituindo-se num verdadeiro repositório de acontecimentos e factos que orientaram a instituição e as suas pessoas.

As páginas deste documento agrupam-se em duas partes distintas. Na primeira descrevem-se de forma sintética e com indicadores de performance, os principais acontecimentos e actividades que preencheram a agenda da CERCIAG, nos domínios que concorrem para o cumprimento da sua missão, salientando um conjunto de iniciativas que ganharam expressão ou marcaram o ano que agora termina. Na segunda parte, o relatório de contas traduz em números a acção desenvolvida e a gestão que dela foi efectuada, tendo por referência o orçamento aprovado.

O ano de 2015 foi – nunca é demais referi-lo – um ano de enorme complexidade, na senda, aliás, daquele que é o ciclo conjuntural do país nos últimos anos, com tendência permanente para um acentuado desequilíbrio económico, financeiro e social, cujo resultado, em termos de impacto na gestão e funcionamento, foi inevitável e que se sublinhou de forma drástica nos últimos meses do ano. Acresce, ainda, o facto de as decisões de gestão, boas e más, estarem sob escrutínio permanente e poderem ser alvo de feedback em tempo real.

Ainda assim, é muito gratificante constatar que, de uma forma global e não obstante o período de profundos constrangimentos, indefinição e orientações avulsas, se verificou um aumento substancial do número, impacto e relevância das iniciativas desenvolvidas, o que nos coloca perante novos desafios e novas exigências, configurando oportunidades únicas de transformação das dificuldades em engenho, que permitam garantir competitividade e rentabilidade futuras.

Quando falamos em crescimento e desenvolvimento, fazemo-lo tendo sempre por referência o desenvolvimento humano e sustentável que situa as pessoas no centro das preocupações, promovendo a realização do seu potencial e o aumento de suas possibilidades. Procurou manter-se um foco de decisão que privilegiasse o bem comum, assumindo responsabilidades pelo todo e não apenas pelas partes, considerando três imperativos de liderança: um organizacional, outro de resiliência e um último, mas de todo menos importante, de adaptabilidade. Cremos tê-lo conseguido, senão mais, ao menos idealmente.

A última referência vai, como teria sempre de ir, para as nossas pessoas - os nossos clientes que nos justificam e os colaboradores que são os verdadeiros esteios da concretização de todas estas iniciativas e com quem continuamos a contar no sentido não só de perceber como podemos otimizar as ameaças que surjam, mas também como lhe poderemos sobreviver.

Águeda, Março de 2016

a direcção

2. A Organização

A CERCIAG é uma Cooperativa de Solidariedade Social de utilidade pública, que tem como missão a defesa incondicional dos direitos de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou Incapacidade, apoiando a sua participação e (re) integração na vida social e profissional, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

Centra a sua capacidade de intervenção nos domínios do ensino especial, formação e emprego, actividades ocupacionais e socialmente úteis, apoio em residência e no domicílio, através de processos e métodos de intervenção integrados, numa perspectiva holística da pessoa e da sua situação.

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

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

2.1 Oferta de serviços

Actividades Ocupacionais

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

São disponibilizadas as áreas de Prestação de Serviços, Montagens, Tecelagem, Hortofloricultura e Salas de Cuidados Básicos e Bem-Estar.

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.

Escola de Ensino Especial

Destina-se a alunos com Necessidades Educativas Especiais, dos 6 aos 18 anos e visa a promoção do desenvolvimento integral e harmonioso dos alunos e a sua integração social. Presta apoio individualizado e personalizado, de acordo com as suas capacidades e características específicas, proporcionando experiências

diversificadas e enriquecedoras, abrangendo as seguintes áreas de desenvolvimento: Independência Pessoal, Comunicação, Motricidade, Socialização, Académica, Tempos Livres e lazer, Vocacional/Ocupacional.

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades 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, Anadia, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha e Oliveira do Bairro.

Residências

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

Apoio Domiciliário

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 serviço, são ainda disponibilizados um conjunto de serviços transversais, nomeadamente:

- ▶ **Terapias:** Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Actividade Física Adaptada e Psicologia;
- ▶ **Desenvolvimento Pessoal e Social:** Actividades Lúdico-Recreativas, Sessões TIC, Saídas de Socialização, Despertar Sensações, Oficina de Malabares, Rancho Folclórico, Grupo de Auto-Representantes;
- ▶ **Actividades em Parceria:** Ballet, Arterapia, Hipoterapia, Canoagem, Judo Adaptado, Ciclismo, ParaHoquei, (...);
- ▶ **Programas:** CLDS- Contrato Local de Desenvolvimento Social, NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família),GIP – Gabinete de Inserção Profissional, Átomo, Fanfarra Zabumbar.

3. Princípios de Acção

3.1 Missão, Visão e Valores

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.

Claim

Primeiro as pessoas...

3.2 Políticas

As Políticas da Organização podem ser consultadas na íntegra no Manual de Governação, documento que agrega e sintetiza os princípios orientadores e o funcionamento do Sistema de Gestão da CERCIAG compilando, de modo objectivo e sucinto, informação relevante acerca da Organização, 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 colaboradores e na tomada de decisão tendo em consideração os interesses de todos as partes interessadas.

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 de 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. A qualidade é um imperativo transversal que visa a satisfação dos clientes, a capacidade 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, de acordo com as suas capacidades e possibilidades, projecto que passa pela organização e funcionamento da intervenção, 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. Adicionalmente, 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 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.

4. Orientação para a Excelência

No âmbito dos Princípios do EQUASS Excellence, referencial pelo qual se encontra certificada, destacam-se as seguintes acções desenvolvidas:

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
LIDERANÇA	Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Convite do IEPF à CERCIAG para integrar a rede de GIP – Gabinete de Integração Profissional, destinado a públicos com especiais dificuldades de inserção. • Elaboração e aprovação de candidatura a Centro Local de Desenvolvimento Social, em parceria com a Bela Vista, AMAR e Fundação Nossa Senhora da Conceição. • Acolhimento de 2 formandos do Curso de "Técnico de Multimédia", do Centro de Emprego e de Formação Profissional de Águeda, em Formação Prática em Contexto de Trabalho, em dois períodos distintos. • Estágio de Observação no DAO de duas alunas de Terapia Ocupacional do Instituto Superior de Tecnologias da Saúde do Porto. • Acolhimento de 1 aluno do Curso de "Multimédia, Informática e Equipamentos", da Escola Secundária Adolfo Portela, em contexto de prática simulada. • Acolhimento de 6 alunos no DAO, no âmbito da realização do Plano Individual de Transição (PIT), no ano lectivo 2015/2016: 4 alunos da Escola Fernando Caldeira, do Agrupamento de Escolas de Águeda, 1 aluno da Escola Secundária Marques de Castilho do Agrupamento de Escola Águeda Sul; 1 aluno da Escola Básica e Secundária de Anadia do Agrupamento de Escolas de Anadia. • Acolhimento pontual no DAO, em datas e com diferente periodicidade, de 5 alunos da Escola Fernando Caldeira que são acompanhados pelo CRI. • Edição Trimestral do Boletim Informativo CERCIAG_ORA.
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de Satisfação dos Colaboradores com nível médio de satisfação de 88,23%. • Avaliação de Desempenho dos colaboradores, relativa ao ano de 2014, com média final de 74,54% (Bom). • Aplicação de inquéritos de Consulta aos Trabalhadores sobre as Condições de SST, de que resultou um índice de satisfação de 96,98%. • Realização de 78 acções de Formação de Activos (3158 horas).
DIREITOS	Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na Cerimónia de divulgação dos premiados com a certificação “Iniciativa de Elevado Potencial de Empreendedorismo Social”, no âmbito do Projeto MIES em Lisboa –

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
	<p>oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.</p>	<p>Fundação Calouste Gulbenkian e recepção de prémio com o Átomo – Educação afectivo-sexual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de diferentes do Workshops na comunidade. • Participação no Projecto TOPSIDE+: Oportunidade de Formação para Pares de Apoio com Deficiência na Europa , projecto da FENACERCI em parceria com as entidades Inclusion Europe, Adapei, Lebenshilfe e Vitilis. • Participação no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda. • Participação de uma Técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho. • Vogal da Direcção da UCIPSS - União Concelhia das Instituições Particulares de Solidariedade Social de Águeda. • Secretária da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI. • Delegada Regional do Centro da FENACERCI. • Participação dos AR na acção de disseminação do projecto PAR e a constituição formal da Plataforma Nacional de Auto-representantes – PNAR em Lisboa. • Recolha e entrega pelos AR, à Associação Acreditar, de brinquedos no âmbito da campanha realizada por este grupo.
<p>ÉTICA</p>	<p>Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando e avaliando competências profissionais, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alteração dos Estatutos da CERCIAG, com nova designação, alargamento do público-alvo e transposição da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. • Revisão dos Regulamentos Internos das Respostas Sociais. • Nova medida de segurança (captcha) na página de entrada da Intranet (acesso interno e externo) com vista a reforçar a segurança de dados e a confidencialidade nas trocas de informação. • Campanha "Segurança de informação e confidencialidade", visando a sensibilização dos colaboradores para a sensibilidade da informação a que têm acesso nos seus postos de trabalho e alertar para eventuais comportamentos que possam originar falhas de segurança. • Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes. • Participação num estudo que objectiva conhecer a preparação das organizações da Economia Social, filiadas na FENACERCI, na perspectiva da gestão de topo (Direcção ou

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<p>Direcção Executiva/ Geral), para o atendimento de clientes/ beneficiários com Diagnóstico Duplo [Dificuldade Intelectual e de Desenvolvimento I (DID) e Doença Mental (DM)].</p> <ul style="list-style-type: none"> Realização de diferentes acções de sensibilização na comunidade.
PARCERIAS	<p>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 gerar valor acrescentado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecimento de Parcerias e de Protocolos de Colaboração, no âmbito da medida Informação Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE), com 13 Empresas/Instituições. Estabelecimento de 97 parcerias com 60 parceiros (instituições e empresas da comunidade), no âmbito dos PIT – CRI. Participação nas reuniões periódicas do Núcleo Executivo. Participação nas reuniões semanais do Núcleo Local de Inserção. Participação de 2 técnicos do DAO no II Encontro da Pedagogia da interdependência (Gentle Teaching) que se realizou na Sta. Casa da Misericórdia de Viseu no CAO de Sto. Estevão. Estabelecimento de parceria, no âmbito do CRI, com o Agrupamento de Escolas de Anadia. Participação na "Caminhada Solidária", organizada pela Empresa TUPAI, a favor da CERCIAG. Integração e acompanhamento de 97 alunos do CRI abrangidos com Planos Individuais de Transição ao longo do ano 2015 dos Agrupamentos de Escolas de Águeda, Albergaria-a-Velha, Sever do Vouga, Valongo do Vouga, Águeda Sul, Anadia e Oliveira do Bairro e Escola Secundária Adolfo Portela. Ao longo de 2015 a CERCIAG contou com a colaboração de 8 voluntários que desenvolveram e apoiaram nas actividades dos diversos Departamentos.
ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elaboração à CMA, no âmbito do Programa de Apoio às organizações de solidariedade, de 4 candidaturas (Colónia, Malabares, Viatura e Quadros eléctricos). Admissão de 114 novos alunos no CRI dos Agrupamentos de Escolas de Águeda, Águeda Sul, Oliveira do Bairro, Branca, Albergaria-a-Velha, Valongo do Vouga, Sever do Vouga, Anadia e Escola Secundária Adolfo Portela, decorrente da aprovação dos Planos de Acção para o Ano Lectivo 2015/2016. Aplicação dos inquéritos de Avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida a Clientes da Formação e Emprego. Aplicação dos inquéritos de Avaliação de Satisfação de Clientes no mês de Outubro.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Distribuição de 200 brinquedos por clientes, filhos de clientes e outras crianças com necessidades, decorrente da campanha "Natal Mágico - Oferta de Brinquedos MAKRO", levada a cabo pela FENACERCI e MAKRO. • Aprovação de projecto 3 anos (2015/2018) em parceria com a Câmara Municipal de Águeda e na área do Desporto Adaptado, para as modalidades de Judo, Ciclismo, Canoagem e Boccia. • Integração de 35 PCDI ao longo de 2015 e realizados acompanhamentos pós-colocação (APC) a 65. No âmbito da medida de Apoio à Colocação, foram acompanhadas 46 PCDI.
PARTICIPAÇÃO	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação no Projecto RYLA 2015, iniciativa dinamizada pela APPACDM de Anadia e pelo Rotary Clube Curia Bairrada. • Participação nos Campeonatos Nacionais de Ciclismo em Águeda. • Participação no Campeonato Nacional de Judo em Guimarães. • Participação na Taça Nacional de Ciclismo em Anadia com 4 clientes do DAO e 1 formando do DFE. • Participação nas XXV Jornadas Desportivas da CERCIMIRA com 7 clientes do DAO. • Participação nas Marchas Populares de Águeda com um grupo de 36 participantes (Clientes, Colaboradores, Famílias/ Significativos). • Realização na CERCIAG de um torneio de Boccia. • Organização do CERCIAG EM MOVIMENTO 13 com a presença de 932 pessoas. Incluído no CM13 esteve o Torneio de Judo CERCIAG EM MOVIMENTO e Taça de Portugal ANDDI. • Participação, por escolha destes, de 2 clientes do DAO e 3 clientes do DFE na Comissão de Festas da CERCIAG eleita para o ano de 2015. • Participação na 5ª Gala do Desporto em Vagos, organizada pelo Jornal da Bairrada e pela C.M. de Vagos, com participação de 1 cliente do DAO. • Participação no evento A_JUDO'CAVA 2015 em Vieira do Minho, que englobou uma aula de judo para todos, organizado pela ANDDI em colaboração com o CAVA.
ABRANGÊNCIA	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actuações da Fanfarras Zabumbar Percussão: Carnaval Infantil de Águeda; Exposição CPCJ; NEON RUN Aveiro; PirilamParada – Águeda; Fermentelos FEST; Festa de S. Sebastião Águeda; Marchas Populares Águeda; Festa de S. João Ameal; AgitÁgueda - OPA Orquestra Percussiva de Águeda; Torneio Internacional Eng.º Adolfo Roque – Garland; Encontro de

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<p>Jovens do Concelho de Águeda; Caminhada Solidária TUPAI; NEON RUN Águeda; 13ª Edição CERCIAG EM MOVIMENTO; Actuação na CERCIAG; Festa de Natal CERCIAG; Festa "Páscoa Sensacional - Dia da Primavera" no DAO; Participação na Feira dos "Saberes e Sabores" organizada pela Bela Vista; Participação de alguns clientes do Lar Residencial na Procissão do Senhor dos Paços.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuação do Grupo de Malabares, com a participação de 15 clientes no Agrupamento de Escolas de Valongo do Vouga; na Escola Secundária de Oliveira do Bairro - 12º ano de Curso profissional de apoio psicossocial; CERCIAG, no âmbito do seu evento "Feira de Rua"; visita da Associação CERDIARA; Festa de Natal da CERCIAG. Actuações Rancho Folclórico "Saltatio": Associação CEDIARA; Festa de Natal da CERCIAG. No âmbito do programa "Cuida-te" do IPDJ, a CERCIAG viu aprovada a sua candidatura ao Teatro Debate (In) Dependências. A Acção teve lugar no CEFAS - Centro de Formação e Assistência Social de Águeda. Apresentação e aprovação a 100% de candidatura ao CLDS 3G (Contrato Local de Desenvolvimento Social, nas áreas de abrangência das freguesias de Águeda/Borralha; Macinhata do Vouga e Valongo do Vouga). Candidatura ao Projecto - PAR - Promovendo a Auto-representação da FENACERCI.
<p>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realização do Evento "PirilamParada 2015" nas ruas da Cidade de Águeda, do 6º Evento "Sopas e Aromas", da "Festa dos Santos Populares" e participação na 9ª Edição do AgitÁgueda para sensibilização e angariação de fundos. Realização de Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades e das Contas, relativo ao exercício de 2014. Visitas periódicas de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas. Realização de reuniões com a Direcção, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas. Elaboração do Relatório Intermédio de Actividades e Contas reportado a 30 de Junho 2015. Realização da Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Plano de Actividades e Orçamento para 2016. Participação "Operação Alegria 2015" (Parceria entre o Grupo Auchan e a FENACERCI). Realização de Loja de Natal da CERCIAG, no centro urbano de Águeda. Realização da Campanha de Postais de Natal 2015.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
<p>MELHORIA CONTÍNUA</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nova medida de segurança (captcha) na página de contactos do website da CERCIAG. • Participação em dinâmica contínua de Benchmarking com AFID; APPACDM Vila Nova de Gaia; APPACDM Viseu; APPC Porto; CERCIMARCO; CRIO; IIHSCJ-Casa de Saúde Bom Jesus. Participação no Grupo de Trabalho com a AFID, APPC Porto e APPACDM Viseu, para preparação do próximo encontro alargado. • Participação em exercício de Benchmarking/partilha de práticas com Centros de Recursos para a Inclusão Nacionais, promovido pela APPC do Porto. • Participação em reunião de Benchmarking sobre Comunicação com as instituições CERCIOEIRAS, CERCICA, CECDMIRA, CERCIBRAGA, CERCILISBOA, AFID, APSA. • Reunião do Grupo de Trabalho Benchmarking Elaboração de um exercício de benchmarking/auscultação sobre serviço de Teleassistência nos Serviços de Apoio Domiciliário com entidades congéneres. • A FORMEM – Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência – dinamizou, em articulação com a CERCIAG, um encontro de Técnicos de Acompanhamento com o tema “Reflexão sobre estratégias para potenciar o emprego”. • Desenvolvimento e alteração de módulos intranet de registo e gestão das intervenções do DAD (InHome). • Reformulação completa do módulo da Intranet da Lista de Espera, para corresponder aos novos critérios e ponderações. • Organização e realização de Exercício de Benchmarking no mês de Novembro sobre Teleassistência do Departamento de Apoio Domiciliário, com a participação de 4 Organizações (CECD MiraSintra; CERCICA; CERCIESPINHO; CERCIGUI). • Candidatura aos Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS), com o Projecto ADRO - Associar, Desenvolver, Reabilitar e Optimizar.

