



**Relatório de Actividades
e Contas 2016**

Índice

1. Enquadramento	4
2. A Organização	5
2.1 Oferta de serviços	5
3. Princípios de Acção	7
3.1 Missão, Visão e Valores	7
3.2 Políticas	8
4. Orientação para a Excelência	10
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 Administrativa e Financeira	28
6.3 Unidade de Gestão de Clientes	32
7. Desempenho Operacional Departamentos	39
7.1 Departamento de Educação	39
7.2 Departamento de Actividades Ocupacionais	41
7.3 Departamento de Formação e Emprego	44
7.4 Departamento de Residências	50
7.5 Departamento de Apoio Domiciliário	52
8. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua	55
9. Desempenho Estratégico e Operacional	61
9.1 Acompanhamento do Plano Estratégico	61
9.2 Encerramento do Plano Estratégico 2014-2016	63
9.3 Acompanhamento do Plano de Actividades	64
9.4 Análise global	65
10. Anexos	66
10.1 Caracterização da População Atendida	66
10.2 Cronograma de Reuniões	68
10.3 Plano de Meios	69
10.4 Cronograma de Funcionamento Previsto/ Realizado	71
11. Balanço e Demonstração de Resultados	72
11.1 Balanço a 31 de Dezembro de 2016	72
11.2 Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2016	74
11.3 Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2016	75
11.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	77
11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras	79
12. Certificação Legal das Contas	101
13. Parecer do Conselho Fiscal	103

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Em conformidade com as disposições legais e estatutárias, submetemos a exame, apreciação e aprovação da Assembleia-Geral o Relatório de Actividades e Contas referentes ao exercício de 2016. Com ele encerra-se, igualmente, quer o ciclo de referência do Plano Estratégico que orientou a actuação da organização no período compreendido entre 2014 e 2016, que foi sendo monitorizado e medido nos correspondentes relatórios anuais, e do qual fazemos também a respectiva avaliação final, quer o mandato da actual direcção. Pretende-se com este documento obter uma demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados no último exercício e, globalmente, no último triénio, de forma a permitir a apreciação da gestão realizada, tendo por referência os recursos utilizados.

Contextualizando a acção, o ano de dois mil e dezasseis desenvolveu-se numa conjuntura muito particular, caracterizada pela complexidade na captação de recursos e por uma quase ausência de oportunidades. Viveram-se tempos conturbados por força dos constrangimentos e factores de mudança, que tiveram essencialmente a ver com as indefinições ao nível das orientações políticas, a que acresceu a dificuldade em encontrar mecanismos de financiamento ajustados às necessidades verificadas, que fossem controláveis do ponto de vista do equilíbrio financeiro da organização. Os maiores obstáculos sentiram-se, particularmente, no que respeita à formação profissional e emprego de pessoas com deficiência. Continuamos, à data de elaboração do presente documento, sem ter uma aprovação financeira das candidaturas, a plataforma SIIFSE está ainda longe de funcionar em pleno, não sabemos nada quanto a novas candidaturas e muito menos sobre o que irá acontecer no futuro.

Os factores externos, é consensual, são aqueles sobre os quais a organização não exerce nenhum, ou exerce um reduzido controlo. Assentamos, pois, a actuação, no pressuposto de que os problemas são inúmeros e que é impossível tratá-los ao mesmo tempo com igual eficiência. Procuramos socorrer-nos daquelas que, em cada momento, nos pareceram as melhores decisões, pela aplicação sistemática de instrumentos de gestão que nos capacitaram a executar melhor, pelo desenvolvimento de parcerias em conjunto com outras organizações, a partir da plena utilização das competências essenciais de cada uma e objectivando benefícios para ambas as partes, convictos de que as organizações com futuro se vão construindo em torno das pessoas, colocando a tónica sobre as suas competências individuais e enquanto grupo.

O presente documento reflecte o esforço e o empenho de todos os colaboradores da CERCIAG, essencial para o resultado final atingido na gestão de 2016. Merecem-nos uma palavra especial todos os que contribuíram para o cumprimento do nosso programa e o sucesso das nossas iniciativas. É com vincado sentido de responsabilidade e reforçado sentimento de dever cumprido, que a direcção agradece a todos os associados a confiança que lhes mereceu.

Águeda, 15 de Março de 2017

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 6 e os 18 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:** Hipoterapia, Canoagem, Judo, Ciclismo, ParaHoquei, (...);
- ▶ **Programas:** CLDS- Contrato Local de Desenvolvimento Social, NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família), GIP – Gabinete de Inserção Profissional, Átomo, Fanfara 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"> • Visita da Senhora Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade. • Apresentação pública do CLDS 3G - ADRO, no dia 6 de Abril no auditório da CERCIAG. • Participação no movimento de confecção de sacos para os drenos de mulheres com cancro da mama, com entrega de 25 sacos ao Movimento Vencer e Viver no dia 28 de Abril. • Colaboração na elaboração dos Planos Estratégicos Educativos Municipais de Águeda e Oliveira do Bairro. • Desenvolvimento de projecto para criação de uma resposta para mulheres portadoras de deficiência intelectual vítimas de violência doméstica, numa lógica de inovação social e de experimentação. • Elaboração do Plano Estratégico da CERCIAG para o triénio 2017-2019. • Adesão da CERCIAG à Carta Portuguesa para a Diversidade. • Sessão de sensibilização para pais e significativos do DAO, DFE e CRI, dinamizada pela FENACERCI na CERCIAG para a constituição do Conselho Consultivo de Famílias no dia 19 de Outubro. • Colaboração da CERCIAG como associada com estruturas de Apoio Ocupacional e Unidades Residenciais no Projeto Viver Autonomia+ Vida Independente+ da FENACERCI. • Participação de uma Técnica na CPCJ de Águeda, em representação das IPSS do Concelho. • Secretária da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI. • Delegada Regional do Centro da FENACERCI. • Membro do Núcleo Executivo do RSI. • Membro do CLAS. • Campanha Cabazes de Natal 2016: colaboração de 34 empresas na recolha de produtos de primeira necessidade para oferecer aos Clientes da CERCIAG. • Recepção de 8 visitas à CERCIAG, com a participação de cerca de 100 pessoas, no âmbito de conhecimento de respostas e utilização de serviços tais como Snoezelen e Jardim Terapêutico. • Acolhimento pontual no DAO no período de interrupções lectivas de 5 alunos acompanhados pelo CRI, dos Agrupamentos de Escolas de Águeda, Anadia e Valongo do Vouga.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
<p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de 37 acções de Formação de Activos (3156 horas). • Admissão de 18 novos colaboradores para as diferentes respostas, em resultado do alargamento de acordo de cooperação, aprovação de candidaturas e/ou substituição. • Acolhimento de 17 estágios em diferentes áreas, solicitados por Universidades, Institutos e outras entidades de Formação e Educação. • Rescisão, por iniciativa do trabalhador, de três contratos de trabalho. • Encerramento de dois estágios profissionais e início de um novo estágio. • Encerramento de dois CEI. • Avaliação de Desempenho dos colaboradores, relativa ao ano de 2015, com média final de 75,58% (Bom). • Aplicação de inquéritos de Consulta aos Trabalhadores sobre as Condições de SST, de que resultou um índice de satisfação 98,38%. • Avaliação de satisfação dos colaboradores, com índice de satisfação de 93,44%.
<p>DIREITOS</p>	<p>Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação da AR Carla Sofia nas reuniões com a “Plena Inclusion”. • A convite do Portugal Inovação Social apresentação do Programa de Educação Afectivo-Sexual Átomo. • Participação na 1ª Assembleia Geral da Plataforma Nacional de Auto Representantes (PNAR) com o objectivo de aprovar o Plano de Actividades para o mandato de 3 anos do grupo dinamizador eleito. • Participação no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda. • Participação do Grupo de AR na Assembleia Geral de Março, com apresentação do Relatório de Actividades do Grupo, relativo ao ano de 2015. • Participação do Grupo de AR no III Encontro Nacional de Grupos de Auto Representantes. • Elaboração de um artigo sobre o Átomo na sequência do convite formulado para colaborar com a Pin-ANDEE (PRÓ-INCLUSÃO - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DOCENTES DE EDUCAÇÃO ESPECIAL) na construção do Dossier Temático da Revista “Educação Inclusiva”. • Participação da presidente dos AR da CERCIAG e uma técnica no Seminário Final do Projeto TOPSIDE +, Oportunidades de Formação para Pares de Apoio com Deficiência na Europa, que se realizou em Lisboa. • Apresentação do Projecto Átomo na temática “Importância da Educação Afectivo-Sexual na Formação Profissional de Pessoas com Deficiência e/ou Incapacidade” no V Congresso Ibérico de Educação Especial organizado pela Santa Casa da Misericórdia do Porto. • Participação de um colaborador na Conferência organizada pelo Município da Mealhada, no âmbito do Dia Nacional da Pessoa com Deficiência com a temática “Porquê a mim, porquê a nós”. • Participação de um colaborador na reunião do CLAS - Conselho Local da Acção Social, com apresentação do tema “Uma questão de...Educação”.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
ÉTICA	<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"> • Dinamização do Workshop "Importância da Formação Profissional" para beneficiários de RSI (Familiars e Formandos) no âmbito do Núcleo Local de Inserção, numa actividade em parceria com a Cruz Vermelha de Águeda. • CLDS 3G - Acção 7 - Concurso "selo inclusivo" – A atribuição da marca de "Empresa Inclusiva" ou "Instituição inclusiva" é um reconhecimento por todo um trabalho de integração de pessoas com deficiência e incapacidade, nos seus quadros de colaboradores. • Apoio contínuo na execução do Plano de Actividades do grupo AR.
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 parceria entre a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda para inclusão de alunos com NEE no Campo de Férias - Férias para Todos 2016, com acompanhamento dos técnicos do CRI. • Estabelecimento de 165 novas parcerias com instituições e empresas da comunidade. • Integração e acompanhamento de 88 alunos do CRI abrangidos com Planos Individuais de Transição. • Realização da II Caminhada Solidária, organizada pela Empresa TUPAI.
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"> • Início do protocolo de Desporto Adaptado com a Câmara Municipal de Águeda. • Aplicação dos inquéritos de Avaliação de clientes de Satisfação com um índice de satisfação de 96%. • Admissão de 90 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 2016/2017. • Distribuição de 96 Cabazes de Natal a Clientes do DFE, DAO e DAD. • Organização de Almoço de Natal do DR entre clientes, famílias e colaboradores. • Realização do Dia do Formando, com entrega de diplomas aos 33 Finalistas e entrega dos prémios "Formando do Ano" e "Prémio de Mérito" pelo desempenho em PCT (Prática em Contexto de Trabalho). • Exposição fotográfica dos Clientes acompanhados pelo Serviço de Mediação para o Emprego e Centro de Recursos no ano de 2016 (PCT e APC). • Acção de sensibilização para Clientes sobre "Violência Doméstica", dinamizada pela GNR de Águeda. • Aplicação dos instrumentos de avaliação da Qualidade de Vida a Clientes do DAO, DFE, DAD e CRI.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
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 Encontro de Boccia Sénior na Praça 1º de Maio em Águeda. • Participação na "Feira dos Saberes e Sabores" no dia 23 de Abril de 2016, dinamizada pela Bela Vista subordinado ao tema dos Direitos. • Participação de 5 alunos e técnicos do CRI no Campo de Férias da Câmara Municipal de Águeda - Férias para Todos 2016, que decorreu nos meses de Junho e Julho. • Participação nas Marchas Populares de Águeda com um grupo de Clientes, Colaboradores e Significativos. • Participação de Clientes no Campeonato nacional de Judo e Campeonato Nacional de Ciclismo. • Participação nas XXVI Jornadas Desportivas da CERCIMIRA. • Participação em Encontro de Paracanoagem no rio Águeda. • A convite do Núcleo de Judo da Associação Académica da Universidade de Aveiro, participação da equipa de Judo da CERCIAG no Programa Conversas da Manhã da Rádio Terra Nova.
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"> • Realização de 23 actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão em eventos na comunidade. • Participação do Rancho Folclórico "Saltatio" em 4 actuações na comunidade. • Participação do Grupo de Malabares em 4 actuações na comunidade. • Candidatura ao POISE Portugal 2020 para Formação de Públicos Estratégicos, no âmbito do Projecto 71. • Apresentação à Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade de um projecto-piloto - "Projecto 71" – para criação de uma resposta específica de acolhimento de emergência para vítimas de violência doméstica e de género com deficiência/incapacidade. • Participação na elaboração do Plano de Desenvolvimento Social 2017 do Concelho de Águeda (Rede Social). • Candidatura à 9ª Edição do Concurso "Cartaz 3 de Dezembro", com o Cartaz "Desafia a Diferença". • Candidatura à 3ª edição do concurso de fotografia "A inclusão na diversidade" promovido pela revista Plural&Singular, em parceria com o Centro Português de Fotografia. • Participação no Grupo de Trabalho sobre Vida Independente no dia 16 de Dezembro – FENACERCI Lisboa.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
<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 de eventos diversos com a comunidade para angariação de fundos. • Elaboração e entrega do requerimento de continuidade das acções de Formação Inicial, no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros, e apresentação do respectivo Relatório de Execução. • Realização de Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades e das Contas, relativo ao exercício de 2015. • Campanha Pirlampo Mágico 2016. • Reuniões periódicas de acompanhamento com a Direcção, Conselho Fiscal e Revisor Oficial de Contas. • Apresentação de Candidatura a Formação Inicial e Contínua até 2018, no âmbito do POISE. • Implementação de base de dados de registo de serviços prestados no Departamento de Residências. • Candidatura a medidas diversas para financiamento de projectos.
<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"> • Participação em exercícios de Benchmarking com organizações congéneres. • Desenvolvimento módulo de controlo e registo de apoios do Lar Residencial. • Elaboração do Diagnóstico de Necessidades da Organização. • Exercício de Benchmarking Teleassistência Apoio Domiciliário, com 36 instituições congéneres. • Desenvolvimento módulo de requisição de transportes. • Desenvolvida a ADRO@NET, plataforma de comunicação colaborativa, com o objectivo de sistematizar, agilizar e simplificar os fluxos de informação entre a CERCIAG e os parceiros no projecto CLDS3G-ADRO.