5. Candidaturas a Projectos de Financiamento

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	Tocha 2015 – Colónia de Férias (Projecto nº 599)	Desenvolver actividades lúdicas, alargar as relações interpessoais, viver novas experiências de lazer e culturais fora do contexto familiar e institucional	Executado
	MOVIMENT'ARTE (Projecto nº 598)	Fomentar e enriquecer a participação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade em actividades artísticas, reforçando desta forma a sua inclusão em contextos diversificados, por forma a demonstrarem o seu gosto e as suas habilidades no âmbito das danças e das artes circenses	Executado
Fundação Calouste Gulbenkian	neeXY	Esclarecer e potenciar atitudes assertivas na população escolar (professores, auxiliares, famílias e alunos), de maneira a promover o desenvolvimento normal da sexualidade nos jovens com NEE's e alertar para a importância da implementação de um programa em contexto escolar para a Educação Afectivo-Sexual, que envolva os diversos intervenientes do processo educativo	Não aprovada
Câmara Municipal de Águeda	Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – 2 projectos	2 Projectos – financiamento das actividades da Fanfarras Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva (actuações/ ensaios)	Executado
	Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social – 4 projectos	4 Projectos – Aquisição de 2 viaturas, a fim de renovar a frota automóvel; Aquisição de quadros eléctricos, fazendo cumprir com as recomendações para o sistema eléctrico; Candidatura de complemento ao Projecto Tocha 2015 – Colónia de Férias (Projecto nº 599); Candidatura de complemento ao Projecto MOVIMENT'ARTE (Projecto nº 598)	Executados 3 dos 4 projectos apresentados
	Agitágueda	Sensibilizar a comunidade para a temática da deficiência/incapacidade e promover a imagem da instituição na comunidade. Reforçar e estabelecer redes de parceria com outros participantes. Angariar fundos para actividades dirigidas aos clientes da CERCIAG	Executado
FENACERCI – PAPIE	Laboratório de Terapias Interactivas (LTI)	Adquirir material de hardware e software inovador, que permita a realização de sessões de Terapia da Fala e Psicomotricidade com recurso a estas tecnologias, favorecendo e ampliando o processo comunicativo e potenciando o desenvolvimento da coordenação motora e psíquica dos clientes	Executado
Instituto Português do Desporto e da Juventude, I.P. - Programa Cuida-te 2015	Teatro debate (IN) Dependências	Assumir atitudes críticas face aos comportamentos que comprometem o equilíbrio físico e psicológico Promover comportamentos saudáveis Informar acerca dos riscos associados às dependências Clarificar as atitudes face ao consumo de substâncias	Executado

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
IKEA Colabora	LTI's - Laboratórios de Tecnologias Interactivas	Avaliar e desenvolver competências funcionais e pessoais nas pessoas com deficiência e/ou incapacidades, através do recurso a tecnologias de intervenção inovadoras.	Não aprovada
EDP Solidária 2015	EDP Móvel - Estimulação e Desenvolvimento das Potencialidades	O projecto EDP Móvel é uma revolucionária unidade móvel para a prevenção de demências, adaptado às necessidades individuais. A tecnologia interactiva, baseada em software de estimulação da mente (memórias e interesses) e corpo (simuladores diários), beneficiará a qualidade de vida, através de desafios mentais e de uma atmosfera de diversão social e intergeracional.	Não aprovada
Contrato Local de Desenvolvimento Social (CLDS G3)	ADRO - Associar, Desenvolver, Reabilitar e Optimizar	Contrato Local de Desenvolvimento Social 3G "ADRO - Associar, Desenvolver, Reabilitar e Optimizar", tem por finalidade promover a inclusão social dos cidadãos, de forma integrada, através de ações a executar em parceria. É um projecto de intervenção social com abrangência nas freguesias de Águeda e Borralha, Macinhata do Vouga e Valongo do Vouga e com especial incidência nas problemáticas do emprego e públicos vulneráveis.	Aprovado
Sic Esperança "Missão com Pinta"	Mais Pinta	O projecto Mais Pinta prevê a realização de pequenas obras de recuperação, com vista a melhorar as condições dos espaços desportivos e terapêuticos utilizados pelos clientes da CERCIAG, possibilitando a realização de um conjunto de actividades como Badminton, Basquetebol, Ginástica Artística, Trampolim, Andebol, entre outros.	Aguarda aprovação
BPI Capacitar 2015	Fénix	Reequipar, actualizar e reconverter áreas e equipamentos fundamentais à intervenção de forma a acompanhar a evolução das metodologias de intervenção e responder às exigências das pessoas com deficiência.	Não Aprovado
Instituto da Segurança Social, I.P.	Equipamentos Sociais; Respostas Sociais Inovadoras e Capacitação Institucional	Requalificação das respostas sociais, nomeadamente do edifício do Departamento de Actividades Ocupacionais, do edifício Sede para instalação e aumento da lotação de residência e aquisição de viatura pesada de passageiros.	Aguarda aprovação

No decorrer do ano de 2015, foram realizadas 24 candidaturas a programas ou medidas, superando a meta definida em Plano de Actividades.

Das 24 candidaturas, 6 são de continuidade e 18 são novas candidaturas, das quais 12 obtiveram aprovação e 2 aguardam ainda a decisão por parte das entidades financiadoras, o que significa uma taxa de 66,7% de candidaturas aprovadas. O recurso a estas medidas resulta das necessidades identificadas, quer junto dos clientes quer da comunidade em que a CERCIAG se encontra inserida, e para as quais não dispõe de recursos internos suficientes.

As 12 candidaturas aprovadas reflectem-se na implementação e desenvolvimento de 9 projectos, dado que algumas delas dizem respeito a financiamento complementar de projectos.

No que concerne ao projecto "Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social - Aquisição de quadros eléctricos" a sua execução não foi ainda concretizada, tendo sido solicitado e autorizado pelo Ministério da Economia o adiamento por um ano do prazo da sua execução.

6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos – Quadro de Responsabilização Organizacional

Objectivo Estratégico/ Operacional	Objectivos e Metas 2015	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD	
OE.1	OP.1.1 Fomento de uma cultura organizacional orientada para os clientes, com foco na eficiência dos processos, na eficácia das actividades e nos resultados.	Negociação da Residência Travassô	X									
		Numero mínimo de serviços DAD	X			X					X	
		Alargamento Acordo de Cooperação DAO	X				X		X			
		Nível Impactos QOL – Qualidade de Vida		X			X		X	X	X	X
		Satisfação Global de Clientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Integrações Sócio- profissionais					X	X	X	X		
	OP.1.2 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos.	Consolidação e Qualificação dos RH	X			X	X					
		Alinhamento e coesão interna dos RH	X			X						
		Satisfação dos Colaboradores	X			X	X					
	OP.1.3 Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG.	Melhoria do Sistemas da Qualidade	X	X	X							
Renovação da Certificação de Excelência		X	X	X								
Projectos de Inovação/Benchmarking		X	X	X	X	X						
13º CERCIAG em Movimento					X	X						
OP.1.4 Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando parcerias e representatividade, investindo em acções de inovação e empreendedorismo social.	Reforço dos níveis de participação e representação	X				X						
	Incremento de Parcerias Estratégicas	X			X	X						
	Índice de satisfação global	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
OE.2	OP.2.1 Controlo de gastos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada Departamento/ Serviço.	Fontes alternativas de financiamento	X			X						
		Adequação das respostas existentes/ desenho de novas medidas	X	X		X	X					
		Racionalização dos serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.2.2 Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira.	Reconversão da Quinta do Brejo	X				X					
		Prestação de serviços / espaços ao exterior	X			X	X					
OE.3	OP.3.1 Compromisso com o imperativo da cidadania, promovendo a redução das desigualdades sociais.	Renegociação contratos de fornecimento de serviços externos				X						
		Campanhas de angariação de fundos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Reforço da inclusão e coesão social	X	X		X	X					
OE.4	OP.4.1 Reforço do sistema de informação indispensável à execução da estratégia e da gestão organizacional.	Campanha de angariação de associados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Reforço da renovação da imagem interna e externa da organização	X	X	X							
		Novos protocolos de partilha de informação e reforço dos existentes	X	X	X							
	Plano de Marketing	X	X	X								

6.1 Direcção

Principais Acções e Iniciativas

As organizações do sector social agregam características de associação e de empresa (entendida como uma organização estruturada de processos), desenvolvem a sua actividade num contexto que se pretende de humanização do sistema e de sustentabilidade, posicionam-se entre a solidariedade da unidade familiar, o Estado e as empresas privadas e inserem-se no que se define por Economia Social ou Terceiro Sector, o que lhes confere atributos de relativa “hibridez institucional”.

As organizações que prestam serviços sociais evidenciam liderança dentro do sector social, internamente através de boa governação e dentro da comunidade através da projecção de uma imagem positiva, desafiando as baixas expectativas existentes, encorajando as melhores práticas, assegurando uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação, e contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e participativa.

Assim, tendo como referência a estratégia definida, a CERCIAG procurou ao longo de 2015, pese a multiplicidade de constrangimentos com que foi confrontada, garantir a utilização eficaz e eficiente dos diferentes recursos disponíveis, atingir os objectivos e metas operacionais de curto e médio prazo, garantir a satisfação dos clientes e outras partes interessadas e obter o melhor desempenho possível da organização num cenário particularmente adverso.

A avaliação que procuramos fazer não se limitou à análise de indicadores de desempenho económico, nem exclusivamente aos de eficiência operacional. A competitividade e sustentabilidade organizacionais e a excelência do desempenho – afirmam-no as modernas teorias organizacionais - não dependem exclusivamente de factores económicos, mas também de uma conduta socialmente relevante e de valor reconhecido, que a legitime e garanta a sua sobrevivência no contexto ambiental. Apesar da especificidade organizacional se afigurar clara quanto à missão, modo de actuação e inspiração social –“o propósito do Sector Social é ir ao encontro de objectivos sociais, necessidades humanas e prioridades nacionais que não podem ser classificadas como lucro” (Collins), mas antes como utilidade social, ou valor social acrescentado.

Neste contexto, o ano em revista ficou irremediavelmente marcado pela conjuntura política e pelas decisões que tardaram em ser definidas, o que prejudicou a execução operacional e a planificação estratégica, condicionando o exercício a uma realidade em muitos casos desconhecida; a conjuntura económica e social, com dificuldades longe de estar superadas, que obrigaram a organização a uma extraordinária engenharia financeira no sentido de aumentar a alavancagem e melhorar a eficiência do financiamento; o contexto organizacional e as questões relacionadas com a economia social e a identidade cooperativa.

Mas ficou também marcado por um conjunto de iniciativas e de reconhecimentos que enriquecem a organização e que passam por um esforço acrescido de competitividade e sustentabilidade, num contexto de oferta e procura balizado pela qualidade do serviço e avalizado pelo cliente; pela qualidade dos serviços prestados, factor fundamental de sustentabilidade e crescimento organizacional; pela qualificação dos recursos humanos, enquanto suporte indispensável aos processos de qualidade; pelo benchmarking, no sentido de se conhecer melhor aquilo que se faz no nosso espaço de acção; pela diversificação da esfera de intervenção, cobrindo novas necessidades e pela capacitação das pessoas com deficiência.

De entre tudo o que foi feito, entendemos destacar apenas algumas das que nos parecem mais significativas, designadamente:

- **Atribuição ao Projecto Átomo da Distinção como ES+** (Iniciativa de Alto Potencial em Inovação e Empreendedorismo Social), por unanimidade do Conselho Académico e Científico do MIES - Mapa de Inovação e Empreendedorismo Social, constituído por um painel de cinco especialistas académicos com experiência internacional, de Inovação e Empreendedorismo Social.
- **Celebração de acordo, a convite do IEFP, de integração na " Rede GIP Inclusivo"** (Gabinete de Inserção Profissional Inclusivo). Trata-se de um projeto inovador, que tem como parceiros o Ministério da Segurança Social, o IEFP e 8 instituições de Portugal, entre as quais a CERCIAG, especializadas no domínio da reabilitação profissional como resposta às necessidades permanentes das pessoas com deficiência e/ou incapacidade ao nível da integração no emprego, e com o objetivo de reforçar o trabalho desenvolvido pelo serviço público de emprego.
- **Alteração dos estatutos da CERCIAG**, decorrente do facto de a organização, no desenvolvimento da sua acção, ter sido muitas vezes confrontada com dificuldades no acesso a informação e financiamento, designadamente ao nível de projectos nacionais e europeus, em razão de os seus estatutos não definirem especificamente algumas áreas, designadamente as relacionadas com questões de género, violência e saúde, como objecto da acção. Assim, e não perdendo de vista a particularidade do nosso público-alvo de referência, tornou-se fundamental alargar a nossa esfera de acção, alargando as possibilidades de financiamento e, ainda, pela obrigatoriedade de transpor para os Estatutos a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência.
- **Processo de Renovação da Credenciação do Centro de Recursos para o triénio 2016-2018**, que teve início no mês de Novembro, aguardando-se ainda a decisão.
- **Eleição de uma cliente do DAO como representante, por 3 anos, da Plataforma Nacional de Autorrepresentantes – PNAR**, integrando o seu grupo dinamizador. Esta Plataforma é um dos produtos do projeto PAR – Promover a Autorrepresentação, desenvolvido pela FENACERCI com o co-financiamento do INR IP. Fomentar a capacitação das pessoas com deficiência intelectual é um imperativo ético que faz já parte do nosso ADN, considerando que para que possam participar as pessoas têm de estar capacitadas. A intenção é construir oportunidades para que as PCDI possam depois decidir por si de forma independente e livre, com recurso à mediação que precisarem. O grande objetivo é que esta capacitação, que vem sendo feita no quadro organizacional, passe agora a ser feita num quadro supraorganizacional, integrando as PCDI nas estruturas de decisão, nas suas regiões e nos seus contextos.
- **Participação de clientes do DAO no projecto TOPSIDE+**, dinamizado pela FENACERCI em parceria com as entidades Inclusion Europe, Adapei, Lebenshilfe e Vitilis, que consistiu na formação de pessoas com deficiência para se tornarem Pares de Apoio.
- **Implementação do serviço de Teleassistência, decorrente do Projecto BPI Capacitar**, tendo sido colocados em funcionamento, no decorrer do ano, 12 dispositivos, que permitem a monitorização remota dos clientes, através da recolha de informação de alguns parâmetros clínicos e accionamento de botão SOS.
- Realização de **7 acções** de formação e promoção de **71 oportunidades de formação**, respondendo às necessidades sinalizadas pelos colaboradores.

Sustentabilidade e Diversidade na Prestação de Serviços

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de integrações socioprofissionais	≥80% (173)	249	143,9%	↗
Média de avaliação de desempenho	≥71%	74,5%	74,5%	~
Novos projectos	≥ 3	3	100%	~
Novas parcerias	≥82	158	192,7%	↗
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100% (1 986.650€)	2.101.312 €	105, 8%	~
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100% (1 992.695€)	2.102.403€	105,5%	~
Crescimento resultados líquidos do exercício	≥10 000 (23.921,8€)	1.095,2€ (-12.826,6€)	4,6%	↘
Taxa de autofinanciamento	≥14% (278.977€)	12,3% (258.235,9€)	92,6%	~
Taxa de receita gerada com novos serviços	≥1% (12.825,4€)	6.251,5€	48,7%	↘
Taxa de aumento das participações	≥10% (115.000€)	2,19% (105.595,9€)	91,8%	~
Custo médio de cliente (€)	≤1% (2.717,1€)	3,7% (2.643,3€)	100%	~
Taxa de diminuição dos gastos médios por centros de responsabilidade	≥1% (880.698,7€)	918.641,1€	104,3%	↘
Taxa de transferência para a sociedade (% do orçamento global)	≥70% (1.477,800€)	71,5% (1.503.065€)	100%	~

O indicador “Taxa de integrações socioprofissionais” regista um desvio positivo significativo, dado que foram aprovados nos Planos de Acção CRI mais alunos com PIT do que o previsto e mais clientes que o planeado em Pós-colocação e Prática em Contexto de Trabalho.

O indicador “Novas parcerias” apresenta também um desvio positivo, dado terem sido estabelecidas mais parcerias que o planeado, reflectindo o compromisso da organização na e com a comunidade, traduzindo-se, assim, numa congregação de sinergias essenciais à prestação de serviços com qualidade, impactando directamente numa maior e melhor oferta dos serviços directos e indirectos prestados aos clientes da CERCIAG.

No decorrer de 2015 foram, conforme previsto, implementados 3 novos projectos, nomeadamente o “Laboratório de Terapias Interactivas”, o “MOVIMENT’ARTE” e o “Programa Cuida-te 2015”.

No que se refere à “Execução orçamental dos gastos totais” regista-se uma taxa de execução dentro do previsto em Plano de Actividades e Orçamento, tendo sido ultrapassada em apenas 5%; este acréscimo, relativamente ao valor orçamentado, justifica-se pela necessidade de aumento dos gastos gerais e dos recursos humanos por força do novo Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social, correspondente ao aumento de 10 novos clientes em DAO.

Decorrente da razão invocada no indicador anterior, o indicador “Execução orçamental dos rendimentos totais” regista, proporcionalmente, um valor acima do planeado – 5,51%. Este resultado permitiu o equilíbrio orçamental do ano de 2015. Quanto ao “Crescimento do resultado líquido do exercício”, e não obstante ter sido alcançado um resultado positivo, ficou aquém do planeado.

A “Taxa de diminuição dos gastos médios por centros de responsabilidade” regista um resultado ligeiramente acima do planeado, ainda que aceitável, considerando o aumento de clientes referido. Deve considerar-se, a propósito, o facto de o DAO ter registado um aumento de 10 clientes, o que influenciou os gastos globais e impactou negativamente no custo médio dos departamentos.

O indicador “Taxa de auto-financiamento” o resultado também registou um valor abaixo do previsto. Ainda assim podemos considerar que se trata de um resultado aceitável considerando o facto de se ter registado um aumento significativo dos subsídios provenientes do novo Acordo de CAO, valor esse que foi difícil de superar com proveitos próprios.

A “Taxa de aumento das participações” registou uma execução na ordem dos 92%, que se considera estar dentro do planeado. Durante o ano de 2015 foram publicadas novas regras de cálculo das participações dos clientes dos serviços relacionados com as respostas sociais participadas pela Segurança Social, o que significa que o resultado obtido não esteve totalmente na esfera de acção da CERCIAG.

O resultado do indicador “Taxa de transferência para a sociedade” encontra-se dentro dos valores planeados.

Comunicação e Responsabilidade Social

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do Plano Marketing	100%	--	--	--
Eventos com impacto social	100% (≥ 5)	5	100%	~
Taxa de resposta às solicitações da Gestão	100% (10)	--	--	--
Ações de responsabilidade social	100% (≥ 200)	293	146,50%	↗
Ações de sensibilização para deficiência	100% (≥ 200)	417	208,50%	↗

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Contributos para a sociedade	100% (≥ 375)	660	176%	↗

A análise dos indicadores apresentados permite concluir que os resultados obtidos ao longo do ano de 2015, tendo por referência os objectivos definidos no Quadro de Responsabilização Organizacional, estão em linha com o planeado, sendo que alguns deles superaram mesmo as metas anuais estabelecidas, o que não reflecte um planeamento deficiente mas a gestão de oportunidades em áreas tão estrategicamente importantes como a informação, a sensibilização e a responsabilidade social.

Realça-se a importância da realização de 5 eventos com impacto social, nomeadamente a Pirlamparada, Festa dos Santos Populares, CERCIAG EM MOVIMENTO 13, I Taça de Judo ANDI e VI Concurso de Sopas – Sopas e Aromas/I Mostra de Doçaria, que demonstram a aproximação da CERCIAG à comunidade.

É pertinente referir que durante o ano de 2015 foram várias as entidades/empresas que, reconhecendo a importante missão da CERCIAG, contribuíram de forma mais activa para a divulgação da sua imagem na comunidade, nomeadamente através da organização de eventos dos quais se destacam: Caminhada Solidária organizada pela Empresa TUPAI, Jantar da Comissão de Festas de S. Sebastião, Jantar de Natal da Equipa de Andebol Clube de Águeda e Almoços de duas Famílias, numa perspectiva de colaboração e divulgação da organização.

Evidenciam-se os valores apresentados nos indicadores relativos aos contributos para a sociedade, que demonstram o compromisso da instituição na resposta às necessidades dos seus clientes e famílias, colaboradores e comunidade, promovendo a redução das desigualdades sociais.

Destaca-se, ainda, a participação da Equipa Técnica da CERCIAG no Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI), de periodicidade semanal e no Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda. Foi possível, de igual forma, responder, em tempo, a pedidos de apoio esporádico e/ou pontual, rapidamente encaminhados para outras respostas ou estruturas.

No que respeita ao Plano de Marketing, a sua execução mantém-se dependente de financiamento autónomo. Transitou, por opção de gestão e não obstante ser inquestionável a sua importância estratégica, para o próximo exercício, pela necessidade de o redireccionar e redimensionar para aquelas que venham a ser as opções possíveis de serem candidatas no âmbito do Portugal 2020, tendo sempre presente a estratégia definida e aprovada pela organização, num quadro de crescimento inteligente, sustentável e inclusivo.

Relativamente às “solicitações da gestão”, não foram efectuadas solicitações extraordinárias, para além das que resultam do normal exercício da actividade, pelo que a sua medição foi considerada nos restantes indicadores, não se vendo necessidade de proceder à sua autonomização.

Metas de Desempenho Organizacional

- Garantir que a organização e todos os seus colaboradores trabalham juntos, e num modelo de optimização, no sentido de atingir os resultados desejados.

Objectivo	Meta 2015		Realizado	
	Dep.	Org.	Dep.	Org.
Índice de Satisfação Global	≥ 90%		92,5%	
Volume de Receitas Próprias (Donativos, eventos, angariação de sócios, campanhas, etc.)	≥ 240.000€		258.235,87€	
Índice de Execução dos Gastos Globais	≤ Gastos Totais 2014		0% (+114.291,71€)	
Taxa de PI's com Sucesso	≥ 80%		CRI: 88,2% DFE: 98,6% DAO: 82% DR: 100% DAD: 89,5%	91,7%
Taxa de Execução do Financiamento - CRI	100%	97%	100%	93%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		96,9%	
Execução Financeira - DAO	≥99%		96,6%	
Execução Financeira - DR	100%		94,4%	
Execução Financeira - DAD	≥91%		77,2%	

A melhoria da avaliação interna para obtenção de dados de desempenho organizacional que sejam confiáveis e que demonstrem se a organização tem o desempenho desejado, tem sido uma das grandes preocupações da CERCIAG. A gestão do desempenho serve para nos lembrar que "estar ocupado" não é gerar resultados. É necessário produzir resultados e redireccionar os esforços, individuais e de grupo, para a sua efectividade – medir, comparar e introduzir medidas correctivas.

De um modo geral, as metas definidas foram atingidas e algumas, até, superadas, excepção feita ao índice de execução de gastos globais que ultrapassou o previsto, por razões já explicadas e que reportam, fundamentalmente, aos custos inerentes ao aumento de lotação do DAO.

Estes resultados impactarão nos objectivos da avaliação de desempenho dos colaboradores, relativa a 2015, exercício que decorrerá durante o mês de Março de 2016.

6.1.1 – Qualidade e Controlo de Gestão

Qualidade na Prestação de Serviços

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Índice de Satisfação de Clientes	≥ 90%	96%	96%	~
Índice QOL (Formação Profissional)	≥ 83%	83%	100%	~
Índice QOL (Actividades Ocupacionais)	≥ 83%	--	--	--
Índice QOL (Apoio Domiciliário)	≥ 83%	--	--	--
Renovação de Acreditação/ Certificação	1	--	--	--
Exercícios de Benchmarking	≥ 6	6	100%	~
Parceiros envolvidos nos exercícios de benchmarking	≥10	30	300%	↗
Ações de melhoria (Exercícios de Benchmarking)	≥ 2	2	100%	~

Relativamente ao indicador “Parceiros envolvidos em exercícios de Benchmarking” verifica-se um desvio muito significativo, decorrente do facto de o número de parceiros que participaram com a CERCIAG nos 6 exercícios de benchmarking realizados, ser muito superior ao que estava previsto. Este dado reflecte a importância deste tipo de exercícios, na partilha de resultados e práticas institucionais.

Relativamente ao indicador “Índice QOL (Apoio Domiciliário)”, ainda não foram aplicados os inquéritos por se ter verificado, durante o processo de selecção da escala, que a informação que se obteria se assemelha àquela que já se recebe pela aplicação dos inquéritos de satisfação e pela avaliação dos Planos Individuais.

No que se refere ao indicador “Índice QOL (Actividades Ocupacionais)”, não foi possível a obtenção de valores fiáveis pela aplicação do questionário, uma vez que surgiram vários constrangimentos no seu tratamento.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da Direcção	100%	97,4%	~
Taxa de sucesso operacional da Direcção	100%	82,6%	~
Índice de execução financeira da Direcção	100%	100,05%	~

Da avaliação da sua performance resulta que, no ano de 2015, a Direção deu continuidade a um conjunto de medidas relativas à optimização da gestão dos recursos disponíveis para a prestação eficaz e eficiente de serviços, procurando reduzir significativamente as taxas de erro e os custos operacionais, promovendo, em simultâneo, o desenvolvimento de novos projectos, tendo sempre presente a procura dos melhores processos de desenvolvimento organizacional que consubstanciam novas formas de relacionamento da organização e a criação de valor para o cliente, priorizando a sua vantagem competitiva.

Não obstante a conjuntura que se manteve desfavorável, num contexto macroeconómico frágil, que se caracteriza por elevados níveis de volatilidade e de incerteza, considera-se expressivo o resultado alcançado, tendo sido possível obter taxas elevadas de execução e concretização dos objectivos planificados e fechar o ano económico com resultados de exploração equilibrados.

Neste contexto, é importante também realçar o papel fundamental na afectação eficiente do capital humano, uma vez que o seu bom funcionamento e flexibilidade constituem uma condição necessária para uma organização mais sólida, mais eficiente e mais adaptável a cenários de maior contracção e sujeita a factores externos não totalmente controláveis.

6.2 Unidade de Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

Ao longo do ano de 2015, numa lógica de melhoria continua, a Unidade de Gestão de Clientes realizou e participou num conjunto de acções e iniciativas que procuraram assegurar uma resposta eficiente e eficaz dos serviços e das solicitações das partes interessadas, designadamente pelo desenvolvimento de diversos eventos de angariação de fundos, tais como a Feira dos Saberes e Sabores, a Pirilamparada, a Festa dos Santos Populares, as Marchas dos Santos Populares e o Concurso de Sopas – Sopas e Aromas e I Mostra de Doçaria, com o objectivo de arranjar fontes alternativas de financiamento, reforçando a imagem da CERCIAG no exterior. Colaborou, ainda, na elaboração e implementação de outros projectos e eventos que contribuiriam quer para a melhoria dos serviços prestados, quer para a promoção da CERCIAG junto da comunidade. Foram igualmente dinamizadas diversas acções de sensibilização/formação, dirigidas a alunos de escolas, famílias, técnicos e população em geral.

No decurso do ano foram realizadas 7 acções de formação e proporcionadas 71 oportunidades de formação, respondendo às necessidades dos colaboradores, permitindo a actualização/potenciação dos conhecimentos dos recursos humanos.

Salientam-se os resultados muito positivos obtidos ao nível das parcerias, o que demonstra que estas são um ponto-chave no envolvimento da CERCIAG com a comunidade.

Destacam-se, igualmente, os diversos exercícios de benchmarking realizados ou participados, com vista à partilha de informação e de “boas práticas”, resultando, em algumas situações, num ajuste de alguns procedimentos internos.

No ano de 2015, destaca-se também a participação de 7 Auto-representantes na reunião para eleição dos membros representantes da Plataforma Nacional de Autorrepresentantes – PNAR, com eleição de uma cliente do DAO, por 3 anos, para integrar o grupo dinamizador da mesma plataforma. Os clientes do DAO participaram, ainda, no projecto TOPSIDE+, dinamizado pela FENACERCI em parceria com as entidades Inclusion Europe, Adapei, Lebenshilfe e Vitilis, que consistiu na formação de pessoas com deficiência para se tornarem Pares de Apoio.

No 2º semestre a CERCIAG, através da equipa do CRI, distribuiu 200 brinquedos por crianças carenciadas dos concelhos de abrangência, através da iniciativa Natal Mágico - Oferta de Brinquedos, promovida pela FENACERCI e MAKRO.

No Departamento de Apoio Domiciliário foi implementado o serviço de Teleassistência, decorrente do Projecto BPI Capacitar, tendo sido colocados em funcionamento, no decorrer do ano, 12 dispositivos, que permitem a monitorização remota dos clientes, através da recolha de informação de alguns parâmetros clínicos e accionamento de botão SOS.

A Unidade de Gestão de Clientes continuou a assegurar ao longo do ano, uma resposta eficiente às solicitações das partes interessadas, transformando os actuais constrangimentos em oportunidades.

Prestação de Serviços

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	≥649	795	122,5%	↗
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	75	79	105,3%	~
DAO (Domicilio) – Clientes (Acordos de Cooperação)	10	10	100%	~
DR – Clientes (Acordos de Cooperação)	14	14	100%	~
DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)	20	20*	100%	↗
DFE – Formandos	249	270	108,4%	~
DE – Alunos (CRI)	280	394	140,7%	↗
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥3	3	100%	~
Clientes com continuidade interna	486	492	101,2%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	≤75	106	70,8%	↘
Taxa de execução das actividades do PI	100%	93,7%	93,7%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	≥85%	87%	87%	~
Taxa de PI's com sucesso	≥80%	91,7%	91,7%	~
Total de eventos	16	16	100%	~
Actuações da Fanfarra Zabumbar	≥15	17	113,3%	↗

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Reclamações/ sugestões	≥1	1	100%	~
Desenvolvimento de projectos	≥11	15	136,4%	↗

* O total de clientes apoiados em DAD foi de 26, função da rotatividade de clientes neste serviço.

A análise dos indicadores referentes à prestação de serviços da Unidade de Gestão de Clientes, demonstra que os resultados alcançados estão em conformidade com o previsto em Plano de Actividades, demonstrando uma boa gestão dos serviços e dos recursos utilizados no decorrer do ano de 2015.

O indicador “Total de clientes” reflecte um desvio positivo muito significativo, que se deve sobretudo ao aumento de alunos aprovados nos Planos de Acção do CRI para o ano lectivo de 2015/2016, fluxos (cessação de contratos e novos contratos) no DAD e pelo número de saídas não previstas de formandos e consequente aumento de admissões no DFE.

No indicador “candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)”, e uma vez que o objectivo é diminuir o número de candidatos , o desvio negativo apresentado fica a dever-se à procura por parte de candidatos aos quais a CERCIAG não consegue dar resposta.

O indicador “actuações da Fanfarra Zabumbar” apresenta um desvio positivo, tendo ao longo de 2015 realizado 17 actuações, demonstrando assim o interesse da comunidade na participação da fanfarra nos seus eventos.

Relativamente ao indicador “Reclamações/ sugestões”, foi sinalizada uma sugestão de melhoria de uma pessoa externa, relacionada com a utilização do website por pessoas invisuais. Desta sugestão, resultou uma acção de melhoria que já foi executada.

No que se refere ao indicador “desenvolvimento de projectos”, verifica-se um desvio positivo tendo-se realizado 15 projectos (6 projectos de continuidade e 9 novos projectos), reforçando o empenho da organização em recorrer a programas de financiamento para disponibilizar serviços/actividades aos seus clientes, respondendo assim às suas necessidades, potencialidades e expectativas.

Auto Representantes

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	100% (43)	39	90,7%	~
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	100% (6)	8	133,3%	↗
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	100% (1)	1	100%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	100% (50)	48	96%	~

O desvio negativo verificado no indicador “taxa de execução das reuniões de Auto Representantes (DAO/total)” deve-se ao facto de nos dias marcados para a realização das mesmas, terem surgido outras actividades de interesse e participação, nomeadamente: Filmagens MIES, Carnaval, Dia dos Namorados, Colónia de Férias e CERCIAG em MOVIMENTO 13.

Relativamente ao indicador “taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes (DAO/total)”, verifica-se um desvio positivo, uma vez que estavam previstos 6 projectos e foram concretizados 8 (Acção sensibilização reciclagem DAO; acção sensibilização PP_sugestões/reclamações; sobremesa Agitáueda; veículo alternativo CERCIAG em MOVIMENTO 13; participação na organização do Evento “Sopas e Aromas”; recolha e entrega de brinquedos/jogos à Associação Acreditar em Coimbra; participação de 7 Auto Representantes na reunião para eleição dos membros representantes à Plataforma Nacional de Auto Representantes – PNAR - e elaboração do Plano de Actividades 2016 com apresentação na Assembleia Geral da CERCIAG).

Parcerias – Valor Acrescentado

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Contactos estabelecidos	≥150	227	151,3%	↗
Novas parcerias	≥82	158	192,7%	↗
Parceiros	≥110	177	160,9%	↗
Parcerias activas	≥150	205	136,7%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	≥485	552	113,8%	↗
Participações de clientes em parcerias	≥1260	1300	103,2%	~
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	≥90%	94,4%	94,4%	~

O estabelecimento de parcerias potencia a acção da organização, sendo um dos pontos-chave no envolvimento da CERCIAG com a comunidade e contribuindo também para a identificação e reforço de factores directamente implícitos na prestação de serviços. É também, através das parcerias, que a CERCIAG dá a conhecer o seu trabalho à comunidade, envolvendo-a assim no processo inclusivo das pessoas que apoia.

Fundamentalmente a nível concelhio, onde está implementada a sede da instituição, são poucas as entidades/empresas que não têm parceria com os Departamentos da CERCIAG. A nível supraconcelhio, restantes concelhos de abrangência, mantêm-se esta tendência, nomeadamente ao nível dos Departamentos de Formação e Emprego e ao nível do Centro de Recursos para a Inclusão.

No que se refere aos resultados objectivos, relacionados com a gestão e desenvolvimento de parcerias, estes são francamente positivos, uma vez que na sua maioria apresentam execuções acima dos 100%. Realça-se o estabelecimento de 158 novas parcerias ao longo de 2015, o que demonstra o compromisso da instituição em potenciar a qualidade de trabalho prestado, visando responder às necessidades e expectativas dos clientes.

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	Meta	Realizado	Status	2014	2013	2012	2011	2010
Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	96%	↗	94,66%	96,04%	93,7%	89,1%	87,4%
DE/CRI		95,5%	~	93%	95%	97,5%	91%	84%
DAO		96,8%	↗	95,10%	97%	93,5%	89,3%	83,51%
DFE		90,9%	~	92,75%	94,3%	87,8%	86,6%	96,69%
DR		98,1%	↗	96,96%	98,1%	92,6%	95,3%	86,96%
DAD		98,9%	↗	95,49%	95,8%	97,3%	83,3%	85,91%
Índice de Satisfação de Famílias	≥92%	93,1%	~	92,80%	89,92%	91,5%	96,4%	95,9%
DE/CRI		89,6%	↘	88%	91%	96,3%	96,4%	96,09%
DAO		92,9%	~	94,71%	88,8%	90,4%	94,8%	94,28%
DFE		91,5%	~	89,57%	82,8%	86,9%	95,4%	98,37%
DR		98,5%	↗	98,92%	97,1%	92,4%	98,9%	95%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	92,1%	~	91,74%	92,6%	89,1%	88,3%	88,5%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥78%	88,8%	↗	85,26%	79,1%	76,9%	71,8%	71,7%
Índice de satisfação global das partes interessadas	≥90%	92,5%	~	91,20%	89,4%	90,3%	92,3%	92,2%

A satisfação dos clientes, famílias e Stakeholders, e a percepção na avaliação que estes efectuam da qualidade dos serviços, é uma das premissas da organização no desenvolvimento da melhoria contínua. A avaliação da satisfação é também um indicador importante no sentido que permite avaliar o desempenho da organização e como esta responde às necessidades dos seus clientes.

Assim, cumprindo com o disposto nos procedimentos e respeitando os princípios da qualidade, foram aplicados no ano de 2015 questionários de satisfação a clientes, famílias/significativos de todos os Departamentos, bem como a todos os Stakeholders que colaboram directa ou indirectamente com a CERCIAG. O

estudo de satisfação do Departamento de Educação é realizado no final do 1º semestre, avaliando dimensões diferentes dos restantes departamentos, devido à especificidade do funcionamento e destinatários.

A análise dos resultados apresentados nos indicadores respeitantes à satisfação é muito positiva, reflectindo na sua generalidade, uma subida dos índices de satisfação em 2015. O ligeiro desvio negativo na Satisfação das Famílias do DE, está relacionado com o facto de as mesmas desejarem mais horas e mais apoios para os educandos, questão que se prende com a atribuição de financiamento por parte do Ministério da Educação e Ciência e à qual a CERCIAG é completamente alheia.

Estes resultados permitem concluir que as partes interessadas estão satisfeitas com o trabalho que é desenvolvido pela CERCIAG. Os resultados demonstram também o esforço da organização em responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, famílias e Stakeholders.