5. Candidaturas a Projectos de Financiamento

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	Tocha 2016 – Colónia de Férias (Projecto nº 455/2016)	Desenvolver actividades lúdicas, alargar as relações interpessoais, viver novas experiências de lazer e culturais fora do contexto familiar e institucional.	Executada
	Projecto Átomo (Projecto nº 193/2016)	Aquisição de diverso material didáctico.	Executada
	Bailando sobre rodas (Projecto nº 483/2016)	Aquisição de equipamentos e trajes para o Grupo de Dança do DAO.	Executada
Prémio António Manuel da Mota 2016	Promoção da Literacia Emergente – É de pequenino que se torce o pepino	Trabalhar as competências de pré-leitura das crianças em idade pré-escolar que se encontram na transição para o primeiro ciclo, facilitando a posterior aprendizagem da leitura e de escrita, competências fundamentais para o sucesso escolar.	Não aprovada
Fundação Calouste Gulbenkian			
Câmara Municipal de Águeda	Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – 2 projectos	2 Projectos – financiamento das actividades da Fanfarrinha Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva (participações/actuações e ensaios).	Executada
	Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social – 4 projectos	4 Projectos – Aquisição de quadros eléctricos, para cumprimento das recomendações para o sistema eléctrico; Complemento ao Projecto Tocha 2016 – Colónia de férias; Complemento ao Projecto Átomo; Complemento ao Projecto “Bailando Sobre Rodas”.	3 – Executadas 1 – Por Executar
	AgitÁgueda	Sensibilizar a comunidade para a temática da deficiência/incapacidade; Promover a imagem da organização na comunidade; Reforçar e estabelecer redes de parceria e voluntariado com outros participantes; Angariação de fundos.	Executada
	Desporto Adaptado para Todos	Dinamização do Desporto Adaptado, em diferentes modalidades (Boccia, Canoagem, Ciclismo e Judo), para pessoas com deficiência do Concelho de Águeda.	Executada
"Mais Para todos" LIDL e SIC Esperança 2016	Projecto "Sala Pelicano"	Remodelação da Sala de Convívio do DAO com equipamento multimédia diverso.	Não aprovada
2016 Social Innovation Tournament	Awakening Sensations - The Atom Project	Fazer o <i>upgrade</i> das metodologias e instrumentos do programa de Educação Afectivo-Sexual - Átomo.	Não aprovada
PAPERÁ	Campeonato de Judo CM14	Organização do Campeonato de Judo do CERCIAG em Movimento 14.	Não aprovada Executada
Programa EDP Solidária - Inclusão Social 2016	AQUALÂNDIA	Requalificar a piscina interior do DAO da CERCIAG.	Não aprovada

Entidade	Designação	Objectivo	Estado
Portugal 2020	Formação para Públicos Estratégicos	Formação e capacitação de profissionais na prevenção, protecção, intervenção e adequada sinalização de potenciais vítimas de violência doméstica e de género com deficiência e/ou Incapacidades.	A aguardar decisão
BPI Capacitar 2016	Recinto Polidesportivo BPI	Construção de Polidesportivo no parque de estacionamento de terra batida.	Não aprovada
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	Cartaz 3 de Dezembro - Desafia a Diferença	Cartaz alusivo ao Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.	Não aprovada
7ª Edição do Prémio SIC Esperança Escola Solar	“Pintores de Sorrisos”	Criação de um grupo de teatro experimental, composto por pessoas com deficiência, que tenha impacto ao nível da comunidade e promova aspectos como a inclusão e a autodeterminação dos cidadãos com deficiência.	Não aprovada
Concurso de Fotografia Plural e Singular	Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	Fotografia alusiva ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência. Fotografias do dia-a-dia dos clientes a participarem nas actividades.	Não aprovada
Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade	Projecto 71 - Casa Abrigo	Acolhimento e apoio a pessoas com deficiência e/ou incapacidade vítimas de violência doméstica.	Aprovada Em Execução
UMAR	Marcha Solidária	Mobilização da comunidade do Concelho de Águeda para uma marcha/arruada pela cidade de Águeda, seguida de numa concentração no âmbito do “Dia Internacional pela Eliminação da Violência sobre as Mulheres”.	Executada

No decorrer do ano de 2016, foram realizadas 24 candidaturas a programas ou medidas relacionadas com o potencial desenvolvimento de 20 projectos, os quais acreditávamos trazerem efectivo valor aos nossos serviços, aos nossos clientes e à comunidade. No entanto, as actuais dificuldades no acesso a novos financiamentos fizeram com que apenas 13 das candidaturas fossem aprovadas, sendo que 1 ainda aguarda decisão por parte da entidade financiadora.

As 13 candidaturas aprovadas reflectem-se na implementação e desenvolvimento de 10 projectos, dado que algumas concorrem para a execução do mesmo projecto. No que concerne ao projecto “Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social – Aquisição de quadros eléctricos” a sua execução não foi ainda concretizada, embora a sua candidatura tenha sido aprovada pela CMA.

Relativamente ao projecto “Campeonato de Judo CM14”, o mesmo foi executado com recursos internos por ter sido considerada uma iniciativa importante para os nossos clientes, embora não tenha sido aprovada a candidatura apresentada ao PAPER.