Departamento de Formação de Activos

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	100% (7)	7	100%	~
Taxa de execução do volume de horas de formação (PFA)	1486	1845,5	124,2%	↗
Média de horas formação por colaborador	≥35	40,5	115,7%	↗
Colaboradores com formação	≥60	78	130%	↗
Eficácia da formação (PFA)	≥90%	96,7%	96,7%	~
Oportunidades de Formação (OF)	--	71	--	--
Volume de horas de formação (OF)	--	1312,5	--	--
Taxa de execução do volume de horas de formação	100% (1486)	3158	212,5%	↗
Colaboradores que realizaram o número de horas obrigatórias no ciclo de referência	69	68	98,6%	~

No decorrer do ano, o Departamento de Formação de Activos apostou na consolidação e qualificação dos Recursos Humanos, através da realização das acções de formação previstas em plano e oportunidades de formação, tendo assim alcançado o seu objectivo.

A análise dos indicadores referentes à formação e desenvolvimento de colaboradores permite constatar que os resultados obtidos no decorrer de 2015 foram muito satisfatórios, traduzindo o investimento da instituição no desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos.

Em 2015 foram previstas e executadas 7 acções de formação, não tendo sido realizada a acção “Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho”, por impossibilidade do formador. Esta acção foi substituída pela formação “Comunicação e Relações Interpessoais”, identificada pelos coordenadores e colaboradores como prioritária e essencial à prática profissional. Foram ainda realizadas 71 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 indicador “Volume de horas de formação” previsto em PFA foi de 1486 horas, tendo sido realizado mais 359,5 horas do que o planeado, totalizando 1845,5 horas de formação. O desvio positivo verificado, deve-se sobretudo ao aumento de formandos em algumas das acções de formação. Para além das horas previstas em plano, foi ainda executado um volume de horas de formação de 1312,5 horas, decorrente das oportunidades de formação.

O número de colaboradores envolvidos nas acções formativas superou a meta anual prevista, uma vez que houve oportunidade de aumentar o número de participantes nas acções e também pelo aumento das oportunidades de formação. Embora em 2015 estivesse previsto que 69 colaboradores realizassem as horas de formação para completarem o ciclo de formação obrigatória, apenas 68 atingiram esse objectivo, encontrando-se a CERCIAG em conformidade com a legislação.

Relativamente à eficácia da formação (96,74%), a meta proposta foi alcançada, resultado da adequação da selecção das acções de formação, as quais corresponderam às necessidades identificadas.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da UGC	100%	104,4%	~
Taxa de sucesso operacional da UGC	100%	98,4%	~
Índice de execução financeira da UGC	100%	95,85%	~

Os resultados obtidos ao longo do ano 2015 na Unidade Gestão de Clientes são francamente satisfatórios, com uma taxa de execução operacional acima do previsto e cumprindo com a maioria das metas estabelecidas em Plano de Actividades. Revelam uma gestão adequada dos serviços e dos recursos dos vários departamentos e reflectem a continuidade da qualidade dos serviços que a CERCIAG presta aos seus clientes, bem como o impacto e envolvimento da instituição junto das famílias e comunidade.

Indo de encontro ao estabelecido no Quadro de Responsabilização Organizacional, a Unidade de Gestão de Clientes procurou, através da concretização de indicadores e actividades específicas, responder aos objectivos estratégicos delineados para a Organização. O incremento de novas parcerias e parceiros apresentou resultados francamente positivos, reforçando a qualidade do trabalho que é desenvolvido pela CERCIAG.

A continuidade dos serviços foi possível cumprindo com a manutenção/alargamento dos acordos de cooperação das respostas sociais, elaboração dos Planos de Acção do CRI para o ano 2015/16 e diferentes candidaturas, no integral respeito pelas orientações das tutelas.

6.3 Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Principais Acções e Iniciativas

O ano de 2015 revelou-se particularmente difícil por se terem verificado alterações ao nível das candidaturas ao POPH, resultantes do fim do Quadro Comunitário de Apoio em vigor. Este facto implicou alterações nos prazos de entrega de Pedidos de Reembolso/ Saldos Finais e Intermédios, obrigando a um maior esforço da equipa. Também em razão das alterações ocorridas, as dificuldades de tesouraria a curto prazo foram constantes, requerendo um esforço adicional para cumprimento de todos os compromissos assumidos.

Apesar de todas as dificuldades os objectivos foram atingidos considerando o resultado líquido positivo e o cumprimento de todas as obrigações (com funcionários, fornecedores, cooperantes e entidades de tutela). Internamente, deu-se prioridade à consolidação da valorização do capital humano, tendo por referência a avaliação contínua de desempenho e o foco na competência “orientação para resultados”.

Numa óptica de melhoria contínua e de sustentabilidade organizacional, durante o ano de 2015 foram realizadas acções de revisão de acordos/contratos de fornecimentos externos de acordo com o planeado e no sentido de minimização de gastos e optimização de recursos financeiros. Foram desenvolvidos esforços adicionais, por toda a estrutura da CERCIAG, na procura de novas formas de financiamento numa óptica de rentabilização de recursos (físicos e humanos). Foram também realizadas algumas acções de divulgação de informação ao exterior no âmbito do Departamento de I&TI relacionadas com a atribuição do benefício do IRS a favor da CERCIAG. Considerando a garantia da qualidade dos serviços prestados, alcançou-se o cumprimento das necessidades de manutenção para salvaguarda dos recursos físicos.

Foi relevante o esforço desenvolvido pelos colaboradores da Unidade no sentido de angariação de donativos, tendo ficado ainda por cumprir a sensibilização à comunidade para a necessidade de “apadrinhamento” revelada por alguns clientes da CERCIAG (foram realizados alguns contactos mas sem resultados positivos).

Execução Financeira

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Eficácia da negociação	≥70% (10)	7	70%	~
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	100% (306.240€)	331.022,8€	108,1%	~
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	≥10	0	0%	⬇
Taxa de crescimento de cooperantes	≥20% (40)	4% (8)	20%	⬇
Taxa de crescimento dos donativos	≥10% (45.032,34)	40.109,9€	89,1%	⬇

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Novas parcerias com financiamento	≥5	1	20%	⬇️
Espaços reconvertidos	3	0	--	--
Taxa de receita gerada com novos serviços	≥1% (12.825,4€)	6.251,5€	48,7%	⬇️
Cedências de espaços	6	5	83,3%	⬇️

No que respeita ao indicador “eficácia da negociação” apenas foi possível, por falta de oportunidade, realizar 7 das 10 negociações previstas em Plano de Actividades.

Ao nível da “execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros”, o resultado foi desfavorável para o período em análise, tendo sido os gastos relacionados com manutenções e com serviços especializados os que mais influenciaram negativamente este indicador, ultrapassando em cerca de 8% o valor orçamentado. O aumento anormal dos gastos com reparações, designadamente da piscina e das viaturas, resultou numa taxa de crescimento da rubrica “Conservação e reparação” de cerca de 50%. Para os gastos com serviços especializados, o aumento anormal dos serviços de limpeza de fossas contribuiu para a evolução desfavorável da rubrica.

Relativamente ao indicador “Novos acordos de cooperação” é de salientar que a meta prevista para 2015 já estava a ser negociada em 2014, tendo sido alcançada ainda durante o mês de Dezembro de 2014, não tendo havido celebração de novos acordos em 2015.

A “Taxa de crescimento de cooperantes” revela um resultado muito abaixo do previsto em Plano de Actividades, tendo sido angariados apenas 8 novos cooperantes. Apesar da preocupação da equipa da UGAF, no sentido de sensibilização dos potenciais cooperantes, não foi possível alcançar o resultado esperado principalmente por dificuldades financeiras evocadas pela maior parte das pessoas contactadas. Este esforço foi realizado sobretudo com pessoas que de alguma forma estão ligadas à CERCIAG (fornecedores, participantes nos eventos de cedência de espaços, etc.) não se tendo demonstrado tão eficaz como planeado e desejável.

O resultado da “Taxa de crescimento dos donativos” ficou aquém do esperado, podendo, contudo, ser considerado satisfatório atendendo às dificuldades de ordem social, económica e financeira que o país atravessa. Igual razão justifica o desvio negativo no que respeita a “novas parcerias com financiamento”, tendo sido realizada apenas uma, com a Câmara Municipal de Águeda, na área do Desporto Adaptado.

A “Taxa de receita gerada com novos serviços” regista uma diminuição significativa relativamente a 2014, em resultado da não abertura de novas candidaturas que permitissem a implementação de novos serviços, sendo expectável a reversão desse resultado no próximo exercício.

O indicador “Cedências de espaços”, apesar de registar uma taxa de execução abaixo do planeado, deve ser analisado como satisfatório (realização de 5 cedências, das 6 previstas).

Recursos Humanos

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de colaboradores	99	96	97%	~
Execução orçamental com gastos com pessoal	100% (1.353.800€)	1.393.850,9€	103%	~
Índice de contratações	100% (13)	12	92,3%	~
Taxa de turnover/ rotatividade	≤3%	8,8%	-	↓
Taxa de absentismo	≤8%	3,5%	100%	~
Total de colaboradores avaliados	96	74	77,1%	~

Apesar do indicador “Total de colaboradores” registar resultados abaixo dos previstos, apenas 1 das 13 necessidades de recrutamento não foi satisfeita, pode considerar-se que o indicador “Índice de contratações” regista um resultado dentro do planeado. A única contratação que não se realizou justifica-se pela dificuldade na selecção de candidatos que reunissem as condições mínimas de admissão para a função.

Na “Execução orçamental com gastos com pessoal” a variação registada na taxa de execução, em cerca de 3%, resulta da variação não planeada da “taxa de turnover/rotatividade”. Esta taxa é calculada pela ponderação entre a média de admissões e de rescisões e o número total de colaboradores. Assim, durante o ano de 2015, houve 12 admissões e 5 rescisões (1 por invalidez, 1 por fim de contrato de substituição e 3 por iniciativa do trabalhador). As 12 admissões registadas decorreram sobretudo de necessidades ao nível das Resposta Sociais, pelo aumento de 10 clientes.

A “Taxa de absentismo” reflecte a tendência decrescente registada nos últimos anos, com reflexos muito positivos para o desempenho organizacional e ao qual não será alheia a política de Recursos Humanos instituída.

No indicador “Total de colaboradores avaliados”, estão consideradas apenas as avaliações realizadas no período normal de avaliação em conformidade com o processo correspondente.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	100% (29.000,00€)	40.598,75€	140%	↓
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	≤5% (1.000€)	+21,22% (4.157,31€)	21%	↓

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	100%	100%	100%	~

O resultado do indicador “Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações” no final do ano de 2015 reflecte a tendência negativa já registada no primeiro semestre. Tratando-se de um gasto de difícil previsibilidade, é aceitável o desvio registado relativamente ao montante orçamentado. De entre os diferentes tipos de manutenções e reparações (viaturas, equipamentos e edifícios), a rubrica que mais influenciou o resultado negativo foi o de reparações de viaturas.

De facto, na “Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas”, previa-se um decréscimo relativamente ao ano anterior que não se verificou, tendo-se registado um crescimento de 21,2%. Para este aumento imprevisto de gastos contribuíram 4 reparações extraordinárias, efectuadas em 4 viaturas, num valor total de 6.017€. É de salientar que a CERCIAG tem 14 viaturas disponíveis para os diferentes serviços externos, de utilização diária, duas das quais adquiridas em 2015.

Contabilidade

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

A Certificação Legal das Contas é um garante de que as demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada a posição económica e financeira da organização e os resultados das operações realizadas, demonstrando a eficácia do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	79,4%	↓
Taxa de sucesso da operacional do GAF	100%	76,8%	↓
Índice de execução financeira do GAF	100%	87,84%	↓

O ano de 2015 foi um ano singular, tendo em conta a quantidade de diplomas legais e instruções que foram sucessivamente emanadas pelos diferentes organismos de tutela e obrigaram à adaptação dos serviços às diferentes orientações.

Apesar da operacionalização num dos contextos mais adversos dos últimos anos, os níveis de execução obtidos apontam para índices de concretização com resultados, ao nível de toda a estrutura e com particular destaque na intervenção directa com os clientes, francamente positivos.

Dos valores obtidos resulta que a Unidade de Gestão Administrativa e Financeira conseguiu atingir os objectivos que se pretendiam internamente e os decorrentes das solicitações externas. Demonstrou eficácia no seu funcionamento enquanto Unidade e eficiência enquanto serviço transversal a toda a estrutura, em resultado

do envolvimento de todos os elementos da equipa, quer restrita quer alargada, uma vez que os seus objectivos em concreto só são alcançados se todos os colaboradores da CERCIAG estiverem empenhados na prossecução do objectivo estratégico de estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional.

Muito embora os objetivos que orientam a actividade da organização não se compadeçam com imposições orçamentais demasiadamente restritivas, o período que Portugal atravessa atualmente exigiu especial prudência nessa matéria, tendo exigido um enorme esforço orçamental, que se procurou reduzir na medida do possível, por um lado, e quantificar com rigor, pelo outro, promovendo os cálculos necessários para estimar o seu potencial impacto na receita. Esse terá sido, porventura, o maior mérito da Unidade e da Direcção - identificar os riscos para o funcionamento regular, de forma a mitigá-los, utilizando para tal os instrumentos considerados mais eficazes para evitar ou atenuar os respetivos efeitos.

Apesar de não ser a meta organizacional de maior importância, o valor do resultado líquido do exercício reflecte, em parte, a capacidade de sustentabilidade da CERCIAG no curto prazo, o que deve ser considerado um factor francamente positivo e revelador da existência de uma adequada gestão de recursos, sendo importante que mantenha a tendência positiva dos 2 últimos anos.

7. Desempenho Operacional Departamentos

Objectivo Operacional Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

7.1 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

O CRI é uma estrutura que procura constantemente formas inovadoras de intervenção e criação de respostas activas no acompanhamento de alunos com Necessidades Educativas Especiais. Neste sentido, e com base nas necessidades identificadas pela equipa durante o ano de 2015, surgiu a necessidade/opportunidade de desenvolver e implementar novos projectos que potenciasssem a acção do CRI. Destacam-se as seguintes iniciativas:

Submissão de candidatura ao apoio Educação Especial da Fundação Calouste Gulbenkian, Projecto neeXY, com o objectivo de esclarecer e potenciar atitudes assertivas na população escolar (professores, auxiliares, famílias e alunos), de forma a promover o desenvolvimento normal da sexualidade nos jovens com NEE's e alertar para a importância da implementação de um programa em contexto escolar para a Educação Afectivo-Sexual, que envolva os diversos intervenientes do processo educativo;

No sentido de promover a partilha e ajuste de práticas de trabalho, a equipa de CRI participou no I Encontro Nacional de CRI's, dinamizado pela APPC do Porto no qual foram partilhados indicadores e práticas relevantes entre diferentes Instituições, com vista a ajustar procedimentos ao nível da sinalização, intervenção e modo de funcionamento das equipas; dinamizou, ainda, 3 acções para famílias, docentes e auxiliares, nas áreas de Terapia da Fala e Psicologia, visando sensibilizar e capacitar os participantes para temáticas relacionadas com a alimentação na Multideficiência e reflexão sobre as práticas educativas adoptadas pelos intervenientes com alunos com Necessidades Educativas Especiais;

Em Junho de 2015, a equipa de CRI participou na elaboração dos Planos de Acção para o ano lectivo 2015/2016, garantindo desta forma a sinalização das necessidades específicas no que concerne a Terapias/apoios para alunos com Necessidades Educativas Especiais dos Concelhos de Águeda, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha, Anadia e Oliveira do Bairro, garantindo a continuidade dos serviços e dos apoios que foram prestados no ano transacto;

Por forma a assinalar o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, realizou uma acção de sensibilização junto da comunidade Escolar, que envolveu cerca de 100 crianças e professores, apelou à participação de todos os alunos por uma sociedade mais justa e inclusiva, através da realização de diversas actividades e, em representação da CERCIAG, levou a cabo a distribuição de 200 brinquedos por alunos carenciados, através da iniciativa Natal Mágico - Oferta de Brinquedos promovida pela FENACERCI e MAKRO;

No âmbito da angariação de fundos e da melhoria contínua, integrou as comissões de organização e dinamização dos eventos Pirlamparada, Festa dos Santos Populares e o Concurso de Sopas – Sopas e Aromas, que se realizaram no decorrer de 2015, e realizou candidatura, ao projecto “Mais Pinta”.

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes (alunos)	280	394	140,7%	↗
Índice de satisfação de clientes (alunos)	≥90%	95,5%	95,5%	~
Índice de satisfação de famílias	≥92%	89,6%	89,6%	↘
Índice de satisfação de stakeholders (Docentes e Órgãos de Gestão)	≥90%	94,6%	94,6%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2015/2016*	100% (4133)	4057	98,2%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2014/2015**	100% (13584)	12894	94,9%	~
Taxa de execução das actividades do PI 2014/2015	100%	93,2%	93,2%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI 2014/2015	≥85%	82,9%	82,9%	↘
Taxa de PI's com sucesso 2014/2015	≥80% (238)	210	88,2%	~
Grau de concretização dos objectivos PIT 2014/2015	≥80%	81,5%	81,5%	~
Clientes com continuidade interna	280	280	100%	~
Clientes envolvidos na revisão dos programas/serviços	130	118	90,8%	~
Fisioterapia – sessões	2020	1410	69,8%	↘
Fisioterapia – presenças	2314	1775	76,7%	↘
Psicologia – sessões	2747	2592	94,4%	~
Psicologia – presenças	3373	3062	90,8%	~
Terapia da Fala – sessões	4106	3719	90,6%	~
Terapia da Fala – presenças	4490	4096	91,2%	~
Terapia Ocupacional - sessões	2420	2203	91%	~
Terapia Ocupacional - presenças	3422	2980	87,1%	↘
PIT – sessões	1043	1043	100%	~
PIT – presenças	1043	1043	100%	~

* O indicador "Grau de Implementação do Plano de Acção 2015/2016, apenas reflecte os valores de execução do 2º semestre de 2015.

** O indicador "Grau de Implementação do Plano de Acção 2014/2015, apenas reflecte os valores de execução do 1º semestre de 2015.

A análise global dos indicadores referentes ao Departamento de Educação, permite constatar que a execução dos mesmos encontra-se dentro do previsto, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento do serviço.

De forma a garantir a continuidade e manter a qualidade dos serviços prestados, o CRI avaliou o impacto da sua acção no ano lectivo, através da aplicação de questionários de satisfação, apresentando índices de satisfação muito satisfatórios. Realça-se o ligeiro desvio negativo na Satisfação das Famílias, que está sobretudo relacionado com o facto de as mesmas desejarem mais horas e mais apoios para os educandos, questão que se prende com a atribuição de financiamento por parte do Ministério da Educação e Ciência.

Relativamente aos desvios apresentados nos indicadores “Total de clientes”, “grau de concretização dos objectivos do PI”, “Fisioterapia – sessões”, “Fisioterapia – presenças” e “Terapia ocupacional – presenças”, estes devem-se ao facto de os apoios sinalizados em Planos de Acção, e aprovados por parte do Ministério da Educação e Ciência para o ano lectivo de 2015/2016, não corresponderem ao planeado em Plano de Actividades da CERCIAG de 2015. Não é possível planificar com exactidão alguns dos indicadores aquando da realização do Plano de Actividades, dado que estes estão dependentes das aprovações dos Planos de Acção para cada ano lectivo.

Foi realizada, ainda, a avaliação dos Planos de Intervenção correspondentes ao ano lectivo 2014/2015, apresentando uma Taxa de PI's com sucesso e um Grau dos Objectivos do PI, dentro das metas estabelecidas.

No que concerne a novas parcerias, o CRI estabeleceu parceria com o Agrupamento de Escolas de Anadia, a fim de serem prestados apoios aos alunos com Necessidades Educativas Especiais. A integração e acompanhamento de 97 alunos do CRI abrangidos com Planos Individuais de Transição ao longo do ano, resultou também no estabelecimento de parcerias 97 parcerias com 60 parceiros em instituições e empresas da comunidade, permitindo assim dar continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria com a comunidade, bem como aumentar as oportunidades de envolvimento de alunos com Necessidades Educativas Especiais na comunidade.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	92,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DE	100%	92,8%	~
Índice de execução financeira do CRI	100%	100%	~

Os resultados obtidos ao longo de 2015 e que são apresentados no quadro acima são muito satisfatórios, reflectindo uma boa gestão dos serviços e recursos utilizados no Departamento de Educação, encontrando-se em consonância com os princípios orientadores da Instituição e respondendo assim ao disposto no Plano Estratégico Organizacional.

Realça-se os resultados no que concerne ao número de parcerias estabelecidas na comunidade, que permitiu a integração de 97 alunos com Planos Individuais de Transição (PI), permitindo oportunidades de envolvimento/participação de alunos com Necessidades Educativas Especiais na comunidade.

A concretização dos apoios previstos reflectiu-se no Grau de Implementação dos Planos de Acção para ano lectivo 2014/2015 e dos Planos de Acção de 2015/2016, que traduz o cumprimento dos critérios de financiamento estabelecidos pela Tutela.

Destaca-se ainda o esforço do Departamento e da sua equipa na dinamização de acções de sensibilização/capacitação na comunidade escolar e no acompanhamento de algumas situações específicas, procurando responder a necessidades de alunos e famílias, através de acções de responsabilidade social.

7.2 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

De forma a fomentar uma cultura organizacional orientada para os clientes, com foco na eficiência dos processos, na eficácia das actividades e nos resultados, e com o Alargamento dos Acordos de Cooperação do DAO, foram estabelecidos novos contactos com fábricas e outras entidades de forma a promover e potenciar Integrações em Experiências Ocupacionais no Exterior para os clientes mais recentes.

No âmbito do Reforço da renovação da imagem interna e externa da organização, foram dinamizadas diversas acções de sexualidade na deficiência, sensibilização para a problemática da deficiência, com o circuito adaptado, tendo sido um ano particularmente activo no domínio da Autodeterminação e Auto representação, com diversas iniciativas e eventos de relevo. Iniciou, ainda, a reestruturação da equipa do Átomo com organização de um Grupo de Trabalho para a renovação e posterior reedição do Manual “O Sexo dos Anjos ou os anjos sem Sexo”, bem como a reformulação das sessões do Despertar Sensações e das sessões específicas para Clientes de DAO.

Foram realizadas diversas iniciativas no âmbito do Desporto Adaptado, sejam formativas, sejam de participação efectiva dos clientes em torneios e actividades, que culminaram no reconhecimento na 5ª Gala do Desporto em Vagos, organizada pelo Jornal da Bairrada e pela C.M. de Vagos de um dos nossos atletas, e ainda com a assinatura do protocolo de Cooperação com a Câmara Municipal de Águeda, fazendo da CERCIAG o principal parceiro desta entidade na iniciativa “Desporto para Todos”.

De realçar a participação de uma cliente do DAO no Projecto TOPSIDE+ dinamizado pela FENACERCI em parceria com as entidades Inclusion Europe, Adapei, Lebenshilfe e Vitilis (TOPSIDE significa Oportunidade de Formação para Pares de Apoio com Deficiência na Europa e tem por objectivo formar pessoas com deficiência para se tornarem Pares de Apoio) e a participação de 7 Auto-representantes e 2 técnicos na ação de disseminação do projeto PAR e a constituição formal da Plataforma Nacional de Auto representantes – PNAR em Lisboa, na qual foi eleita uma cliente do DAO para fazer parte do grupo dinamizador da mesma plataforma para os próximos 3 anos.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	85	90	105,88%	~
Taxa de execução das Actividades do PI	100%	84,7%	84,7%	↘
Concretização dos objectivos do PI	≥85%	82,1%	82,1%	↘
PI's com sucesso	≥80%	82%	82%	~
Taxa de clientes com Sonho	38,95% (33)	33	100 %	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	100% (33)	33	100%	~
Clientes com continuidade interna	82	88	107,3%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	≤30	47	63,8%	↓
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	52	65	125%	↑
Experiências Ocupacionais no Exterior - média de clientes	100% (20)	16	80%	↓
Terapia da Fala – sessões	400	381	95,3%	~
Fisioterapia – sessões	1816*	1800	99,1%	~
Fisioterapia – presenças	2454*	2221	90,5%	~
Terapia Ocupacional – sessões	1913*	1694	88,6%	↓
Terapia Ocupacional - presenças	6341*	4559	71,9%	↓
Actividade Física Adaptada – sessões	1050*	808	76,95%	↓
Actividade Física Adaptada - presenças	4911*	3462	70,5%	↓
Serviço Social – acompanhamentos	180	250	138,9%	↑
Psicologia – acompanhamentos	34	36	105,9%	~
Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação	100% (5783)	5359	92,7%	~
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	100% (957)	938	98%	~
Taxa de execução das Actividades Ocupacionais	100% (1441)	1501	104,2%	~

* As metas previstas em PAO 2015 foram revistas em face das necessidades reais

O investimento nas novas áreas do DAO, apesar de difícil concretização objectiva, permitiu alargar o leque de oportunidades para o estabelecimento de novas parcerias e integração de clientes em actividades socialmente úteis na comunidade.

A reconversão da planeada área de olaria numa área direccionada para trabalhos de cartonagem em parceria com a empresa Tecnicarton e a abrangência da área de Hortofloricultura para a secagem e embalagem de chás e infusões e ervas aromáticas, para a qual foi adquirida e equipada uma estufa e foram efectuadas diligências para o seu pleno funcionamento, reforçam as actividades do agrado dos clientes. Também a aposta na formação da responsável da área da

Hortofloricultura foi uma mais-valia para os objectivos traçados. No sentido da reestruturação e rentabilização desta área, foi alargada a abrangência da área com a secagem e embalagem de chás e infusões e ervas aromáticas.

Também o DAO contribuiu para o estabelecimento e reforço das condições de sustentabilidade organizacional, participando nas Campanhas de angariação de fundos, organizadas pela CERCIAG

Surgiram ao longo do ano oportunidades e sobreposições de algumas actividades inadiáveis como a iniciativa RYLA 2015, as Jornadas Desportivas da CERCIMIRA, e diversas iniciativas no âmbito do Desporto Adaptado, não previstas e que foram consideradas prioritárias para os clientes. Para o desvio negativo nos indicadores “Taxa de execução das actividades do PI” e “Grau de concretização dos objectivos do PI” contribuíram, fundamentalmente, as sucessivas avarias na piscina que ditaram a sua inoperacionalidade por longos períodos. Não sendo contabilizadas as actividades de substituição (já que não eram as escolhas dos clientes reflectidas no seu PI), as execuções das actividades do PI e respectivos objectivos foram penalizados.

O ajustamento da equipa de DAO com novas colaboradoras de acção directa e TSS, fruto do aumento de comparticipação da Segurança Social por força do alargamento do acordo de cooperação, permitiu uma organização da equipa mais eficaz durante o período de Natal, o que originou um ligeiro desvio positivo na Taxa de execução das Actividades Ocupacionais e dos acompanhamentos de serviço social.

No que concerne ao indicador “Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)”, verifica-se um desvio negativo, uma vez que se verificou o aumento significativo da lista de espera com mais 18 candidatos admissíveis. Esperava-se, como aconteceu em 2014, que fossem financiadas as restantes vagas existentes, o que não veio a verificar-se.

O desvio negativo verificado no indicador “Novas actividades – presenças”, deve-se ao facto de apesar de terem surgido mais oportunidades de novas actividades não planeadas, estas terem um cariz individual, não tendo surgido oportunidades de actividades em grupo.

No indicador “Experiências ocupacionais no exterior - média de clientes” verifica-se um desvio negativo, decorrente da dificuldade de integrações de clientes neste tipo de actividades, embora tenha aumentado o trabalho na área das Montagens.

Salienta-se o desvio positivo dos clientes com continuidade interna e total de clientes, originados pelo alargamento do financiamento no final de Dezembro de 2014 para esta resposta social.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	93,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	90,6%	~
Índice de execução financeira do DAO	100%	96,6%	~

Fazendo uma análise geral dos objectivos propostos e dos resultados apresentados, podemos considerar o balanço final do Departamento de Actividades Ocupacionais francamente positivo, reflectindo uma relação adequada entre os recursos utilizados e os serviços prestados.

Realçam-se as diversas actividades no âmbito do desporto adaptado e as iniciativas de autorrepresentação e autodeterminação que muito contribuíram para a diversidade e qualidade dos serviços prestados pela CERCIAG bem como para o empoderamento dos clientes apoiados, estando assim em sintonia com as linhas orientadoras da Instituição.

7.3 Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

Em 2015, o Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG manteve toda a oferta de serviços formativos e de empregabilidade disponibilizados à Pessoa com Deficiência e Incapacidade, apoiando um total de 270 Clientes.

Visando sempre o objectivo principal da integração profissional da PCDI, destacam-se em 2015 os resultados relacionados com a integração em mercado de trabalho. De facto, foram cumpridas e até ultrapassadas as metas relativas a novas colocações e ao número de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade acompanhadas em posto de trabalho. Ainda no âmbito do Centro de Recursos, destaca-se também o processo de Renovação da Credenciação para o triénio 2016-2018, que teve início em Novembro com o envio de uma avaliação prévia para o IEFP. Também em Novembro, o Departamento de Formação e Emprego organizou, em articulação com a FORMEM, um Encontro de Técnicos de Acompanhamento à Formação e Emprego, subordinado ao tema “Reflexão sobre estratégias para potenciar o emprego”, que decorreu a 13 de Novembro e contou com a presença de 40 técnicos de 15 entidades de reabilitação profissional.

Tendo em conta as necessidades dos seus Clientes, associadas às problemáticas que actualmente envolvem os jovens, o Departamento de Formação e Emprego organizou acções de sensibilização subordinadas ao tema das Dependências, recorrendo à mobilização de recursos da comunidade, nomeadamente a uma candidatura ao IPJ / Programa Cuida-te e à parceria com o Núcleo Escola Segura da GNR de Águeda.

Destaca-se ainda a colaboração do Departamento de Formação e Emprego com a CPCJ de Águeda, na organização de uma exposição subordinada ao tema “Maus-Tratos na Infância”, e com a CVP de Águeda, na dinamização de um workshop para beneficiários do Rendimento Social de Inserção.

Como vem sendo hábito, o Departamento de Formação e Emprego comemorou o Dia do Formando no último dia de 2015, com a cerimónia de entrega dos diplomas de final de curso a 33 Clientes da Formação Inicial e 11 Clientes da Formação Contínua. Foram ainda reconhecidos os melhores formandos do 1º, 2º e 3º anos de curso e desempenho em PCT através da entrega dos Diplomas de Mérito.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	≥ 107	120	112,2%	↗
Média de Clientes	94	93,5	99,4%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do volume de horas de formação	≥ 92% (121344)	118872,5	98%	↗
PCT's (Prática em contexto de trabalho)	≥ 64	71	110,9%	~
Taxa de execução das actividades do PI	100%	96,2%	96,2%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	≥ 80%	97,5%	97,5%	↗
Taxa de PI's com sucesso	≥ 80%	98,6%	98,6%	↗
Total de PI's avaliados/revistos	136	145	106,6%	~
Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação	100% (927)	733	79,1%	↘
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	100% (196)	200	102,4%	~
Clientes com continuidade interna	69	69	100%	~
Taxa de avaliação do desempenho do formador na perspectiva do formando (global)	≥ 90%	97%	97%	↗

À semelhança dos últimos anos, a medida de Formação Inicial começou o ano de 2015 com uma taxa de ocupação de 100%. No entanto, este também foi o ano em que se verificou um maior número de saídas não previstas. Das 30 saídas verificadas em 2015, apenas 12 correspondem a conclusões de cursos, ou seja, saídas previstas. As restantes 18 saídas, que não estavam previstas, deveram-se a motivos de desistência ou excesso do limite de faltas injustificadas e ainda a uma saída por licença de maternidade. Os factores que conduzem a estas saídas são normalmente de origem externa e prendem-se maioritariamente com questões de natureza económica (procura de trabalho para obtenção de rendimentos superiores, insatisfação e desmotivação devido a ausência de bolsa), ou ainda com o facto de a frequência da CERCIAG para alguns formandos ser uma imposição externa (CPCJ, Tribunal) e não algo que tenham escolhido para o seu projecto de vida. Nos últimos anos, estas questões têm conduzido a um aumento do abandono dos cursos de formação profissional e consequentemente ao aumento da taxa de rescisão de contratos.

As saídas que não estavam previstas levaram de igual forma a admissões não previstas, o que justifica o desvio apresentado no indicador "Total de clientes".

No indicador "Taxa de execução dos serviços técnicos e de reabilitação", é verificado um desvio negativo relativamente ao que estava previsto, explicado maioritariamente pela rotatividade de clientes neste Departamento. A rotatividade da população do Departamento de Formação e Emprego, aliada às faltas ou saídas não previstas de alguns formandos, assim como a entrada para a Prática em Contexto de Trabalho, impactam negativamente neste indicador.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	≥20	23	115%	↗
Clientes com continuidade interna	20	20	100%	~
Avaliações para Admissão	20	20	100%	~
Experiências de orientação vocacional	80	79	98,8%	~
Avaliações na actividade de orientação vocacional	80	73	91,3%	~
Estágios de observação	80	73	91,3%	~
Taxa de execução do volume de horas de estágios de observação	≥92% (1040)	936	90%	~
Taxa de execução do volume de horas de orientação vocacional	≥92% (9360)	8612,5	92%	~

O desvio positivo que se verifica no indicador “Total de Clientes”, deve-se sobretudo ao facto de alguns candidatos não terem frequentado a medida na sua totalidade (4 meses), por diversos motivos, nomeadamente, desistências, transição para cursos de formação inicial e faltas.

As saídas precoces da medida resultaram na substituição de candidatos, o que conduziu obrigatoriamente a um aumento do total de clientes a frequentar a medida em 2015.

Centro de Recursos

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Entradas de candidatos nas listas (Apoio à Colocação)	≥46	46	100%	~
Candidatos integrados	≥23	34	147,8%	↗
Taxa de integração	≥50%	73,9%	73,9%	↗
Entradas de candidatos nas listas (Acompanhamento Pós-Colocação)	≥52	65	125%	↗
Taxa de manutenção	≥80%	51	78,4%	~

A execução do Centro de Recursos ao longo do ano de 2015 foi francamente positiva. Os resultados anuais esperados para os indicadores “Candidatos integrados” e “Entradas nas listas (acompanhamento pós-colocação)” já haviam sido atingidos no 1º semestre do ano. Não obstante, manteve-se a tendência positiva e os resultados, quer destes indicadores quer do indicador taxa de integração, continuaram a subir ao longo do 2º semestre do ano. Estes valores confirmam a eficácia das actuais políticas de apoio à contratação de pessoas com deficiência e incapacidade. Também agora e com a saída de nova legislação, em Junho de 2015, prevê-se uma maior facilidade nas manutenções dos postos de trabalho destas pessoas, através da medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto.

Salienta-se ainda que em Outubro, a CERCIAG foi notificada para proceder à renovação da Credenciação do Centro de Recursos para os próximos 3 anos, com efeitos a partir de Janeiro de 2016. A primeira parte deste processo consiste numa avaliação prévia, que foi concluída e enviada para o IEFP em Novembro, não havendo até à data comunicação de qualquer resultado desta avaliação.

Formação Contínua

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	24	16	66,7%	↘
Taxa de execução do volume de horas de formação	≥92% (3600)	2028	56,3%	↘
Avaliação das aprendizagens	≥ 80%	83,1%	83,1%	~

No que concerne à medida de Formação Contínua, destacam-se as 3 acções previstas para o ano de 2015, que eram destinadas a activos desempregados. No 1º semestre do ano foram desenvolvidas 2 acções, abrangendo um total de 16 formandos, ficando uma medida para realizar entre Setembro e Novembro. No entanto, a CERCIAG, a 14 de Maio, recebeu uma verificação no local, por parte do IEFP, a esta medida formativa, relativamente ao período compreendido entre Junho de 2014 e Abril de 2015.

Uma das questões colocadas após a verificação prendeu-se com a elegibilidade dos formandos seleccionados para esta medida; o IEFP não considerou elegíveis para este tipo de formação os formandos desempregados à procura de 1º emprego, mas sim apenas os desempregados à procura de novo emprego. Neste sentido, a execução financeira das acções decorridas no período auditado foi bastante penalizada, pois nem todos os formandos eram desempregados à procura de novo emprego.

A não realização da 3ª acção prevista, assim como a saída de 5 formandos das duas primeiras acções, por motivo de desistência, explicam os desvios negativos verificados quer no indicador total de clientes, quer no indicador taxa de execução do volume de horas de formação.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DFE	100%	96,7%	~
Taxa de sucesso operacional do DFE	100%	95,3%	~
Índice de execução financeira do DFE	100%	96,9%	~

Tendo em conta a prossecução dos objectivos estratégicos da CERCIAG para o ano de 2015, o Departamento de Formação e Emprego manteve todas as respostas formativas e de empregabilidade prestadas à Pessoa com Deficiência e Incapacidade. Os resultados obtidos são bastante positivos, evidenciando a qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados por este departamento. Destacam-se os resultados obtidos ao nível da concretização dos objectivos

estipulados nos Planos Individuais, fruto de um planeamento ajustado às necessidades de cada Cliente e um constante acompanhamento/monitorização das actividades. Também ao nível da integração da PCDI na comunidade, os resultados apresentam-se bastante satisfatórios, visível pelo número de parcerias estabelecidas e pelo número bastante razoável de integrações em mercado de trabalho.