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						
14º 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

Não obstante todos os constrangimentos verificados ao longo do ano de 2016, ainda muito longe de estarem ultrapassados, a verdade é que a CERCIAG procurou focar a sua actuação, ao longo de todo o exercício, na prossecução dos objectivos previamente estabelecidos, aproveitando os nichos de oportunidade entretanto surgidos, procurando minimizar os decorrentes impactos negativos na qualidade dos seus serviços e tendo por referência, como factor diferenciador, a permanente satisfação dos seus clientes e a sua fidelização.

Quando se elabora o plano estratégico, que por sua vez se desdobra nos respectivos planos operacionais, pretende-se ir o mais longe possível, sendo que, depois e por força das vicissitudes, nem sempre é possível atingir os objectivos propostos. A estabilidade da organização depende em grande medida da capacidade de captação de financiamento e, no período em análise, a situação foi muito preocupante, considerando o impacto da formação profissional no volume de actividade e de receita de toda a estrutura.

Ao encerrar o exercício, com o qual se encerra, igualmente, o período correspondente ao Plano Estratégico que orientou a acção no triénio 2014 a 2016, o balanço é substancialmente positivo. Na leitura avaliativa que fizemos não nos ativemos a resultados exclusivamente financeiros ou apenas operacionais. Tivemos por base um conjunto de indicadores conjugados de forma integrada, e a sua importância relativa, que vão dos aspectos relacionados com a qualidade dos serviços e a eficiência dos processos, até aos clientes e à sua máxima satisfação para, finalmente, considerarmos os indicadores económico-financeiros e os relacionados com os planos e objectivos. Os primeiros, obviamente indicativos de custos, os segundos, enquanto geradores de receitas e os restantes, como síntese dos resultados, numa clara articulação entre as metas estabelecidas a curto prazo e uma visão de longo prazo e com futuro.

Resulta pois que, não obstante todas as dificuldades, foi possível conciliar a excelência operacional, a proximidade com o cliente (serviços personalizados) e a liderança na área de intervenção, num mercado de crescente competição, com elevado nível de exigência e em mudança profunda, o que obrigou a uma permanente reflexão sobre a estrutura organizacional e o papel preponderante que é atribuído à prossecução da sua missão, com o máximo de eficiência e de eficácia na prestação organizacional. Acreditamos tê-lo conseguido, ao menos no que consideramos inalienável e que entendemos como marca identitária, e que se traduz nas diversas iniciativas que aqui damos nota, que vão da melhoria da qualidade e oportunidade dos apoios e serviços, à optimização da utilização dos recursos existentes, passando pela promoção de uma cultura de qualidade e de melhoria contínua inspirada nas boas práticas de gestão e desenvolvendo serviços inovadores, assentes num ambiente organizacional proactivo e eficaz, que enfatiza a acção e a valorização de sinergias.

Contudo, são de registar alguns valores menos conseguidos, referenciados em algumas actividades, a que ficaremos naturalmente atentos e que justificam uma intervenção futura adequada.

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

- Adesão da CERCIAG à **Carta Portuguesa para a Diversidade**.
- **Apresentação pública do CLDS 3G - ADRO**, no auditório da CERCIAG.

- **Desenvolvimento de resposta piloto para mulheres com deficiência intelectual vítimas de violência doméstica (Projecto 71)**, numa lógica de inovação social e de experimentação, a convite da Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade.
- Candidatura ao POISE Portugal 2020 para **Formação de Públicos Estratégicos**, no âmbito do Projecto 71.
- Colaboração na **elaboração dos Planos Estratégicos Educativos Municipais de Águeda e Oliveira do Bairro**.
- **Apresentação do Programa de Educação Afectivo-Sexual Átomo**, a convite do “Portugal Inovação Social”.
- **Elaboração de um artigo sobre o Átomo**, na sequência do convite formulado para colaborar com a Pin-ANDEE (PRÓ-INCLUSÃO - Associação Nacional de Docentes de Educação Especial) na construção do Dossier Temático da Revista “Educação Inclusiva”.
- Parceria entre a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda para **inclusão de alunos com NEE no Campo de Férias - Férias em Movimento 2016**.
- Estabelecimento de **165 novas parcerias** com instituições e empresas da comunidade.
- Início do **protocolo de Desporto Adaptado com a Câmara Municipal de Águeda**.
- **Cedência de um técnico de Terapia da Fala** do DE, no âmbito de parceria com a Câmara Municipal de Águeda, para realização de rastreio concelhio e intervenção com crianças do ensino pré-escolar, tendo sido rastreadas cerca de 300 crianças.
- **Atribuição da marca "Empresa Inclusiva" ou "Instituição inclusiva"**, no âmbito do CLDS 3G - Acção 7 - Concurso "Selo Inclusivo”.
- **Participação do Grupo de Auto Representantes na PNAR** – Plataforma Nacional de Auto Representantes, reforçando o papel preponderante da autodeterminação e *empowerment* dos clientes da Cerciag.
- **Participação de clientes num conjunto de actividades na comunidade**, nomeadamente: 18ª Taça Nacional de Ciclismo ANDDI, Anadia; Campeonato de Judo ANNDI, Guimarães; Campeonato Boccia Sénior, Oliveira do Bairro; Recardães *Fashion* - desfile de moda e Feira do Emprego e Empreendedorismos de Águeda (CLDS 3G – ADRO).
- Realização de **Marcha Solidária, no âmbito da Campanha de Proximidade no Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres**, a convite da UMAR.
- Dinamização, pela equipa de CRI, de **6 acções para famílias, docentes e auxiliares, nas áreas de Psicologia, Terapia da Fala e Acompanhamento ao Plano Individual de Transição (PIT)**, visando sensibilizar e capacitar os participantes para temáticas relacionadas com a deficiência/diferença.
- **Implementação do serviço “Beleza e bem-Estar”** (cabeleireiro), por forma a garantir um leque diversificado de serviços ao cliente no domicílio.
- **Realização de eventos com impacto social**, por terem mobilizado a participação da comunidade em geral, reforçando também a imagem da organização no exterior, nomeadamente: Campanha do Pirlampo Mágico, CERCIAG em Movimento 14 e a 7ª edição do Concurso de Sopas e Aromas.
- **Realização da Campanha “Cabazes de Natal 2016”**, com a colaboração de 34 empresas dos concelhos de abrangência.
- Realização de **37 acções de Formação de Activos** (3156 horas).

Sustentabilidade e Diversidade na Prestação de Serviços

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de integrações socioprofissionais	184	≥80%	259	140,8%	↗
Média de avaliação de desempenho	74,5%	≥ 72%	75,6%	75,6%	↗
Novos projectos	3	≥ 3	3	100%	~
Novas parcerias	133	≥ 84	165	196,4%	↗
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.135.580€	100%	2.306.136,7€	108%	~
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.151.611€	100%	2.315.855,4€	108%	~
Crescimento dos resultados líquidos do exercício	1.095,2€ (-12.826,6€)	≥ 10.000€	9.718,8€	97,2%	~
Taxa de autofinanciamento	313.100€	≥ 15%	12,8% (295.413,3€)	85,3%	↘
Taxa de receita gerada com novos serviços	18.370€	≥1%	0	0	--
Taxa de aumento das participações	126.500€	≥10%	108.232€	85,6%	↘
Custo médio de cliente	3,7% (2.643,3€)	≤3.122€	2.700,4€	100%	↗
Taxa de diminuição dos gastos médios por centros de responsabilidade	779.375€	≥1%	839.179,5€	108%	↘
Taxa de transferência para a sociedade	1.569.700€	≥73%	1.702.714,1€	73,5%	~

No que respeita ao indicador “Taxa de integrações socioprofissionais” este apresenta um desvio muito positivo, dado que foram acompanhados mais alunos em PIT e clientes em Acompanhamento Pós-Colocação e Prática em Contexto de Trabalho.

O resultado alcançado no indicador “Média da avaliação de desempenho” foi relevante, considerando que se encontra 3,6% acima do planeado e regista um valor superior ao alcançado no ano de 2015, o que revela um nível superior de compromisso e desempenho dos colaboradores em geral.

A “Taxa de execução orçamental dos gastos totais” apresenta um valor dentro do planeado para o período em análise. Do mesmo modo, a “Execução orçamental dos rendimentos totais” registou um valor dentro do previsto para o ano 2016. O valor do “Crescimento dos resultados líquidos do exercício”, e por influência dos

resultados dos indicadores anteriores, sofreu um aumento relativamente ao período homólogo, registando um resultado líquido positivo de 9.718,77€, valor dentro do planeado.

A “Taxa de autofinanciamento” ficou abaixo da meta definida, registando um valor inferior ao planeado, na medida em que se registou um aumento significativo dos subsídios à exploração, relativamente ao previsto em orçamento, resultado dos novos acordos de cooperação. O indicador “Taxa de receita gerada com novos serviços” regista uma taxa de realização nula, por ausência de novos serviços remunerados durante o ano de 2016.

A “Taxa de aumento das comparticipações” reflecte apenas o aumento de clientes, uma vez que não foram realizadas actualizações das comparticipações dos serviços prestados nas respostas sociais, por alguma indefinição relativamente à aplicação dos novos critérios definidos pela Tutela.

Para o “Custo médio de cliente” o resultado foi positivo, tendo ficado abaixo do valor previsto. Este valor é aceitável tendo em conta que a meta foi calculada tendo como referência 684 clientes e a média de clientes efectiva foi de 854, o que significa que o aumento de clientes não implicou um aumento proporcional dos gastos totais. O valor apurado para 2016 foi equivalente ao registado no ano 2015.