Apesar da instabilidade quanto aos financiamentos para o ano de 2015, o Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG, além de ter dado continuidade a todos os serviços prestados, manteve-se atento às solicitações de Clientes e Famílias, procurando responder às suas necessidades, através de acções de responsabilidade social de ordem diversa.

7.4 Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

A principal acção do Departamento de Residências em 2015 reflectiu-se na especialização da equipa de acção directa em temáticas directamente relacionadas com a intervenção directa com os clientes e na comunicação e relações interpessoais entre a equipa. Desta forma foram concretizadas as seguintes acções de formação internas: Intervenção em Contexto de Lar residencial – “Deglutição e higiene oral na pessoa com deficiência, Posicionamentos e transferências, Armazenamento e manuseamento de fármacos, Manuseamento de aparelhos de avaliação de parâmetros clínicos”; “Comunicação e Relações Interpessoais”, “Intervenção na Deficiência”, “Técnicas de Comunicação com Pessoas com Deficiência/Incapacidades” e “Primeiros Socorros”.

Ao nível das actividades de inclusão, nomeadamente nas saídas de socialização ao exterior, foi feito um esforço, ao nível dos recursos humanos, para assegurar o máximo de actividades do agrado dos clientes, recorrendo algumas vezes ao apoio pontual de voluntários e estágios curriculares. Não se conseguiu atingir os níveis de participação do ano anterior, ainda assim considera-se que atendendo aos recursos disponíveis foi feito um esforço para assegurar um número considerável de actividades. Convém no entanto referir que apesar da descida do número de actividades, aumentou a média de participação dos clientes por actividade.

A outra grande iniciativa deste departamento prende-se com aposta na aproximação às famílias que só é possível alcançar através de uma equipa disponível para ouvir e escutar os seus problemas muitas vezes de âmbito familiar mais alargado. Esta proximidade crescente reflecte-se posteriormente nos encontros proporcionados, onde quase todos fazem questão de marcar a sua presença como foi o caso do Almoço Convívio de Natal.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	15	15	100%	~
Clientes com continuidade interna	15	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	100%	102%	102%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	≥85%	86,1%	86,1%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de PI's com sucesso	≥85%	100%	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	≤45	48	93,8%	↓
Clientes envolvidos na revisão dos programas/serviços	≥8	8	100%	~
AIVQ – Acompanhamentos em Serviços ao Exterior	≥60	101	168,3%	↑
ABVQ – Refeições	≥13700	14002	102,2%	~
ABVQ – Higiene e Imagem	≥17850	17704	99,2%	~
Actividades executadas pelos clientes no LR (média)	≥100	127	121,7%	↑
Actividades da instituição - sessões / actividades	≥8	6	75%	↓
Saídas ao exterior - sessões / actividades	≥37	18	48,7%	↓
Comemorações/festas na comunidade - sessões / actividades	≥15	11	73,3%	↓
Serviço social - Acompanhamentos	≥120	146	121,7%	↑
Saúde - Acompanhamentos	≥120	97	80,8%	↓
Taxa de execução de actividades básicas da vida quotidiana	100% (31550)	31706	100,5%	~
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	100% (52)	29	55,8%	↓

Da análise dos indicadores acima apresentados, apenas comprometeram o desempenho do departamento os que estão directamente relacionados com as actividades de socialização (saídas ao exterior e comemorações/festas na comunidade) destinadas aos fins-de-semana com os clientes. Este desvio negativo, muito se deve à alteração ocorrida na equipa entre 2014 e 2015, nomeadamente no término do estágio de animação e ausência de apoio da técnica de serviço social ao sábado. Estas duas situações condicionaram a participação dos clientes em actividades de exterior.

Convém no entanto referir que apesar da descida do número de actividades, aumentou a média de participação dos clientes por actividades, dados registados nos mapas de monitorização mensal. Isto significará que embora se tenham realizado menos saídas, não se condicionou directamente a participação de cada cliente nas actividades de inclusão.

Relativamente à execução das actividades direccionadas para os clientes espelhadas nos Planos Individuais e mais especificamente nos Planos Operacionais do Departamento, constatou-se que os desvios negativos em algumas actividades foram compensados por outras com uma execução acima do previsto, pelo que a taxa de execução das actividades dos Planos Individuais é de 102%.

Não comprometendo o desempenho do departamento e até contribuindo para a execução operacional, encontra-se o acompanhamento aos clientes a serviços ao exterior, nomeadamente consultas de rotina, especialidade e exames médicos, necessários a uma população em envelhecimento e o acompanhamento do serviço social, que devido ao envelhecimento das famílias dos nossos clientes e conseqüentemente a sua limitação para dar resposta a diversas situações, se tem reflectido no aumento de apoios prestados pela equipa técnica.

Em contrapartida diminuíram os acompanhamentos de saúde internos (efectuados na instituição pelo serviço de enfermagem), visto existir uma aposta na prevenção e na formação das equipas de acção directa para poderem actuar ao nível dos primeiros socorros.

O indicador “Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)” apresenta um desvio negativo, uma vez que o Departamento não disponibilizou vagas para admissão de novos clientes, não tendo assim sido possível diminuir a lista.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	94,6%	~
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	90,4%	~
Índice de execução financeira do DR	100%	94,4%	~

O Departamento de Residências, ao longo do ano, realizou uma adequada gestão dos recursos e serviços, evidenciando, conseqüentemente, a qualidade e melhoria contínua dos mesmos, respondendo desta forma ao definido no Plano Anual de Actividades e Plano Estratégico da organização.

Relativamente à execução das actividades direccionadas para os clientes espelhadas nos Planos Individuais e mais especificamente nos Planos Operacionais do Departamento, verificou-se uma taxa de execução dentro do previsto, demonstrando um planeamento adequado às necessidades identificadas, sejam elas mais básicas, de inclusão ou de acompanhamento mais técnico.

Os resultados alcançados espelham também um investimento ao nível dos recursos humanos, no desenvolvimento do aperfeiçoamento e reciclagem de conhecimentos/competências que contribuíram para a qualidade do funcionamento do serviço.

7.5 Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

A principal acção do Apoio Domiciliário, alargar o serviço de apoio domiciliário para a totalidade do fim-de-semana, não foi ainda concretizada em 2015; no entanto, o acordo foi revisto quanto ao número de serviços prestados, tendo a CERCIAG visto a sua revisão em alta, após verificação dos mapas mensais de controlo. Continuaremos a solicitar o alargamento do serviço junto da Tutela, atendendo às manifestações dos clientes.

A monitorização remota dos clientes e a implementação do serviço de Teleassistência esteve em fase de execução, e continuará no início do próximo ano, tendo sido implementados 12 dispositivos em 2015, possibilitando, através destes, a recolha de informação de alguns parâmetros clínicos por parte da enfermeira e o accionamento do botão de SOS.

Iniciou-se, ainda, o registo de serviços on-time, através da criação de uma plataforma interna à qual a equipa de acção directa tem acesso remoto, para preenchimento directo dos serviços prestados. A Plataforma, apesar de pronta no 1º semestre, só entrou em vigor no mês de Julho. Em Novembro juntou-se a esta plataforma a possibilidade de registar também o serviço de tratamento de roupa dos clientes de Apoio Domiciliário.

Por forma a auscultar as instituições congéneres do serviço de teleassistência implementado, foi realizado um exercício de benchmarking, apenas com as entidades que, possuindo esta resposta, fossem associadas da FENACERCI (critério utilizado). Deste exercício apenas foram obtidas 5 respostas, sendo que a CERCIAG é a única que dispõe deste serviço. Por este motivo não foi possível fazer qualquer tipo de avaliação comparativa do serviço. A conclusão retirada deste processo é que a CERCIAG está a fazer um investimento muito grande nos serviços complementares, muito para além do que são considerados serviços básicos, ao nível do Apoio Domiciliário.

Não foi possível, por falta de candidatos, admitir voluntários para o departamento, disponíveis para fazer visitas e fazer companhia aos clientes que se encontram em maior risco de isolamento e exclusão social. Através do Banco Local de Voluntariado é perceptível que os candidatos a voluntários apresentam preferência pela área da infância ou serviços técnicos específicos.

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	20	26	130%	↗
Clientes com continuidade interna	20	20	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	0	11	--	↘
Clientes envolvidos na revisão dos programas/serviços	≥20	20	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	100%	92,2%	92,2%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	≥85%	86,5%	86,5%	~
Taxa de PI's com sucesso	≥80%	89,5%	89,5%	~
Total de PI's avaliados/revistos	≥20	19	95%	~

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Nº de dias de prestação de serviços	7	6	85,7%	↘
Média de serviços obrigatórios	≥4	3,33	83,3%	↘
Média de serviços (complementares)	≥1	1,3	130%	↗
Média de Serviços Prestados	≥5	4,63	92,6%	~
Fisioterapia - presenças	≥266	316	118,8%	↗
Fisioterapia - sessões	≥266	316	118,8%	↗
Saúde – Acompanhamentos	≥84	123	146,4%	↗
Apoios técnicos	≥108	145	134,3%	↗
Visitas domiciliárias	120	138	115%	↗

Da análise dos indicadores acima apresentados apenas comprometem o desempenho do departamento os que estão directamente relacionados com o número de serviços a prestar por cliente, sendo, no entanto, que a média dos 2 tipos de serviços (obrigatórios e complementares) estão em equilíbrio com o solicitado. O trabalho desenvolvido individualmente é multidisciplinar, garantindo muito mais do que a simples prestação directa de serviços, o que enriquece em muito o trabalho desenvolvido por este departamento. Isto reflecte-se claramente nos valores dos indicadores referentes à equipa técnica (saúde, serviço social e psicologia) que se encontram acima, ou dentro do previsto, e que levaram a que o acordo de cooperação fosse revisto em alta em Outubro de 2015.

Apesar do serviço contar com 20 vagas em acordo de cooperação, devido aos fluxos de clientes (saídas e entradas) este número foi superior.

Os objectivos a alcançar ao nível directo na intervenção com os clientes, reflectidos nas avaliações dos Planos Individuais encontram-se dentro do previsto, apesar das oscilações constantes (fluxo de clientes) deste departamento.

Relativamente ao indicador “nº de dias de prestação de serviços”, verificou-se um desvio negativo, por ainda não ter sido aprovado o alargamento do serviço para a prestação de 7 dias consecutivos.

Das 26 pessoas apoiadas em 2015, apenas 20 reuniram requisitos para realização de um Plano Individual, sendo que 1 não foi contabilizado para avaliação pelo pouco tempo de implementação e outros referiram-se a apoios pontuais e apoios em final de vida, resultando num Total de 19 PI's avaliados/revistos.

Quanto ao valor negativo, mas que não influencia o desempenho do departamento, designadamente “número de candidatos incluindo os da lista de espera” a meta está definida como sendo o desejável, não tendo sido possível cumprir na totalidade com estipulado, por falta de vagas.

De referir ainda que não foram aplicados os inquéritos para avaliação da qualidade de vida dos clientes de Apoio Domiciliário por se ter verificado, durante o processo de selecção da escala mais indicada, que a informação a obter ira assemelhar-se à que é já obtida pela aplicação dos inquéritos de satisfação e avaliação dos Planos Individuais. Desta forma a equipa pretende de futuro elaborar uma escala adaptada à realidade da sua população e que acrescente informação.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	101,1%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	91,4%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	77,2%	↓

Os resultados obtidos ao longo de 2015 são francamente positivos, demonstrando uma gestão adequada dos serviços e dos recursos do departamento, reflectindo-se desta forma na continuidade e qualidade dos serviços que são prestados aos clientes.

Indo de encontro ao definido no Quadro de Responsabilização Organizacional, o Departamento de Apoio Domiciliário procurou, através da concretização de indicadores e actividades específicas, responder aos objectivos estratégicos delineados para a Organização.

Os objectivos alcançados ao nível directo na intervenção com os clientes, reflectidos nas avaliações dos Planos Individuais, encontram-se dentro do previsto, apesar das oscilações constantes (fluxo de clientes) deste departamento. Conseguiu-se, assim, atingir um resultado acima das metas planeadas: Grau de concretização dos objectivos do PI ($\geq 85\%$) e Taxa de PI's com sucesso ($\geq 80\%$).

A continuidade do serviço ficou em 2015 assegurada pela revisão do acordo de cooperação que reviu em alta o número de serviços prestados e ajustou o valor a pagar por cliente, aguardando apenas dotação orçamental do Instituto de Segurança Social, I.P.

8. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Plano de Melhoria 2015

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Dinamizar Plano de Marketing institucional	Melhoria	Direcção	Anual	Não Executada	Esta acção transitou para 2016, por opção da gestão, no sentido da sua cabimentação no âmbito do Portugal 2020.
Plano de Desenvolvimento da Qualidade para apoio à certificação	Melhoria	QCG	Abril	Parcialmente executada	Esta acção foi parcialmente executada. Embora o Plano não tenha sido efectuado formalmente, as actividades a constar no mesmo, já se encontram definidas. O Plano será finalizado no início de 2016.
Implementação de Workshops específicos para os colaboradores no âmbito da renovação da certificação e/ou evolução para outro referencial	Melhoria	DU Clientes Coordenadores	Ao longo do ano	Não Executada	Esta acção transitou para 2016, dado ser o ano de renovação da certificação EQUASS EXCELLENCE.
Conceber e realizar acção de team building para colaboradores, com o duplo objectivo de motivação e responsabilidade social	Inovação	UGCL	Julho	Não Executada	Esta acção transitou para 2016. Não foi possível realizar a acção na data prevista, por incompatibilidade com a realização simultânea de outras actividades que envolveram a participação dos colaboradores.
Desenvolver mecanismo de registo e monitorização de procura de serviços inexistentes na CERCIAG	Melhoria	UGAF	Fevereiro	Não Executada	Esta acção transitou para 2016 por impossibilidade de realização no ano de 2015.
Plano de Desenvolvimento da Intranet potenciando a sua rentabilização	Melhoria	I&TI	Abril	Executada	Realizadas operações de melhoria e/ou correcção de funcionalidades da Intranet. Aplicada uma nova medida de segurança (captcha) na página de entrada da Intranet (acesso interno e externo) para garantir de maior segurança no acesso.
Elaboração e implementação de base de dados dos alunos do CRI, através do sistema INTRANET, com vista a melhorar a gestão de informação sobre os alunos acompanhados	Melhoria	Coordenador do CRI	Junho 2015	Executada	Foi realizada a base de dados em Excel e uma pasta partilhada estilo dropbox, onde se reúne toda a informação essencial dos alunos acompanhados.
Realização de acções de formação/sensibilização para famílias e docentes, nas áreas de intervenção do CRI	Inovação	Coordenador do CRI	Ano lectivo 2014/2015	Executada	Realização de 3 acções que envolveram 30 pessoas, dos Agrupamentos de Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga relacionadas com a alimentação na Multifuncionalidade e reflexão sobre as práticas educativas adoptadas pelos intervenientes com alunos com Necessidades Educativas Especiais.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Comparar serviços e práticas de trabalho, com vista a ajustar procedimentos, através de exercício de benchmarking a desenvolver entre organizações do CRI	Melhoria	Coordenador do CRI e Resp. Qualidade	Ao longo do ano	Executada	Foi alterado 1 impresso e criado 1 novo impresso, resultante da partilha de práticas com outros CRIs. Foi ainda revisto e alterado o PP_26 – CRI.
Desenvolver novas actividades na área do Desporto Adaptado	Melhoria	Coordenador do DAO/Prof. AFA	Ao longo do ano	Executada	Ao longo do ano foi realizado um conjunto de actividades. Prevê-se a sua continuidade em 2016, com aumento de actividade e de participações de clientes.
Rentabilização da nova área de Hortofloricultura do DAO	Melhoria	DUGC Coordenador do DAO e Equipa	Ao longo do ano	Parcialmente Executada	Necessidade de continuidade para rentabilização efectiva da área.
Revisão dos referenciais de formação (Percurso C) e aprovação pelo IEFP	Melhoria	Coordenadora DFE	1º Semestre	Não executada	Esta acção transitou para 2016.
Actualização dos folhetos divulgativos das medidas no âmbito do Centro de Recursos	Melhoria	Equipa do SME	Fevereiro	Executada	Foi realizada a actualização dos folhetos e respectiva divulgação.
Concepção de 1 acção de benchmarking relativa à empregabilidade	Inovação	Coordenadora DFE e Resp. Qualidade	2º Semestre	Executada	Foi dinamizada uma acção pela FORMEM em articulação com a CERCIAG, que reuniu técnicos de acompanhamento à Formação e Emprego, tendo sido partilhados resultados e práticas de trabalho. Prevê-se a continuidade destas acções.
Desenvolver acções de formação específica no sentido de melhorar a prática diária da equipa de intervenção directa	Melhoria	DUGC e Coordenadora do DR	Até final	Executada	Em articulação com o Departamento de Formação, foram desenvolvidas 5 acções de formação durante 2015.
Desenvolver em conjunto com a terapia ocupacional uma metodologia de jogos/actividades de estimulação cognitiva, sensorial e de motricidade a aplicar na residência	Melhoria	Coordenadora do DR e Equipa TO	Até final	Parcialmente Executada	As Terapeutas Ocupacionais do Centro de Recursos para a Inclusão fizeram um levantamento do tipo de jogos/actividades, estando em prática a elaboração dos mesmos.
Comparar metodologias de trabalho e intervenção com instituições congéneres, através de exercícios de benchmarking	Melhoria	Coordenadora do DR e Resp. Qualidade	Até final	Não executada	Esta acção transitou para 2016.
Implementação do Projecto <i>In Home</i> , financiado pelo BPI Seniores 2014	Inovação	DUGAF, DUGC e Coordenadora do DAD	1º Trimestre	Executada	O Projecto foi implementado. Apenas uma das rubricas não foi implementada na totalidade, pois careceu de um período de teste do equipamento.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Comparar serviços de teleassistência entre instituições congéneres, através de exercícios de benchmarking	Melhoria	Coordenadora do DAD e Resp. Qualidade	4º Trimestre	Executada	Exercício implementado entre 11 entidades congéneres, das quais apenas 5 participaram. Deste exercício resultou a indicação de que apenas a CERCIAG dispõe deste sistema.
Aumentar para 7 o número de dias de prestação de serviços	Melhoria	Coordenadora do DAD	1º Semestre	Não executada	Foi solicitado o alargamento à Segurança Social, não tendo sido concedido. No entanto, o acordo de cooperação foi revisto em alta para o número de serviços prestados.