O indicador “Taxa de diminuição dos gastos médios por centros de responsabilidade” regista um valor desfavorável de 8%, não tendo sido alcançado o objectivo de diminuição dos gastos médios das respostas sociais. Contudo, a comparticipação financeira para os serviços em análise registaram um aumento para o mesmo período, pelo que este facto não afectou negativamente o resultado final.

O resultado do indicador “Taxa de transferência para a sociedade” encontra-se acima do previsto, sobretudo pelo aumento registado nos valores de bolsas de formação pagos aos formandos do DFE, em virtude da alteração legislativa ocorrida.

Comunicação e Responsabilidade Social

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Eventos com impacto social	≥5	100%	6	120%	↗
Taxa de resposta às solicitações da Gestão	10	100%	--	--	--
Acções de responsabilidade social	≥ 200	100%	298	149%	↗
Acções de sensibilização para a deficiência	≥ 200	100%	386	193%	↗
Contributos para a sociedade	≥ 450	100%	658	146,2%	↗

A análise dos indicadores apresentados na área da Comunicação e Responsabilidade Social permite concluir que os resultados obtidos ao longo do ano 2016 superaram as metas anuais estabelecidas.

No que concerne ao indicador “Eventos com Impacto Social” destaca-se o desvio positivo, uma vez que foram previstos 5 eventos para 2016, tendo sido concretizados 6, nomeadamente a apresentação pública do CLDS3G “ADRO”, Pirilamparada, Festa dos Santos Populares, CERCIAG em Movimento 14 (o qual incluiu o Campeonato de Portugal de Ciclismo ANDDI e o II Torneio de Judo CERCIAG EM MOVIMENTO / 2ª Taça de Portugal de Judo ANDDI), a 7ª edição do Concurso de Sopas e Aromas (a qual incluiu a II Mostra de Doçaria e uma exposição de artesanato promovida pelos colaboradores da CERCIAG) e a Marcha Solidária - Campanha de Proximidade relativa ao Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres. Dos eventos realizados, não estava previsto a Marcha Solidária e Campanha de Proximidade do Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres, que envolveu a participação de Parceiros, Comunidade e outras Entidades.

É pertinente referir que durante o ano de 2016 também algumas entidades/empresas, 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 a 2ª Caminhada Solidária organizada pela empresa TUPAI, o Jantar de All4gym - Associação Gímnica De Águeda e o Jantar Solidário de Fados, organizado pelo Clube Rotário de Águeda, numa perspectiva de colaboração, angariação de fundos e divulgação da organização.

Os valores apresentados no indicador relativo aos “Contributos para a sociedade”, demonstram o compromisso da organização em responder às necessidades dos seus clientes e famílias, colaboradores e comunidade, contribuindo de forma efectiva para a redução das desigualdades sociais, que cada vez são mais significativas. Destaca-se a distribuição de 84 cabazes alimentares e outros apoios a clientes da CERCIAG, bem como o apoio a 87 pessoas da comunidade nas suas necessidades de interacção com os serviços públicos (encaminhamento para serviços, preenchimento de documentos, apoios técnicos, entre outros).

No âmbito da sua missão e da promoção dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade, a CERCIAG aposta na sensibilização e capacitação da comunidade nesta área. Assim, em 2016 a organização participou num conjunto de acções de sensibilização, das quais se destacam a participação em estudos e projectos da comunidade, participações em seminários e conferências, bem como a participação da Fanfarra Zabumbar, Rancho Saltatio e Grupo de Malabares, em diversas actuações na comunidade.

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.

6.1.1 Qualidade e Controlo de Gestão

Qualidade na Prestação de Serviços

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Índice de satisfação dos clientes	96%	≥ 90%	96%	96%	~
Índice QOL (Formação Profissional)	83%	≥ 83%	--*	--*	--

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Índice QOL (Actividades Ocupacionais)	--	≥ 83%	101 (138)	53%	↓
Índice QOL (Apoio Domiciliário)	--	≥ 83%	64,5%	64,5%	↓
Renovação de Acreditações/ Certificação	--	2	--	--	--
Exercícios de Benchmarking	6	≥6	5	83,3%	~
Ações de melhoria (Exercícios de Benchmarking)	2	≥2	2	100%	~

* Apesar dos inquéritos terem sido aplicados conforme previsto, os resultados da sua aplicação não foram atempadamente disponibilizados pela organização parceira que coordena este projecto.

Da análise dos indicadores relativos à Qualidade e Controlo de Gestão, destaca-se o facto de ao longo do ano de 2016 a CERCIAG ter desenvolvido/participado em 5 acções de *Benchmarking* que envolveram 14 parceiros. Decorrente da participação nestas acções, a CERCIAG sinalizou 2 acções de melhoria, tendo uma das acções sido encerrada ainda no decorrer do ano.

Sendo a Qualidade de Vida um direito fundamental do ser humano, é assumida como uma das orientações de base que guiam a intervenção da CERCIAG. Nesse sentido, em 2016 foram aplicados questionários a clientes do DFE, DAO e DAD, que permitiram perceber a posição na vida de acordo com o contexto cultural e o sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações.

No DAO a opção foi pela aplicação da “Escala GENCAT” desenvolvida por Verdugo, conforme Modelo de Qualidade de Vida de Schalock, modelo pelo qual se orienta a intervenção realizada. Esta escala foi traduzida pela CERCIAG para português, tendo sido posteriormente efectuada uma primeira aplicação a todos os clientes do DAO. O valor obtido para o Índice QOL é explicado pela dificuldade na obtenção de respostas positivas relativamente a alguns domínios de avaliação, nomeadamente no das “Relações Interpessoais” nas questões relacionadas com a vida sexual e no “Bem-estar Material”. Os itens de avaliação destes domínios reflectem paradigmas de acção diferentes dos operacionalizados em Portugal.

A “Escala GENCAT” apresenta agora uma versão traduzida para português, disponibilizada pela Universidade de Salamanca, instituição responsável por este estudo, a qual será aplicada a todos os clientes de DAO em 2017.

De referir que foram também aplicados, pela primeira vez, os inquéritos para avaliação da qualidade de vida dos clientes de Apoio Domiciliário. Tendo consciência de que os inquéritos aplicados não foram devidamente aferidos, por falta de informação técnica e pela heterogeneidade da população atendida por este serviço (idosos, doença mental e deficiência), os seus resultados não foram, também, tão orientativos como se pretendia. Assume-se o compromisso de procurar estabelecer uma parceria com a Universidade de Aveiro, para o próximo ano, no sentido de trabalhar com a CERCIAG a elaboração de um inquérito e a aferição de uma escala, que se ajuste às características da população e que daí se possam retirar conclusões mais fidedignas. Apesar do resultado negativo face ao planeado, segundo a escala utilizada este ano, os clientes encontram-se num “Nível **Médio** de Qualidade de Vida” (50%-69%).

6.1.2 Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Principais Acções e Iniciativas

No âmbito do projecto CLDS 3G – ADRO foi elaborada diversa documentação de suporte, a qual incluiu o desenvolvimento de folhas de cálculo para registo e análise de resultados de inquéritos, o desenvolvimento e publicação do website oficial do projecto, para divulgação do mesmo e das suas actividades, e a ADRO@NET, uma plataforma de comunicação colaborativa, para monitorização das actividades realizadas pela CERCIAG e pelos seus parceiros no projecto.

Foram ainda implementados 4 dispositivos do Sistema de Segurança – Telecuidado.

No que se refere à INTRANET, foi feita ao longo do ano a revisão do código fonte de secções intervencionadas. Foi reformulado o módulo de Fórum de Discussão e desenvolvidos os módulos de registo e gestão dos apoios prestados no Lar Residencial e de requisição e gestão de saídas/transportes.

De salientar também a alteração dos impressos relativos à Formação Profissional, no sentido de serem cumpridas as novas normas gráficas do POISE e Portugal 2020, o desenvolvimento, no website da CERCIAG, da base para exercício de Benchmarking do DAD, relativo ao serviço de teleassistência, e a revisão/elaboração de documentação e apoio diverso à preparação da renovação da Certificação EQUASS Excellence.

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Visitas ao website cerciag.pt	22190	≥ 25000	38944	155,8%	↗
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	3678	≥ 4500	4018	89,3%	↘
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	4	100%	~
Elementos gráficos elaborados	200	100%	305	152,5%	↗
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades	42	100%	107	254,8%	↗
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	427	100%	471	110,3%	↗

Pretendia-se, em 2016, conseguir 748 novos gostos no Facebook da CERCIAG. Contudo, o crescimento de “Gostos” é manifestamente mais lento à medida que o número global aumenta, apesar das estratégias de criação de eventos e de interações (nomeadamente o “desafio fotográfico”).

De salientar os indicadores de actualizações da informação no website, visitas ao website e referências à CERCIAG na comunicação social, que obtiveram valores elevados e reflectem o esforço no aumento da visibilidade da organização e das suas actividades no exterior. É também de destacar o número de elementos gráficos elaborados e o número de actividades e eventos registados. Os valores destes e outros indicadores foram influenciados pela execução de actividades não

previstas, designadamente o lançamento do livro “Exercício Físico na Gravidez”, da autoria do reputado Investigador Aguedense, Dr. Márcio Domingues, bem como a visita e a bênção da CERCIAG pelo Senhor D. António Moiteiro Ramos, Bispo de Aveiro e o Jantar de Fados Solidários.

A restante acção do departamento decorreu dentro dos valores planeados.

6.1.3 CLDS 3G - ADRO

Principais Acções e Iniciativas

A implementação do Plano de Acção do projecto ADRO em 2016 iniciou com um conhecimento aprofundado de todas as freguesias de abrangência, com toda a equipa de intervenção directa de todas as entidades envolvidas, contando para o efeito com o apoio total das 3 Juntas de Freguesia e das entidades executoras das mesmas.

A implementação do Plano de Acção foi realizada de uma forma gradual, concentrando um maior número de actividades no segundo semestre do ano.

Das 32 acções elencadas no projecto destacaram-se algumas, quer pelo impacto na comunidade, quer pelos resultados atingidos.

Deste modo no Eixo 1, Emprego, formação e qualificação, a acção 6, Feira de Emprego e Empreendedorismo, que decorreu a 20 e 21 de Outubro, quer pela adesão, quer pelo impacto, foram o mote para a participação noutras acções deste eixo, nomeadamente ao nível da formação.

No que concerne ao Eixo 2, Intervenção Familiar e Parental, as acções dirigidas fundamentalmente a agregados familiares mais vulneráveis, nas acções 15 (gestão orçamental e familiar), 16 (auto-sustentabilidade) e 17 (relações familiares), não tiveram a adesão esperada, nomeadamente ao nível da Freguesia de Macinhata do Vouga, onde ainda não se conseguiu trabalhar a este nível.

Este eixo necessitou do envolvimento de outras entidades locais para implementar as acções, identificando os potenciais destinatários, e para isso contou com algumas parcerias fundamentais, designadamente o Centro Social e Paroquial de Valongo do Vouga e a Conferência Vicentina de Águeda.

Relativamente ao Eixo 3, Capacitação da Comunidade e das Instituições, com especial enfoque no associativismo, artesanato e voluntariado, as acções ligadas 23, 24, 25 e 26, nomeadamente a formação específica dirigida a artesãos locais, teve uma boa adesão, tendo sido realizadas 2 sessões em 2016. Nesta sequência, promoveu-se a participação de 3 artesãs numa feira fora do concelho, com o objectivo de potenciar o artesanato local.

Ainda neste eixo, na acção 30, desenvolveu-se, em parceria com o Banco Local de Voluntariado (BLV), uma plataforma digital que disponibiliza as ofertas de voluntários e as necessidades das entidades, tornando mais ágil todo o processo. Foi simultaneamente efectuada, pelo CLDS, uma actualização dos voluntários inscritos no BLV. Nesta acção serão integrados os 2 elementos da comunidade cigana que iniciaram actividades de cariz comunitário, em 2016, referente à acção 31.

A criação da Mercearia solidária, acção 29, envolveu também a parceria com a Conferência Vicentina de Águeda e a União de Freguesias de Águeda e Borralha, que apesar de ter tido o seu arranque em Dezembro de 2016, pela sua importância, mereceu destaque, com uma inauguração oficial em 2017.

Indicador	Referência	Meta	2016		
			Realizado	Taxa Execução	Status
E1/ A6 - Participantes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	--	100	> 100	100%	~
E1/ A6 - Expositores presentes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	--	30	32	106,7%	~
E1/A7 - Empresas distinguidas com a marca de "Empresa Inclusiva"	--	3	1	33,3%	↓
E1/ A10 - Participantes no Workshop "Capacitação do tecido empresarial para a empregabilidade das pessoas com deficiência e/ou incapacidade"	--	10	--	--	--
E2/A15 - Oficinas implementadas na área da gestão orçamental familiar	--	6	2	33,3%	↓
E2/A15 - Participantes a frequentar as acções da gestão orçamental familiar	--	30	8	26,7%	↓
E2/A16 - Oficinas implementadas na área de auto-sustentabilidade das famílias	--	6	2	33,3%	↓
E2/A16 - Participantes nas acções de auto-sustentabilidade das famílias	--	30	8	26,7%	↓
E2/A17 - Programas de Educação Parental implementados	--	3	2	66,7%	↓
E2/A17- Participantes nos Programas de Educação Parental implementados	--	24	16	66,7%	↓
E3/A23 - Feiras de produtos regionais realizadas	--	1	1	100%	~
E3/A24 - Artesãos envolvidos nas Oficinas do ADRO - Ateliers de Trabalho artesanal	--	5	14	280%	↑
E3/A29 - Criação/manutenção de Mercearia Solidária	--	1	1	100%	~
E3/A30 - Criar e dinamizar uma plataforma digital para potenciar e dinamizar o Banco Local de Voluntariado de Águeda	--	1	1	100%	~
E3/A31 - Elementos da comunidade cigana envolvidas em actividades de cariz comunitário	--	4	2	50%	↓

A implementação do CLDS 3G ADRO esteve condicionado à falta de manual de procedimentos, documento orientador de toda a intervenção, que apenas ficou disponível em Outubro de 2016.

A caracterização exaustiva, com a apresentação de declarações face ao emprego e habilitações literárias, cedência de dados e informação sobre o agregado familiar, relativamente aos destinatários das acções, levou a que os resultados alcançados sejam inferiores ao previsto, uma vez que tem inviabilizado a adesão às actividades, uma vez que os potenciais participantes têm revelado elevada resistência à cedência dos dados mencionais.

Os resultados negativos, espelhados na tabela estão essencialmente relacionados com esta situação, que deverá ficar resolvida com o pedido de alteração das metas, sugerido pelo organismo intermédio (ISS, IP).

À parte todos estes constrangimentos, e sem qualquer tipo de orientação, tanto a CERCIAG como as entidades executoras do Projecto ADRO cumpriram as acções estabelecidas em Plano de Acção à excepção de 1 (acção10), que teve de transitar para o início de 2017, devido à indisponibilidade de participação de um parceiro chave.

Neste sentido, foram desenvolvidos todos os esforços na implementação das 32 acções previstas, ainda que não tenha sido possível aceder à plataforma do Portugal 2020.

Metas de Desempenho Organizacional

Objectivo	Meta 2016		Realizado	
	Departamento	Organização	Departamento	Organização
Índice de Satisfação Global	≥ 90%		93.71%	
Volume de Receitas Próprias	≥ 240.000€		271.509,12€	
Índice de Execução dos Gastos Globais	≤ Gastos Totais 2015		106,6%	
Taxa de PI's com Sucesso	≥ 80%		91,25%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	97%	94%	92%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		97%	
Execução Financeira - DAO	≥99%		97%	
Execução Financeira - DR	100%		94%	
Execução Financeira - DAD	≥91%		76%	

Atingir um determinado nível de desempenho numa organização constitui uma actividade difícil, porém essencial. O que é medido, e usado nas avaliações das metas definidas, permite que a gestão possa analisar, comparar ou corrigir o desempenho. De forma geral, permite comunicar as expectativas de desempenho individual e de grupo e, de entre eles, os que devem ser recompensados, avaliar o clima organizacional, identificar desvios, analisá-los e eliminá-los, fornecer feedbacks e ter um processo decisório baseado em informações efectivas.

Dos resultados obtidos pode concluir-se que, 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, mas, ainda assim, próximo dos valores planeados.

Estes resultados impactarão nos objectivos da avaliação de desempenho dos colaboradores, relativa a 2016 exercício que decorrerá durante o mês de Março de 2017.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da Direcção	100%	96,4%	~
Taxa de sucesso operacional da Direcção	100%	86,9%	~
Índice de execução financeira da Direcção	100%	108%	~

A conjuntura relativa ao ano de dois mil e dezasseis foi a de um tempo com as condicionantes já conhecidas, com impactos a todos os níveis, não só de financiamentos mas também, e sobretudo, de reformulação dos financiamentos, com efeitos altamente penalizantes para as organizações, que implicou alguma ginástica no cumprimento das actividades previstas em sede de Plano de Actividades, mas nem por isso foi impeditivo de prosseguir uma missão que está bem definida, com objectivos claros de melhoria e de excelência.

A prioridade do ano findo foi a das questões relacionadas com a melhoria contínua da qualidade do desempenho, a criação de valor para o cliente e o reforço da sua participação, a manutenção de um modelo de gestão orientado para os resultados e o fortalecimento da capacidade de trabalho aperfeiçoando e actualizando competências nos diferentes níveis da organização, permitindo antecipar cenários de maior competitividade. As actividades não realizadas, não o foram porque fossem de menor importância, mas porque houve necessidade de reorientação das prioridades então estabelecidas e outras, sendo realizadas, obrigaram a um dispêndio maior de esforço.

Os quadros supra sintetizam a informação considerada essencial para explicar a actividade desenvolvida, os desvios ocorridos, o grau de concretização da intervenção planeada e os resultados obtidos, evidenciando se as acções geraram os resultados pretendidos. Da sua leitura resulta que, não obstante a conjuntura que se manteve desfavorável, num contexto macroeconómico frágil que se caracteriza por elevados níveis de volatilidade e de incerteza, consideram-se expressivos os resultados alcançados nos diferentes indicadores, tendo sido possível obter taxas elevadas de execução e concretização dos objectivos planificados e fechar o ano económico com resultados de exploração equilibrados.

6.2 Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Principais Acções e Iniciativas

Numa óptica de controlo orçamental, capaz de dar resposta atempada a eventuais imprevistos e condicionantes externas, durante 2016 foi aplicado o procedimento de análise de cabimentação de todas as despesas gerais.

Manteve-se, à semelhança dos períodos anteriores, a promoção de novas formas de angariação de cooperantes, numa perspectiva de sustentabilidade financeira da CERCIAG. Apesar dos esforços desenvolvidos, e invocadas razões de ordem financeira por parte dos potenciais candidatos contactados, apenas foram angariados 11 novos cooperantes.

Foram igualmente desenvolvidos esforços adicionais na procura de novas fontes de financiamento, através de novos projectos/parcerias estratégicas, sempre com o intuito de rentabilização de recursos (físicos e humanos).

Quanto à rentabilização de espaços, e em articulação interdepartamental, foram definidas as melhores soluções internas para reconversão dos mesmos de acordo com as necessidades que foram sendo sinalizadas no âmbito da prestação de serviços (criação de um gabinete para o CLDS).