Estas acções, no seu conjunto, representam aquilo que poderá determinar, de forma positiva ou negativa, a identificação e o empenho das pessoas nos objectivos de melhoria dos serviços e da organização, assim como mostrar que o esforço que lhes é solicitado ao longo de todo este processo de melhoria, tem resultados concretos.

O Plano de Acções de Melhoria de 2015 permitiu a implementação e desenvolvimento de 17 acções de melhoria, que tinham sido previamente identificadas e descritas no Plano de Actividades pelos diversos Departamentos, Unidades de Gestão e Direcção da CERCIAG. Destas, foram encerradas 9 acções, parcialmente executadas 2 e as restantes acções transitaram para o ano de 2016. Foram ainda sinalizadas 22 acções decorrentes de reclamações/sugestões, auditorias internas, relatórios de actividades e do estudo de avaliação da satisfação aplicado no 2º semestre.

Melhoria Contínua – Gestão do ciclo PDCA

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Reuniões de Gestão e Coordenação	≥18	14	77,77%	↘
Acções de melhoria desenvolvidas	≥17	39	229,41%	↗
Taxa de acções de melhoria encerradas	100%	24	61,54%	↘
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	100%	100%	~
Taxa de execução do Programa de Auditorias	100% (≥10)	17	170%	↗
Processos auditados	≥13	13	100%	~
Processos chave auditados	≥9	9	100%	~
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	≥12	14	116,67%	↗
Exercícios de benchmarking	≥6	6	100%	~
Parceiros de benchmarking	≥10	30	300%	↗

Indicador	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Ações de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	≥2	2	100%	~
Projectos de inovação	≥2	2	100%	~

A análise dos resultados referentes à Melhoria Contínua e Gestão da Qualidade permite constatar que de um modo geral, a execução dos indicadores correspondeu ao que estava previsto em Plano Anual de Actividades e Plano Estratégico, demonstrando o foco da organização na qualidade dos serviços e no cumprimento dos princípios orientadores de qualidade.

Relativamente à melhoria contínua, verifica-se que ao longo do ano foram sinalizadas 39 ações de melhoria, decorrentes de Planos de Actividades, Questionários de Satisfação, Auditorias Internas e outros. Das 39 ações sinalizadas, foram encerradas com sucesso no decorrer do ano 24 ações, sendo previsto concluir as restantes ao longo do 1º semestre de 2016.

O benchmarking é uma ferramenta essencial na comparação de performances das organizações e respectivas funções ou processos, tendo a CERCIAG desenvolvido ou participado ao longo de 2015 em 6 ações, com cerca de 30 parceiros, garantido assim uma abrangência na partilha de práticas e resultados dos vários departamentos da instituição, com um conjunto de organizações nacionais. Decorrente da participação nestas ações, a CERCIAG sinalizou 2 ações de melhoria, que foram desenvolvidas e concluídas com sucesso ao longo do ano 2015.

Dos projectos aprovados e desenvolvidos no ano de 2015, foram considerados de carácter inovador os projectos Laboratório de Terapias Interactivas (LTI) e CLDS - ADRO, possibilitando a implementação de novas abordagens de trabalho quer internas, quer externas, que vão de encontro a necessidades verificadas pelos colaboradores, clientes e comunidade em geral.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do QCG	100%	129,6%	↗
Taxa de sucesso operacional da Qualidade e Controlo de Gestão	100%	94,9%	~

A Melhoria Contínua e a Gestão da Qualidade são procedimentos cíclicos de análise e implementação de ações sendo ferramentas fundamentais ao exercício da gestão da instituição, destinadas a acrescentar valor e a melhorar a prestação de serviços, contribuindo também para alcançar os objectivos na avaliação e melhoria da eficácia dos processos e procedimentos do sistema de gestão de qualidade EQUASS EXCELLENCE.

De uma forma global, conclui-se que a Gestão da Qualidade e a Melhoria Contínua e, enquanto processo de gestão, está a ser amplamente desenvolvido, permitindo um controlo confiável das actividades da organização e garantindo-lhe vantagens competitivas.

9. Desempenho Estratégico e Operacional

9.1 Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicador	Meta	Execução	Concretização	Objectivo	
					Operacional	Estratégico
OE.1 Potenciar a competitividade, a qualidade e a diversidade na prestação de serviços						
OP.1.1 Fomento de uma cultura organizacional orientada para os clientes, com foco na eficiência dos processos, na eficácia das actividades e nos resultados.	Índice de satisfação dos Clientes	≥ 90%	96%	100%	97,4%	100%
	Índice de satisfação das partes interessadas	≥ 90%	92,5%	100%		
	Nível de Impactos QOL	≥ 83%	83%	100%		
	Taxa de integrações socioprofissionais	≥ 80%	143,9%	100%		
	Taxa de transferências para a sociedade	≥ 71%	71,5%	71,5%		
OP.1.2 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos.	Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 71%	74,5%	100%	81,7%	
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 78%	88,8%	100%		
OP.1.3 Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG.	Renovações de Acreditações/ Certificação	1	--	--		
	Exercícios de benchmarking	≥ 6	100%	100%	100%	
	Acções de melhoria (Exercícios benchmarking)	≥ 2	100%	100%		
OP.1.4 Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando parcerias e representatividade, investindo em acções de inovação e empreendedorismo social.	Índice de satisfação global	≥ 90%	92,5%	100%	125,8%	
	Novas parcerias	82	192,7%	100%		
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥ 90%	92,1%	100%		

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicador	Meta	Execução	Concretização	Objectivo	
					Operacional	Estratégico
OE.2 Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional						
OP.2.1 Controlo de gastos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade de cada Departamento/ Serviço	Taxa de diminuição de gastos médios por centros de responsabilidade	≥ 1%	104,3%	0%	84,3%	38,5%
	Taxa de turnover/rotatividade	≤ 3,9	-	-		
	Taxa de absentismo	≤ 8%	100%	100%		
OP.2.2 Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira	Taxa de receitas geradas com novos serviços	≥ 1%	48,7%	0%	48,6%	
	Taxa de autofinanciamento	≥ 14%	92,60%	92,6%		
	Taxa de crescimentos dos resultados líquidos do exercício	≥ €10.000	4,6%	10%		
OE.3 Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis, na organização e na comunidade						
OP.3.1 Compromisso com o imperativo da cidadania, promovendo a redução das desigualdades sociais	Acções de responsabilidade social	≥ 200	146,5%	100%	177,5%	100%
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥ 200	208,5%	100%		
OE.4 Inovar nas acções e nos meios de informação, comunicação e divulgação						
OP.4.1 Reforço do sistema de informação indispensável à execução da estratégia e da gestão organizacional	Taxa de execução do Plano de Marketing	100%	--	--	100%	100%
	Eventos com impacto social	≥ 5	100%	100%		
	Taxa de resposta a solicitações de gestão	100%	100%	100%		
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2015					101,9%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2015					85%	

9.2 Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Direcção			
	Taxa de execução operacional	100%	97,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	82,6%
Unidades			
Unidade de Gestão de Clientes	Taxa de execução operacional	100%	104,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	98,4%
Unidade Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	79,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	76,8%
Departamentos			
CRI	Taxa de execução operacional	100%	92,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	92,8%
DAO	Taxa de execução operacional	100%	93,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90,6%
DFE	Taxa de execução operacional	100%	96,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	95,3%
DR	Taxa de execução operacional	100%	94,6%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90,4%
DAD	Taxa de execução operacional	100%	101,1%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91,4%
		Taxa de Execução do PAO 2015	95%
		Taxa de Sucesso do PAO 2015	89,8%

9.3 Análise global

Contextualizando a acção, o ano de dois mil e quinze, do ponto de vista socioeconómico, foi um ano de crise com o incremento de problemas associados à pobreza e a diminuição das oportunidades de financiamento, nacionais e europeias. Em termos de cenário político, e não obstante estar muito referenciado ao Programa “Portugal 2020”, verificou-se o adiamento de decisões e a proliferação de reflexões avulsas. Do ponto de vista do contexto associativo, viveu-se, e vive-se ainda, um tempo de mudança de paradigma que obriga necessariamente a reflectir sobre esta realidade e a sermos capazes de grande mobilização e adaptabilidade.

Quanto às condições internas, foi claro e o aumento dos desafios que obrigou a um esforço suplementar por parte de todos, até pelos constrangimentos resultantes da falta de incentivos concretos que valorizem as intervenções não lucrativas protagonizadas no âmbito da economia social, a necessidade de aumentar, consolidar e diversificar os mecanismos de autofinanciamento e o facto de ser fundamental, a par das intervenções específicas, combater os indicadores de pobreza, já que estes têm impactos graves, quer ao nível dos clientes, quer da organização e da comunidade.

O conjunto de indicadores identificados para cada objectivo demonstram o modo através do qual a organização procurou alcançar o que definiu como sendo fonte de vantagem competitiva. A lógica em que se baseou a acção organizacional continuou a ser a de otimizar os recursos disponíveis de modo a potenciar índices de desempenho e de eficiência operacional compatíveis com as expectativas de todos os actores, a valorização do capital humano e a melhoria contínua dos serviços.

O relatório de contas, com informação objectiva e exaustiva, e com todos os indicadores espelhados e explicados, apresenta um resultado líquido positivo de 1.095,19€, aquém do definido em Plano de Actividades, mas ainda assim um bom resultado tendo em conta o período a que reporta.

De um modo global, e no que concerne à concretização dos objectivos estratégicos e operacionais a “Taxa de sucesso do PE” foi de 85% para uma execução que ultrapassou os 100%, a qual demonstra o esforço e empenho de toda a CERCIAG numa conjuntura que se soube adversa e cheia de incertezas.

Em jeito de avaliação global e nota final, o Relatório de Actividades e Contas retrata de forma muito realista a actividade possível durante o ano de 2015, com claras características de continuidade já que não houve condições para assumir rupturas, mas ainda assim demonstrativo de que, na sua maioria, as metas definidas para os objectivos formulados foram atingidas garantindo a sustentabilidade como ferramenta de consolidação organizacional.

Em momentos de maior dificuldade os laços organizacionais saem fortalecidos e “quando atingimos o objetivo convencemo-nos de que seguimos o bom caminho”.

10. Anexos

10.1 Caracterização da População Atendida

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
FI	H	--	--	33	10	14	3	--	--	--	--	--	--	--	60
	M	--	--	25	14	13	8	--	--	--	--	--	--	--	60
FC	H	--	--	--	5	1	2	--	--	--	--	--	--	--	8
	M	--	--	--	4	1	3	--	--	--	--	--	--	--	8
CR	H	--	--	--	7	19	16	9	1	--	--	--	--	--	52
	M	--	--	--	2	32	14	10	1	--	--	--	--	--	59
IAOQE	H	--	--	15	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15
	M	--	--	8	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	8
CRI	H	73	124	33	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	230
	M	46	91	27	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	164
DAO	H	--	--	1	7	14	26	5	1	--	--	--	--	--	54
	M	--	--	--	6	9	15	4	2	--	--	--	--	--	36
DAD	H	--	--	--	--	--	1	2	--	1	2	6	--	4	16
	M	--	--	--	--	--	1	--	--	1	1	2	4	1	10
LR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	1	--	6	--	1	--	--	--	--	--	8
Não Definido	-----														
	H	73	124	82	29	49	53	17	2	1	2	6	--	4	442
TOTAL	M	46	91	60	27	55	47	14	4	1	1	2	4	1	353
	Total	119	215	142	56	104	100	31	6	2	3	8	4	5	795

Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	FI	FC	CR	IAOQE	CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	1	--	--	--	4	--	--	--	5
	M	--	--	2	--	2	--	1	--	5
Visual	H	--	--	2	--	--	--	1	--	3
	M	1	--	--	--	--	--	--	--	1
Auditiva	H	--	--	3	1	--	--	2	--	6
	M	--	--	2	--	--	--	--	--	2
Mental	H	58	6	42	13	56	43	2	--	220
	M	57	8	51	8	49	23	2	--	198
P.C.	H	--	1	2	--	4	10	--	6	23
	M	1	--	2	--	5	9	--	5	22
Multi-deficiência	H	--	--	--	--	18	1	--	1	20
	M	--	--	--	--	15	4	--	2	21
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	27	--	--	--	27
	M	--	--	--	--	18	--	--	1	19
Psicológicas	H	1	1	--	1	35	--	1	--	38
	M	--	--	1	--	32	--	1	--	34
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	2	--	1	--	3
	M	--	--	--	--	--	--	1	--	1
Outras	H	--	--	3	--	84	--	9	--	96
	M	1	--	1	--	43	--	5	--	50
TOTAL	H	60	8	52	15	230	54	16	7	442
	M	60	8	59	8	164	36	10	8	353
	Total	120	16	111	23	394	90	26	15	795

10.2 Cronograma de Reuniões

Tipo de Reunião	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JULH		AG		SET		OUT		NOV		DEZ		
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	
Reunião Direcção	12	12	18	18	19	19	20	20	6	6,22	5	22	20	22	--	26	15	24	19	14,21	16	18,25	14	2,22,29	
Reunião DG/DU's	05,26	13,22	09,23	10	09,23	17	13,27	8,30	04,18	--	08,22	--	6,27	--	--	--	7,21	--	5,26	--	9,23	--	1,14	1	
Reunião Gestão	29	29	--	5	26	26	--	8,17,22	21	06	--	03,29	23	1	--	--	--	2	22	14	--	11	17	9	
R. DU/ Coordenadores	09,23	09,19	06,20	20	06,20	03,06,20	10,24	10	08,22	08,22	05,19	22,26	13,17	03,08,	--	--	11,25	09,22,29	09,23	01,12	06,20	06	4	18	
R. Geral Técnicos	05	05	02	02	02	02	13	13	04	04	01	01	06	06	--	--	07	07	05	05	02	02	14	14	
Reunião Geral do DFE/ SME	06	20	03	10	03	03	07	01	05	13	02	17	07	08	--	--	08	02	06	14	03	11	01	16	
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	08,12	08,09	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	09,15		
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	30	30	27	27	--	--	24	24	--	--	26	26	18	--	--	--	--	--	23		20		--	--	
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	--	--	--	--	18	18	--	--	20	20	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	09	--	
Reunião de planeamento /funcionamento CRI /Agrupamentos de Escolas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	18	--	--	--	--	--	--	--	
Reunião de Técnicos de DAO	07	--	25	25	25	--	22	--	27	27	24	--	29	--	--	--	30	--	28	--	25	--	16	14	
Reunião Geral de DAO	14	14	04	04	04	18	08	08	06	06	03	03	08	--	--	--	09	09	07	07	04	11	03	02	
Reunião Equipa DAD*	07	--	--	--	04	--	01	--	06	21	03	2	01	--	--	--	02	--	07	13	04	11,24,30	02	--	
Reunião Chefe de Equipa DAD	Contacto directo e permanente com a coordenadora																								
Reunião Equipa DR **																									
Reunião Chefe de Equipa DR	Contacto directo e permanente com a Coordenadora																								
Reunião Geral UGAF	Não foram realizadas reuniões gerais do UGAF																								
Reunião SAF	Contacto directo e permanente com a Directora de Unidade																								

* Devido ao trabalho desempenhado no exterior pela equipa, torna-se difícil concretizar reuniões conjuntas. O contacto é feito permanentemente com a chefe de equipa do mês correspondente sendo intermediária entre a coordenação, equipa técnica e restante equipa de acção directa.

** Devido à rotatividade de turnos torna-se difícil a reunião com a equipa, o contacto é feito permanentemente com a chefe de equipa do mês correspondente sendo intermediária entre a coordenação, equipa técnica e restante equipa de acção directa.