Considerando a garantia da qualidade dos serviços prestados e a salvaguarda dos equipamentos, foi dado cumprimento às necessidades de manutenção dos recursos físicos.

Tendo como preocupação a valorização dos Recursos Humanos, deu-se prioridade à consolidação do quadro de pessoal, de forma transversal a toda a organização e envolvendo toda a equipa de gestão e coordenação, tendo por referência a avaliação contínua de desempenho e o foco na competência “Orientação para resultados”, cujo valor apresentou um aumento de 1% relativamente à avaliação anterior.

Finalmente foram revistos acordos/contratos de fornecimentos externos, procurando efectivar a minimização de custos e a optimização de recursos financeiros, de acordo com as orientações da contratação pública.

Execução Financeira

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Eficácia da negociação	10	≥70%	15	150%	~
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	309.680€	100%	331.537,6€	107%	~
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	9	≥11	11	100%	~
Taxa de crescimento de cooperantes	4% (8)	≥20% (40)	11	27,5%	↓
Taxa de crescimento dos donativos	48.400€	10% (4.011€)	15.2% (6.084,7€)	152%	↑
Novas parcerias com financiamento	5	≥5	2	40%	↓
Espaços reconvertidos	3	3	1	33,3%	~
Cedências de espaços	5	6	3	50%	↓

No que diz respeito ao indicador “Eficácia da negociação” foram concluídos 15 processos (aquisição de viatura ligeira de passageiros para substituição de uma por perca total, contrato de manutenção de extintores, 10 contratações ao abrigo do CLDS, aquisição de computadores, energia eléctrica, segurança e saúde no trabalho/HACCP) e iniciados 2 novos processos (comunicações e produtos de higiene e limpeza), pelo que o objectivo inicial foi largamente superado.

O resultado alcançado na “Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros” foi ligeiramente desfavorável, para o período em análise, considerando que ficou acima do previsto em 7%. O aumento de clientes que se verificou, principalmente no DAO, influenciou o desvio registado. Relativamente ao indicador “Novos Acordos de Cooperação”, é de salientar que a meta prevista para 2016 foi alcançada logo no primeiro semestre, com o aumento de comparticipação de 11 novos clientes do DAO.

A “Taxa de crescimento de cooperantes” revela um resultado muito abaixo do previsto em Plano de Actividades, tendo sido angariados apenas 11 novos cooperantes; contudo, este valor é superior ao verificado em 2015.

Para a “Taxa de crescimento dos donativos” o resultado alcançado superou a previsão inicial de crescimento relativamente ao ano de 2015, registando um total de donativos de 46.194,6€. Sobre as “Novas parcerias com financiamento”, apesar do resultado ter ficado abaixo do planeado, considera-se positivo considerando que foram realizadas 2 novas parcerias com a Câmara Municipal de Águeda.

Durante o ano de 2016 apenas houve necessidade de criação/reconversão de um espaço próprio para o coordenador do CLDS, pelo que o indicador “Espaços reconvertidos” se considera alcançado. Neste período foi cedido o espaço do auditório do DFE para a apresentação pública de um livro e para a realização de dois jantares por solicitação externa.

Recursos Humanos

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de colaboradores	99	102	99	97%	~
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.479.700€	100%	1.522.941,3€	103%	~
Índice de contratações	3	100%	13	100%	~
Taxa de turnover/ rotatividade	8,8%	≤3,9%	4,1%	105%	~
Taxa de absentismo	3,5%	≤7%	4,8%	100%	~
Total de colaboradores avaliados	74	77	73	97%	~

Apesar do indicador “Total de colaboradores” registar um valor abaixo do previsto, todas as necessidades de recrutamento foram satisfeitas. De salientar que a meta foi planeada considerando a admissão de 4 trabalhadores em regime de legislação especial de emprego e 3 estágios-emprego; contudo, com a suspensão das medidas de apoio ao emprego, estes valores ficaram aquém do planeado.

Na “Execução orçamental com gastos com pessoal”, verificou-se uma execução orçamental dentro do planeado. O ligeiro aumento dos gastos com pessoal reflecte sobretudo a actualização salarial decorrente da aplicação da tabela salarial do novo CCT das IPSS e equiparadas.

Relativamente ao indicador “Índice de contratações”, o resultado obtido situa-se acima do planeado em resultado das necessidades de recrutamento identificadas. Foram contratados 4 novos colaboradores por rescisão de contratos anteriores e 9 por necessidade do serviço. Destas contratações, 2 resultaram de conversões de contratos emprego inserção (CEI). Este resultado influencia directamente o valor registado na “Taxa de rotatividade”, superior ao previsto. O absentismo verificado neste período foi inferior à meta planeada.

O valor considerado no indicador “Total de colaboradores avaliados” corresponde ao número de colaboradores avaliados em sede de avaliação normal, tendo sido realizadas, além destas, 19 avaliações extraordinárias.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	29.000€	100%	29.699,1€	102%	~
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	0	0%	-12,3% (-2.926,4€)	112%	↗
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	100%	100%	100%	100%	~

A meta prevista para o indicador “Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações” foi alcançada com sucesso, sendo que esta rubrica registou uma redução significativa relativamente ao ano de 2015, apesar de todas as necessidades de manutenção previstas terem sido satisfeitas.

Na “Taxa de crescimento dos gastos com manutenção de viaturas” verifica-se uma redução de 2.926,41€ relativamente ao ano anterior, pela substituição de 2 viaturas, no final do ano de 2015.

Contabilidade

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Certificação Legal de Contas	Sem reservas	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 entidade 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%	93,1%	~
Taxa de sucesso da operacional do GAF	100%	85,3%	~
Índice de execução financeira do GAF	100%	82,3%	~

O ano de 2016 foi um ano pautado pelas incertezas decorrentes da implementação, pela primeira vez, das orientações do POISE. As novas orientações e critérios aplicáveis, caracterizados pelas dificuldades inerentes às mudanças, foram disponibilizados tardiamente e de forma faseada, com constantes alterações e sem definição de métodos que permitissem a normal execução dos projectos, reflectindo-se, conseqüentemente, no pagamento de reembolsos. Esta situação agravou consideravelmente as dificuldades de gestão de tesouraria.

Ainda assim, e considerando a situação económica e financeira da CERCIAG, o período revelou-se positivo.

Dos valores obtidos resulta que a Unidade de Gestão Administrativa e Financeira conseguiu atingir os objectivos definidos em Plano de Actividades para o ano de 2016, assim como os definidos em Plano Estratégico, demonstrando eficácia no seu funcionamento e eficiência enquanto serviço transversal a toda a estrutura.

Enquanto indicador geral da operacionalização dos objectivos, ainda que não o de maior importância, o resultado líquido do exercício reflecte, em parte, a boa gestão de recursos levada a cabo durante o ano em análise, evidenciando a sustentabilidade da CERCIAG.

6.3 Unidade de Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

A Unidade de Gestão de Clientes desenvolveu, ao longo do ano, um conjunto de acções e iniciativas, que visaram assegurar as necessidades dos clientes, a qualidade dos serviços prestados e as solicitações das partes interessadas.

Com o objectivo de arranjar fontes alternativas de financiamento e reforçando, ao mesmo tempo, a imagem organizacional na comunidade, a UGC colaborou na organização de diversos eventos. Com vista a melhorar/reforçar os serviços prestados e a possibilitar a implementação de novas áreas de intervenção/serviços/actividades, respondendo às actuais necessidades da organização e seus clientes, colaborou na elaboração de candidaturas e implementação de novos projectos.

Respondendo a necessidades da comunidade, os colaboradores da UGC dinamizaram diversas acções de sensibilização/formação, dirigidas a famílias, técnicos e comunidade. Salienta-se a realização de acções desenvolvidas relacionadas com a Deficiência/diferença, Higiene e Segurança no Trabalho para alunos com PIT, sensibilização sobre os Direitos das Crianças, e um Workshop para beneficiários do Rendimento Social de Inserção, com elemento (s) do agregado familiar a frequentar o DFE da CERCIAG, no âmbito da parceria com o Núcleo Local de Inserção. Participou, ainda, no Congresso *Incapacidade (s) e Trabalho (s): Mudar*

o *Paradigma?* (Fundação SANITUS). Foi ainda dinamizada pela GNR de Águeda, uma acção de sensibilização subordinada ao tema *Violência Doméstica*, dirigida essencialmente aos formandos do DFE.

Salienta-se, ainda, a participação da CERCIAG na elaboração dos Planos Estratégicos Educativos Municipais de Águeda e Oliveira do Bairro; a colaboração da equipa do CRI no Campo de Férias - «Férias em Movimento 2016», organizado pela Câmara Municipal de Águeda; o trabalho desenvolvido pelo Grupo de Auto Representantes da CERCIAG na Plataforma Nacional (PNAR); as diversas iniciativas no âmbito do Desporto Adaptado; a integração nas equipas de trabalho da FENACERCI - “Grupo de Tarefa do CAO” e “Grupo de Trabalho sobre Vida Independente” e no “Grupo Nacional da Pedagogia da Interdependência”.

Finalmente, o estabelecimento de novas parcerias e o reforço das já existentes, traduziu-se numa maior e melhor oferta dos serviços directos e indirectos prestados aos clientes da CERCIAG.

Prestação de Serviços

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	678	684	854	124,9%	↗
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	79	90	90	100%	~
DAO (Domicilio) – Clientes (Acordos de Cooperação)	10	10	10	100%	~
DR – Clientes (Acordos de Cooperação)	14	14	14	100%	~
DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)	20	20	20	100%	~
DFE – Formandos	243	≥239	316	132,2%	↗
DE – Alunos (CRI)	310	310	400	129%	↗
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥3	3	100%	~
Clientes com continuidade interna	519	529	572	108,1%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	106	≤82	79	103,8%	~
Taxa de execução das actividades do PI	93,7%	100%	87,4%	87,4%	↘
Grau de concretização dos objectivos do PI	87%	≥85%	89,3%	89,3%	~
Taxa de PI's com sucesso	91,7%	≥80%	91,3%	91,3%	~

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	332	≥332	361	108,7%	~
Total de eventos	16	16	17	106,3%	~
Actuações da Fanfarra Zabumbar	16	≥15	23	153,3%	↗
Reclamações/ sugestões	1	≥1	1	100%	~
Desenvolvimento de projectos	12	≥12	10	83,3%	↘

A análise global do quadro acima permite constatar que a maioria dos indicadores apresenta resultados positivos, estando em conformidade com o planeado.

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 2016/2017 e a admissão de novos clientes no Departamento de Formação e Emprego.

O indicador “Taxa de execução das actividades do PI” apresenta um desvio significativo, justificado na análise individual de cada departamento.

Destaca-se também o indicador “Actuações da Fanfarra Zabumbar”, que apresenta um desvio positivo, demonstrando o interesse da Comunidade na participação deste grupo nos eventos que organiza.

Relativamente ao indicador “Reclamações/ sugestões”, foi sinalizada uma sugestão de um cliente, relacionada com a necessidade de se arranjam espaços/cacifos para arrumação dos pertences dos clientes da área de montagens. Desta sugestão resultou uma acção de melhoria que já foi implementada.

No que se refere ao indicador “Desenvolvimento de Projectos”, verifica-se que o mesmo apresenta uma execução inferior ao previsto, resultado directo da dificuldade na aprovação de financiamentos, pois apesar do dinamismo da equipa, foram apresentadas 24 candidaturas relativas a 20 projectos, só foi conseguido financiamento para 10 projectos.

Verifica-se ainda um resultado muito positivo no indicador “Novas parcerias”, já que foram incrementadas mais parcerias que o planeado, reflectindo o compromisso da organização na procura de respostas para os seus clientes, traduzindo-se também numa congregação de sinergias essenciais à prestação de serviços com qualidade e sustentabilidade.

Auto Representantes (AR)

Indicador	Referência	Meta	2016		
			Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	43	100% (44)	38	86,4%	↘
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	6	100%	7	116,7%	↗
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	1	100%	7	700%	↗
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	13	100% (51)	52	102%	~

O desvio negativo verificado no indicador “Taxa de Execução das Reuniões de Auto Representantes” deve-se ao facto de, nos dias marcados para a realização das mesmas, terem surgido outras actividades de interesse e participação, nomeadamente o envolvimento em Projectos e Intercâmbios, que apresentam um resultado acima da média.

O facto do Grupo de AR ter um papel activo na PNAR (Plataforma Nacional de Auto Representantes), permitiu-lhes obter outra dinâmica no âmbito dos projectos e dos intercâmbios. Relativamente aos intercâmbios, destacam-se a 1ª Reunião do Grupo Dinamizador da PNAR, a participação da presidente dos AR, Carla Sofia, nas reuniões com a “Plena *Inclusion*” nos dias 24, 25 e 26 de Fevereiro em Cascais e Peniche, a 1ª Assembleia Geral da PNAR, a Conferência “Europe in Action 2016”, subordinada ao tema da educação inclusiva e a participação da presidente dos AR da CERCIAG na Assembleia Geral da Plataforma Europeia de Auto Representantes.

Destaca-se ainda a participação da presidente dos AR no Grupo de Trabalho do Projecto TOPSIDE+, nos dias 28, 29 e 30 de Setembro em Peniche, e no Seminário Final do Projecto TOPSIDE +, Oportunidades de Formação para Pares de Apoio com Deficiência na Europa, que se realizou no dia 20 de Outubro em Lisboa. O Projecto TOPSIDE+ é financiado pelo Programa da Comissão Europeia Erasmus+, promovido pela *Inclusion Europe*, do qual a FENACERCI é entidade parceira, conjuntamente com as organizações Lebenshilfe (Alemanha), ADAPEI du Bas Rhin (França) e Viltis (Lituânia).

O Grupo de AR da CERCIAG esteve ainda presente no III Encontro Nacional de Grupos de Auto Representantes do IIHSCJ - Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus, em Condeixa no dia 7 de Outubro. Neste encontro foi palestrante, juntamente com outro elemento do Grupo dinamizador da PNAR, a presidente dos AR, Carla Sofia.

No que se refere ao desenvolvimento de projectos, destacam-se a realização das acções de sensibilização sobre transportes/comportamentos correctos, para o DAO em Maio, e para o DFE em Junho. Também de realçar o apoio e ajuda do Grupo de AR na realização e montagem dos preparativos para a festa de S. João, a realização de sobremesa para o Agitágueda em Julho, a recolha de alimentos para os cabazes de Natal das famílias carenciadas da CERCIAG em Dezembro e a Recolha de brinquedos para a Associação Acreditar (crianças com cancro) de Coimbra, em Dezembro.

Parcerias – Valor Acrescentado

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Contactos estabelecidos	150	≥150	233	155,3%	↗
Novas parcerias	133	≥84	165	196,4%	↗
Total de parceiros	150	≥140	181	129,3%	↗
Parcerias activas	170	≥180	212	117,8%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	495	≥500	684	136,8%	↗
Participações de clientes em parcerias	1338	≥1300	1352	104%	↗
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	94,4%	≥90%	94,3%	94,3%	~

As parcerias são determinantes para conseguir o pleno envolvimento entre a CERCIAG e a Comunidade, contribuindo 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.

No que se refere aos resultados objectivos, relacionados com a gestão e desenvolvimento de parcerias, estes são muito positivos, uma vez que na sua maioria, apresentam execuções acima dos 100%. Realça-se o estabelecimento de 165 novas parcerias, maioritariamente para a implementação de Planos Individuais de Transição (PIT), realização de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) e Acompanhamento Pós Colocação (APC), para além das relativas a iniciativas transversais. Estes resultados demonstram o compromisso da instituição em potenciar a qualidade de trabalho prestado, visando responder às necessidades e expectativas dos clientes.

Indicador	Meta	Realizado	Status	2015	2014	2013	2012	2011
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	96%	~	96%	94,7%	96%	93,7%	89,1%
DE/CRI		94%	~	95,5%	93%	95%	97,5%	91%
DAO		97,7%	~	96,8%	95,1%	97%	93,5%	89,3%
DFE		91,2%	~	90,9%	92,8%	94,3%	87,8%	86,6%
DR		98,6%	~	98,1%	96,96%	98,1%	92,6%	95,3%
DAD		98,3%	~	98,9%	95,5%	95,8%	97,3%	83,3%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	92,5%	~	93,1%	92,8%	89,9%	91,5%	96,4%
DE/CRI		88,3%	~	89,6%	88%	91%	96,3%	96,4%

Indicador	Meta	Realizado	Status	2015	2014	2013	2012	2011
DAO		92,1%	~	92,9%	94,7%	88,8%	90,4%	94,8%
DFE		93,8%	~	91,5%	89,6%	82,8%	86,9%	95,4%
DR		95,9%	~	98,5%	98,9%	97,1%	92,4%	98,9%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	93,5%	~	92,1%	91,7%	92,6%	89,1%	88,3%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥78%	93,4%	~	88,8%	85,3%	79,1%	76,9%	71,8%
Índice de satisfação global das partes interessadas	≥ 90%	93,9%	~	92,5%	91,2%	89,4%	90,3%	92,3%

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

A avaliação da satisfação é uma tarefa crucial para o sucesso e crescimento da CERCIAG, permitindo reorientar as suas actividades e a prestação de serviços de uma forma, cada vez mais, ajustada às necessidades e expectativas do seu público-alvo. Assim, de forma a avaliar o impacto do trabalho desenvolvido pela organização ao longo de 2016, foram aplicados questionários de avaliação de satisfação a clientes, famílias/significativos e a *stakeholders* que colaboram directa ou indirectamente com a CERCIAG.

Os resultados obtidos demonstram uma clara satisfação dos diversos grupos com os serviços da CERCIAG, evidenciado quer pelo resultado de 93,9% obtido ao nível do “Índice de satisfação global das partes interessadas”, quer pelos restantes índices cujo valor é maioritariamente superior a 90%, destacando-se positivamente o “Índice de satisfação de Colaboradores”

O valor ligeiramente mais baixo no “Índice de satisfação de Famílias do DE”, consistente nos últimos anos, está relacionado com o facto de as mesmas desejarem mais horas e mais apoios para os educandos, questão que se prende directamente com as limitações na atribuição de financiamento por parte do Ministério da Educação, aquando da aprovação dos Planos de Acção, não permitindo desta forma responder a todas as necessidades sinalizadas pelas Famílias, CERCIAG e Agrupamentos de Escolas.

Departamento de Formação de Activos

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	8	100%	5	62,5%	↘
Taxa de execução do volume de horas de formação (PFA)	1995	100%	1204	60,4%	↘
Média de horas formação por colaborador	35	≥35	38,4	109,7%	↗
Colaboradores com formação	80	≥60	93	155%	↗

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Eficácia da formação do PFA	96,7%	≥90%	97,2%	97,2%	~

No que se refere à execução do Plano Anual de Formação, das 8 acções planeadas foram realizadas 5, sendo que a não concretização de 2 acções de formação se ficou a dever ao facto de não ter havido candidaturas que lhe dessem suporte; relativamente à acção de Formação para Públicos Estratégicos na área da Violência Doméstica e de Género em Pessoas com Deficiência e Incapacidades, foi feita a candidatura ao Portugal 2020, encontrando-se ainda a aguardar decisão de aprovação.