10.3 Plano de Meios

Recursos Humanos a 31 de Dezembro

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing	
Director Geral	1	Ajudante DAO	9	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico	
Dir. Unidade a)	2	Ajudante Acção Directa (DAD)	4	Apoio Informático	
Coordenador/ Responsável Serviço a)	8	Ajudante Acção Directa (DR)	8	HSST/ HACCP	
Director Financeiro/TOC	1	Administrativo	4	Médica, Nutricionista e Pedologista	
Psicólogo	7	Ecónomo	1	Transportes (1 autocarro)	
Técnico Serviço Social	4	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Monitor Fanfarra	
Educador Social	1	Motorista	2	Manutenção	
Fisioterapeuta	3	Cozinheiro	1		Piscina
Terapeuta da fala	4	Auxiliar Motorista	3		Ascensores/elevadores
Terapeuta Ocupacional	3	Ajudante Cozinha	2		Extintores
Professor Educação Física	1	Aux. Serviços Gerais	4	Total de colaboradores – 96 Efectivos – 66 A Termo – 24 C/ legislação especial de emprego – 6 Trabalhadores independentes – 2 Voluntários - 3	
TAFE	2	Empregado de Bar/Ref.	1		
Monitor de F,P.	10	Professor F. Base (externo)	2		
Monitor DAO	8	Estágio Profissional (Terapeuta Ocupacional)	1		
Auxiliar F.P	2	CEI (Aux. Serviços gerais)	5		
Guarda-Livros	1			a)Técnicos que acumulam funções	

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>Paredes</p> <p>Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes</p>	<p>7 Oficinas de Formação Prática 3 Salas de Formação 2 Salas de Ocupação (DAO) 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>1 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 20 lugares e com adaptação a 4 cadeiras de rodas 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>
----------------------------------	---	------------------------------------	---

10.4 Cronograma de Funcionamento

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			31	21	
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TP	F	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	29	30	31	22	
Abril	1	2	F	4	P	TP	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30		20	
Maió	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	FM	26	27	28	29	30	31	19	
Junho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	14	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			29	30		21	
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			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			24	25	26	27	28	29	30		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			28	29	30		22	
Outubro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			26	27	28	29	30	31	22	
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			30		21	
Dezembro	1	2	3	4	5	6	TP	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23					28	29	30	TP	18	
Planeado – 248																																	
Executado – 248																																	

11. Balanço e Demonstração de Resultados

11.1 Balanço a 31 de Dezembro de 2015

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2015	31-12-2014
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.912.844,06	1.942.353,75
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	3.2.5	2.340,72	
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.915.184,78	1.942.353,75
Activo corrente			
Inventários	9	1.720,49	1.486,70
Clientes e utentes	17.3	13.021,51	7.401,08
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	17.2	858,00	1.092,00
Outras contas a receber	17.4	109.319,05	127.723,34
Diferimentos	17.5	16.136,52	17.102,73
Outros activos financeiros	17.6		851,40
Caixa e depósitos bancários	17.7	35.625,78	61.003,48
Subtotal		176.681,35	216.660,73
Total do activo		2.091.866,13	2.159.014,48
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	11.350,00	11.230,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	-224.259,10	-238.180,90
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.396.299,99	1.436.291,39
Resultado Líquido do período		1.095,17	13.921,80
Total do fundo do capital	17.8	1.624.352,58	1.663.128,81

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2015	31-12-2014
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	58.729,30	42.092,05
Outras contas a pagar			
Subtotal		58.729,30	42.092,05
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	72.831,52	105.883,04
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos	17.10	56.783,97	35.281,60
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	134.978,92	152.545,00
Diferimentos	17.5	4.277,00	19.200,00
Outras contas a pagar	17.11	139.912,84	140.883,98
Outros passivos financeiros			
Subtotal		408.784,25	453.793,62
Total do passivo		467.513,55	495.885,57
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.091.866,13	2.159.014,48

o contabilista certificado

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

a direcção

11.2 Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2015

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2015	31-12-2014
Vendas e serviços prestados	10	141.250,72	141.365,41
Subsídios, doações e legados à exploração	12	1.774.619,69	1.661.817,99
Centro Distrital de Segurança Social		747.531,50	683.376,65
INR		3.903,22	7.904,67
Ministério da Educação		149.170,83	164.928,90
Outros		874.014,14	805.607,77
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	-145.487,81	-139.901,67
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-331.022,79	-317.585,53
Gastos com o pessoal	15	-1.393.850,87	-1.316.244,98
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	-945,91	-5.474,05
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	186.536,51	197.758,44
Outros gastos e perdas	17.16	-127.617,58	-115.544,88
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		103.481,96	106.190,73
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-92.159,48	-81.173,30
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		11.322,48	25.017,43
Juros e rendimentos similares obtidos	17.17	0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados	17.17	-10.227,31	-11.095,63
Resultados antes de impostos		1.095,17	13.921,80
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		1.095,17	13.921,80

o contabilista certificado

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

a direcção

11.3 Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2015

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2015	2014
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		177.084,53	181.813,45
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-109.214,46	- 102.188,73
Pagamento a fornecedores		-509.795,91	- 461.515,35
Pagamentos ao pessoal		-1.396.478,03	- 1 285.018,27
	Caixa gerada pelas operações	-1.838.403,87	-1.666.908,90
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.877.778,89	1.841.206,91
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	39.375,02	174.298,01
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-55.548,89	- 126.009,80
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-1.489,32	
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis		3.500,00	
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos			
Subsídios ao investimento			36.000,00
Juros e rendimentos similares		1,69	51,89
Dividendos			
	Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	-53.536,52	- 89.957,91

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2015	2014
<u>Fluxos de caixa das actividades de financiamento</u>			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			
Realizações de fundos		120,00	240,00
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		-928,83	- 80.678,58
Juros e gastos similares		-10.407,37	- 11.133,77
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		-11.216,20	- 91.572,35
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		-25.377,70	- 7.232,25
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		61.003,48	68.235,73
Caixa e seus equivalentes no fim do período		35.625,78	61.003,48

11.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

Período de 01 de Janeiro de 2014 a 31 de Dezembro de 2014

DESCRIÇÃO		Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade							Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais		
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais			Resultado líquido do período	Total
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2014	1	10.990,00		439.866,52	(365.143,55)			1.577.561,28		1.663.274,25		1.663.274,25
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
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					126.962,65			(141.269,89)		(14.307,24)		(14.307,24)
	2				126.962,65			(141.269,89)		(14.307,24)		(14.307,24)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3								13.921,80	13.921,80		13.921,80
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3				126.962,65			(141.269,89)	13.921,80	(385,44)		(385,44)
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		240,00								240,00		240,00
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	5	240,00			126.962,65					240,00		240,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2014	6=1+2+3+5	11.230,00		439.866,52	(238.180,90)			1.436.291,39	13.921,80	1.663.128,81		1.663.128,81

Período de 01 de Janeiro de 2014 a 31 de Dezembro de 2015

DESCRIÇÃO		Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe							Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais				Resultado líquido do período
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2015	1	11.230,00		439.866,52	(224.259,10)			1.436.291,39		1.663.128,81		1.663.128,81
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
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								(39.991,40)		(39.991,40)		(39.991,40)
	2							(39.991,40)		(39.991,40)		(39.991,40)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3							1.095,17	1.095,17			1.095,17
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3							(39.991,40)	1.095,17	(38.896,23)		(38.896,23)
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		120,00								120,00		120,00
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	5	120,00								120,00		120,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2015	6=1+2+3+5	11.350,00		439.866,52	(224.259,10)			1.396.299,99	1.095,17	1.624.352,58		1.624.352,58

11.5 Notas anexas às demonstrações financeiras

Nota 1. Identificação da Entidade

A CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades 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 as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 25/03/2015 e Inscritas sob o nº 4 AP182015.07.16, com sede em Raso de Paredes, Águeda. Tem como objecto fundamental a educação, a integração profissional e social, a formação, o atendimento ocupacional e residencial de pessoas e grupos socialmente mais vulneráveis, designadamente pessoas com deficiência e/ou grupos em situação de risco ou exclusão social, no âmbito do qual visará a prossecução das seguintes finalidades principais:

- a) Promover a prevenção da deficiência;
- b) Criar os equipamentos e recursos humanos e materiais necessários ao pleno desenvolvimento e integração da 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;
- c) 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;
- d) Desenvolver actividades em domínios relevantes para a consagração dos direitos da pessoa, designadamente nos domínios da saúde mental, da igualdade de género e da prevenção da violência e maus tratos;
- e) Desenvolver acções de informação e sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e família.

Nota 2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

Em 2015 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;
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 “*Diferimentos*”.

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 activos 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 utilizados, pelo método da linha recta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos 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

Descrição	Vida útil estimada (anos)
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, sendo que se encontram 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 ao 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.

Em 2015 foram registados em Investimentos Financeiros os montantes entregues ao Fundo de Compensação de Trabalho.

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/patrocionadores/doadores/associados/membros

As quotas, e outras ajudas similares procedentes de fundadores/beneméritos/patrocionadores/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 retractar 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 contratos 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 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 CIRC.

Durante o exercício de 2015 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.

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 2015, 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 2014 e de 2015, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo em 01-Jan-2014	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2014
Custo						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3 285 165,45	41 120,03	-	-	-	3 326 285,48
Equipamento básico	710 976,16	18 445,48	-	-	-	729 421,64
Equipamento de transporte	461 330,87	65 313,00	-	-	-	526 643,87
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	210 226,02	6 069,91	-	-	-	216 295,93
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
Total	4 902 324,72	130 948,42	-	-	-	5 033 273,14
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2 198 667,20	49 003,81	-	-	-	2 247 671,01
Equipamento básico	667 834,53	17 767,81	-	-	-	685 602,34
Equipamento de transporte	442 778,04	12 149,85	-	-	-	454 927,89
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	205 209,71	2 137,71	-	-	-	207 347,42
Outros activos fixos tangíveis	37 364,22	114,12	-	-	-	37 478,34
Total	3 551 853,70	81 173,30	-	-	-	3 633 027,00

	Saldo em 01-Jan-2014	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2014
Perdas por Imparidade Acumuladas				
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2015	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2015
Custo						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3 326 285,48	-	-	-	-	3 326 285,48
Equipamento básico	729 421,64	24 094,71	-	-	-	753 516,35
Equipamento de transporte	526 643,87	36 885,00	- 83 580,16	-	-	479 948,71
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	216 295,93	-	- 7 488,19	-	-	208 807,74
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
Total	5 033 273,14	60 979,71	- 91 068,35	-	-	5 003 184,50
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2 247 671,01	49 103,49	-	-	-	2 296 774,50
Equipamento básico	685 602,34	19 422,34	-	-	-	705 024,68
Equipamento de transporte	454 927,89	21 528,77	- 83 580,16	-	-	392 876,50
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	207 347,42	1 990,53	- 7 488,19	-	-	201 849,76
Outros activos fixos tangíveis	37 478,34	114,35	-	-	-	37 592,69
Total	3 633 027,00	81 173,30	-	-	-	3 634 118,13

	Saldo em 01-Jan-2015	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2015
Perdas por Imparidade Acumuladas				
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

A Rubrica “Investimentos em Curso” em 31/12/2015 regista um valor de 543 777,69€, sendo 541 901,69€ relativo à Unidade Residencial sita em Travassô e que se encontra em fase de acabamentos e 1 876,00€ referente a equipamento adquirido por doação do Grupo Auchan/FENACERCI cuja utilização se iniciará em 2016.

Propriedades de Investimento

No que concerne às “Propriedades de Investimento”, a Entidade não registou quaisquer movimentos nos períodos de 2014 e 2015.

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	2014			2015		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	52 545,00	42 092,05	94 637,05	34 978,92	58 729,30	93 708,22
Locações Financeiras	-	-	-	-	-	-
Contas caucionadas	100 000,00	-	100 000,00	100 000,00	-	100 000,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>	-	-	-	-	-	-
Contas bancárias de letras descontadas	-	-	-	-	-	-
Descobertos Bancários Contratados	-	-	-	-	-	-
Outros Empréstimos	-	-	-	-	-	-
Total	152 545,00	42 092,05	194 637,05	134 978,92	58 729,30	193 708,22

Nota 9. Inventários

Em 31 de Dezembro de 2014 e de 2015 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2014	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2014	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2015
Mercadorias	1 549,70	9 699,86	-	1 486,70	8 336,00	-	1 720,49
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo		130 138,81	-		137 385,60	-	
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-	-
Total	1 549,70	139 838,67	-	1 486,70	145 721,60	-	1 720,49

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	139 901,67	145 487,81
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: 1 720,49€.

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2015 e 2014 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2015	2014
Vendas	18 277,05	20 263,87
Prestação de Serviços	122 973,67	121 101,54
Quotas dos utilizadores	105 595,94	103 336,97
Quotizações	2 828,00	2 383,00
Promoções para captação de recursos	6 415,88	7 544,47
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	8 133,85	7 837,10
...	-	-
Juros	-	-
<i>Royalties</i>	-	-
Dividendos	-	-
Total	141 250,72	141 365,41

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2014 e 2015, 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 2015 e 2014, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo” e “Apoios do Governo”:

Descrição	2015	2014
Subsídios do Governo	1 774 619,69	1 661 817,99
Centro Distrital Segurança Social	747 531,50	683 376,65
Ministério da Educação	149 170,83	164 928,90
INR 2015		
- Tocha 2015: 2 535,68€	3 903,22	7 904,67
- MOVIMENT'ARTE: 1 367,54€		
Outros (POPH, IEF, Município)	874 014,14	805 607,77
Apoios do Governo	-	-
Designação do Apoio A	-	-
Designação do Apoio B	-	-
Designação do Apoio C	-	-
...	-	-
Total	1 774 619,69	1 661 817,99

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	2015	2014
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais, nos períodos de 2015 e 2014, foi de 11 para ambos os exercícios. De um período para outro não se verificaram quaisquer alterações dos seus membros.

Os órgãos sociais da Entidade não auferem qualquer remuneração.

O número de pessoas ao serviço da Entidade em 31/12/2014 foi de 95 e em 31/12/2015 foi de 96.

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

Descrição	2015	2014
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1 156 150,77	1 095 737,59
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	450,00	1 726,50
Encargos sobre as Remunerações	227 338,05	211 216,74
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	6 909,18	5 793,39
Gastos de Acção Social	-	-
Outros Gastos com o Pessoal	3 002,87	1 770,76
Total	1 393 850,87	1 316 244,98

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 2015 e 2014, 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 n.ºs 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

No período de 2015 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 2 340,72€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2014 não detinha “*Investimentos Financeiros*”

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

A 31 de Dezembro de 2015 e 2014, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2015	2014
Activo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	858,00	1 092,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Perdas por imparidade	-	-
Total	858,00	1 092,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2015 e 2014 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte forma:

Descrição	2015	2014
Clientes e Utentes c/c	13 021,51	7 401,08
Clientes	3 949,73	1 743,29
Utentes	9 071,78	5 657,79
Clientes e Utentes títulos a receber	-	-
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Clientes e Utentes factoring	-	-
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Clientes e Utentes cobrança duvidosa	-	-
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Total	13 021,51	7 401,08

Nos períodos de 2015 e 2014 foram registadas as seguintes “Perdas por Imparidade”:

Descrição	2015	2014
Clientes	-	-
Utentes	-945,91	-5 474,05
Total	-945,91	-5 474,05

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2015 e 2014, a seguinte decomposição:

Descrição	2015	2014
Adiantamentos ao pessoal	3 620,00	3 620,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	62 375,95	61 697,33
...	-	-
Outros Devedores	43 323,10	62 406,01
Perdas por Imparidade	-	-
Total	109 319,05	127 723,34

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2015 e 2014, a rubrica “Diferimentos” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2015	2014
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	730,62	-
Prémios de seguros antecipados	12 219,10	13 990,93
Outros gastos de custo diferido	3 186,80	3 111,80
...	-	-
Total	16 136,52	17 102,73
Rendimentos a reconhecer		
Donativo EDP Solidária	-	-
Donativo BPI Senior	4 277,00	19 200,00
Total	4 277,00	19 200,00

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2015.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2015 e 2014, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2015	2014
Caixa	899,06	1 295,76
Depósitos à ordem	34 726,72	59 707,72
Depósitos a prazo	-	-
Outros	-	-
Total	35 625,78	61 003,48

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2015	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2015
Fundos	11 230,00	120,00	-	11 350,00
Excedentes técnicos	-	-	-	-
Reservas	439 866,52	-	-	439 866,52
Resultados transitados	- 238 180,90	13 921,80	-	- 224 259,10

Descrição	Saldo em 01-Jan-2015	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2015
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1 436 291,39	22 398,08	- 62 389,48	1 396 299,99
Total	1 649 207,01	39 004,88	- 62 389,48	1 623 257,41

17.9 Fornecedores

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

	2015	2014
Fornecedores c/c	72 831,52	105 883,04
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	72 831,52	105 883,04

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2015	2014
Activo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	-
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	-	-
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	539,57
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	13 876,61	9 509,61
Segurança Social	42 907,36	25 232,42
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	56 783,97	35 281,60

17.11 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2015		2014	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	134 911,66	-	137 538,82
Remunerações a pagar	-	134 911,66	-	137 538,82
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	785,11	-	1 327,88
Credores por acréscimos de gastos	-	3 323,26	-	1 471,47
Outros credores	-	892,81	-	545,81
	-	-	-	-
Total	-	139 912,84	-	140 883,98

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2015 e 2014.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2015 e 2014, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2015	2014
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	8 394,27	43 070,59
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	8 394,27	43 070,59

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 2015 e de 2014 foi a seguinte:

Descrição	2015	2014
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	143 243,53	130 160,64
Materiais	16 365,67	17 381,43

Descrição	2015	2014
Energia e fluidos	100 118,06	103 864,78
Deslocações, estadas e transportes	21 430,74	16 044,29
Serviços diversos (*)	49 864,79	50 134,39
Seguros	19 995,80	21 066,66
Rendas e alugueres	12 726,87	12 643,19
Comunicações	11 531,00	7 841,69
Total	331 022,79	317 585,53

(*) 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	2015	2014
Rendimentos Suplementares	37 205,57	39 248,07
Descontos de pronto pagamento obtidos	-	-
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	8 232,50	-
Outros rendimentos e ganhos	141 098,44	158 510,37
Total	186 536,51	197 758,44

17.16 Outros gastos e perdas

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

Descrição	2015	2014
Impostos e taxas	111,96	2,03
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	-
Dívidas incobráveis	-	-
Perdas em inventários	-	-
Gastos e perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-

Descrição	2015	2014
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	-	-
Gastos e perdas investimentos não financeiros		
Outros Gastos e Perdas	18 291,16	13 354,12
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	109 214,46	102 188,73
Total	127 617,58	115 544,88

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2015 e 2014 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2015	2014
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	10 227,31	11 095,63
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	10 227,31	11 095,63
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	- 10 227,31	- 11 095,63

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 2015.

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 2015 foram emitidas em 29/02/2016 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em 23 de Março de 2016.

12. Certificação Legal das Contas

CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

Introdução

1. Examinámos as demonstrações financeiras de CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2015, (que evidencia um total de 2.091.866,13 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.624.352,58 euros, incluindo um resultado líquido de 1.095,17 euros, a Demonstração dos resultados por naturezas, a Demonstração das alterações nos fundos patrimoniais e a Demonstração dos fluxos de caixa do período findo naquela data e o correspondente Anexo.

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, as alterações nos fundos patrimoniais e os fluxos de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:
 - a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direcção, utilizadas na sua preparação;
 - a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
 - a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
 - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância do relatório da Direcção com as demonstrações financeiras.
6. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

Opinião

7. Em nossa opinião as demonstrações financeiras referidas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da “CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL” em 31 de Dezembro de 2015, o resultado das suas operações, as alterações nos fundos patrimoniais e os fluxos de caixa no período findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Ênfases

8. Sem afectar a opinião expressa no parágrafo n.º 7 acima, chamamos a atenção para a seguinte situação:

- 8.1 A conta de Investimentos em Curso evidência um saldo no montante de 541.901,69 euros, que se refere às obras em curso na Unidade Residencial de Travassô. Informamos que por falta de financiamento público esta obra está parada, não existindo perspectivas para a sua conclusão.

Relato sobre outros requisitos legais

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

Águeda, 15 de Março de 2016



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

13. Parecer do Conselho Fiscal

Dando cumprimento à Lei e aos Estatutos, reuniu o Conselho Fiscal da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, a fim de analisar e de emitir parecer sobre o Relatório e Contas apresentados pela Direcção, referentes ao exercício de 2015.

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 2015 da CERCIAG - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL.

2º Aprovação da proposta da Direcção sobre a aplicação dos resultados do exercício.

3º Que seja atribuído à Direcção um voto de Louvor, como forma de reconhecimento, confiança e incentivo pela acção profícua, realçando o trabalho positivo da Direcção e de toda a sua Equipa, realizado ao longo do exercício, com reflexos ao nível da melhoria dos resultados líquidos.

O Conselho Fiscal

Águeda, 16 de Março de 2016

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves
Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes
Vice-Presidente