Foram porém, disponibilizadas 56 acções de formação não previstas, decorrentes de oportunidades de formação externa, que foram de encontro às necessidades identificadas pela organização e no Plano de Desenvolvimento dos Colaboradores, decorrente da Avaliação de Desempenho, e que resultaram num volume de formação adicional de 2369,5 horas. Assim, no total, o volume de horas de formação foi de 3573,5, revelando-se bastante superior ao previsto em PAF, minimizando o impacto da sua não total execução.

O número de colaboradores envolvidos nas acções de formação superou a meta anual prevista, uma vez que houve oportunidade de aumentar o número de participantes nas acções e também o número de oportunidades de formação. Embora estivesse previsto em plano de actividades que 40 colaboradores realizariam 35 horas de formação, apenas 31 atingiram o objectivo. No entanto, apesar do desvio parecer negativo, na verdade, e uma vez que em 2016 se iniciou um novo ciclo de formação, o valor atingido foi considerado dentro do expectável, encontrando-se a CERCIAG em conformidade com a legislação.

Relativamente à eficácia da formação (97,19%), 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%	97,8%	~
Taxa de sucesso operacional da UGC	100%	96,7%	~
Índice de execução financeira da UGC	100%	92%	~

Os resultados obtidos ao longo do ano de 2016 são muito positivos, cumprindo com a maioria das metas estabelecidas em plano de actividades e plano estratégico. Reflectem uma gestão adequada dos serviços e dos recursos dos vários departamentos, garantindo a qualidade dos serviços prestados pela CERCIAG aos seus clientes, bem como o envolvimento e o impacto da instituição junto das famílias e comunidade.

7. Desempenho Operacional Departamentos

Objectivo Operacional

Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

7.1 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Tendo por base as acções definidas em Plano de Actividades 2016, o Departamento de Educação desenvolveu um conjunto de acções que impactaram no desenvolvimento e melhoria contínua do serviço e da organização.

Assim, em 2016, foram criados grupos de trabalho multidisciplinares com alunos com NEE, respondendo a necessidades específicas, nomeadamente nas áreas da Leitura e Escrita, Comunicação e Interação, Estimulação Sensorial e Adaptação ao meio aquático. A equipa de CRI participou também nas Jornadas de Reflexão “Educação Inclusiva: Utopia ou Imperativo?”, dinamizadas pela DGEstE, com vista à partilha e ajuste de práticas de trabalho.

No sentido de responder a necessidades sentidas pela equipa, foram dinamizadas de 6 acções para famílias, docentes e auxiliares, nas áreas de Psicologia, Terapia da Fala e Acompanhamento ao Plano Individual de Transição (PIT). No âmbito das férias escolares, a equipa do CRI participou no Campo de Férias «Férias em Movimento 2016» organizado pela Câmara Municipal de Águeda, integrando, desta forma, as crianças e jovens com NEE nesta dinâmica.

De forma a aferir e a perceber a Qualidade de Vida em Crianças com NEE, apoiadas pelo CRI, foi aplicado o instrumento “Autoquestionnaire Qualité de Vie Enfant Imagé (AUQEI)” a 78 alunos, com idades compreendidas entre os 4 e os 12 anos, no final do ano lectivo 2015/2016. Os resultados permitiram concluir que a generalidade das crianças, apesar das suas dificuldades/limitações, apresentam um nível médio de qualidade de vida.

A equipa do CRI colaborou ainda na organização e participação em cooperação com os outros Departamentos nos eventos Pirlamparada, Festa dos Santos Populares, Jantar de Fados dos Rotários e o Concurso de Sopas «Sopas e Aromas», que se realizaram ao longo do ano de 2016, com vista a angariar fundos para a CERCIAG e a contribuir para a sustentabilidade da organização.

Em 2016 foi estabelecida uma importante parceria com a Câmara Municipal de Águeda, afectando um Técnico de Terapia da Fala do Departamento de Educação com o objectivo de realizar o rastreio concelhio e intervenção com crianças do ensino pré-escolar. Destaca-se, ainda, a representação da CERCIAG na elaboração do Plano Estratégico Educativo Municipal de Águeda, a convite da Câmara Municipal de Águeda e da Universidade de Aveiro.

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes (alunos)	310	310	400	129%	↗
Grau de Implementação dos Planos de Acção (2015/2016)	13887	100%	12553	90,4%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção (2016/2017)	2663	100%	2651	99,6%	~
Taxa de execução das actividades do PI (2015/2016)	93,2%	100%	87,1%	87,1%	↘
Grau de concretização dos objectivos do PI (2015/2016)	82,95%	≥85%	86,2%	86,2%	~
Taxa de PI's com sucesso (2015/2016)	260 ⁽¹⁾	≥80% (244)	196	80,3%	~
Grau de concretização dos objectivos PIT (2015/2016)	81,50%	≥80%	85%	85%	~
Clientes com continuidade interna	310	310	310	100%	~
Fisioterapia – sessões	1339 ⁽²⁾	1145 ⁽³⁾	1032	90,1%	~
Fisioterapia – presenças	1339 ⁽²⁾	1196 ⁽³⁾	1097	91,7%	~
Psicologia - sessões	3599 ⁽²⁾	2849 ⁽³⁾	2346	82,3%	↘
Psicologia - presenças	4450 ⁽²⁾	3666 ⁽³⁾	3048	83,1%	↘
Terapia da Fala - sessões	4264 ⁽²⁾	3414 ⁽³⁾	3063	89,7%	~
Terapia da Fala - presenças	4870 ⁽²⁾	3914 ⁽³⁾	3538	90,4%	~
Terapia Ocupacional - sessões	2349 ⁽²⁾	1845 ⁽³⁾	1570	85,1%	↘
Terapia Ocupacional - presenças	3228 ⁽²⁾	2557 ⁽³⁾	2111	82,6%	↘
PIT – acompanhamentos	700	700	1050	150%	↗
PIT - média de clientes (alunos)	50	50	53	106,5%	~

(1) O valor de Referência para a Meta apresentado em Plano de Actividades difere do real, uma vez que dos 260 PI's previstos, apenas foram implementados 244, devido ao facto de no início da implementação dos Planos de Acção não terem sido elaborados e implementados 16 PI's a alunos que, por motivos de transferência ou por recusa de intervenção por parte dos Encarregados de Educação, não tiveram apoios do CRI.

- (2) Os valores apresentados reflectem o valor aprovado para o ano lectivo 2015/2016, utilizado como referência no PAO 2016;
- (3) Os valores apresentados reflectem o valor aprovado para o ano lectivo 2016/2016, os quais diferem das metas previstas por histórico no PAO 2016, e reflectem as novas orientações do Ministério da Educação para o ano lectivo 2016/2017, nomeadamente a alteração dos apoios de 30 para 45 minutos, o que se traduz numa diminuição significativa dos números de apoios.

Os valores dos indicadores do Departamento de Educação, numa primeira análise, demonstram que as execuções das actividades foram mais baixas relativamente ao previsto em sede de Plano de Actividades de 2016. Esta situação deve-se sobretudo à implementação de novas orientações por parte do Ministério da Educação para o ano lectivo de 2016/2017, que contemplaram a alteração dos apoios de 30 minutos para 45 minutos. Deste modo, os valores previstos para o novo ano lectivo, com base nas novas orientações, são significativamente inferiores ao que estava planeado. Algumas das execuções mais baixas que se verificam no quadro acima, devem-se também ao número de faltas de alunos às actividades, por motivos de doença/baixa médica/consultas.

A análise dos valores apresentados após as novas orientações da Tutela, permite constatar que os valores de execução final se encontram dentro do esperado, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento do serviço, bem como uma permanente orientação da equipa para o seu público-alvo e para os resultados, indo assim de encontro à missão, orientação estratégica e princípios da qualidade da instituição.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE/CRI	100%	95%	~
Taxa de sucesso operacional do DE/CRI	100%	92,9%	~
Índice de execução financeira do DE/CRI	100%	94%	~

Os resultados obtidos em 2016, apresentados no quadro acima, são muito satisfatórios, reflectindo a boa gestão dos serviços e recursos utilizados no Departamento de Educação - CRI, encontrando-se em linha com os princípios orientadores e estratégicos da Instituição, bem como com as orientações e exigências do Ministério da Educação.

Salienta-se que nem sempre é possível planear adequadamente os indicadores deste serviço, dado que a aprovação dos Planos de Acção do CRI, por parte da tutela, ocorre a meio do ano civil, impossibilitando deste modo fazer uma previsão correcta dos valores em sede de Plano de Actividades, reflectindo-se consequentemente no sucesso e execução operacional do Departamento.

7.2 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

Apontamos como particularmente relevante no ano de 2016, fruto do reconhecimento do trabalho desenvolvido pela CERCIAG e pelo seu Departamento de Actividades Ocupacionais, o alargamento, pela Segurança Social, do acordo de cooperação de 11 clientes em falta para completar a lotação máxima autorizada para esta resposta social. Ainda assim, e apesar da admissão de novos clientes, o departamento conseguiu dar resposta a solicitações várias de PITs e

Acolhimentos Temporários, bem como adaptar os seus serviços ao cada vez maior número de solicitações de prestação de serviços e apoios no domicílio de alguns clientes, nomeadamente por questões de saúde.

Foram reforçados os contactos com empresas e outras entidades por forma a promover e potenciar Integrações em Experiências Ocupacionais no Exterior e desenvolvimento de ASU (Actividades Socialmente Úteis), com resultados positivos claros. De realçar, ainda, a iniciativa de Benchmarking e intercâmbio de clientes e técnicos, especificamente na área das Experiências Ocupacionais no Exterior (EOEs) com a CERCIAG – Aveiro, a importância do trabalho desenvolvido pelo Grupo de Auto Representantes da CERCIAG na Plataforma Nacional (PNAR) e as diversas iniciativas no âmbito do Desporto Adaptado.

Foi ainda implementado, a título experimental, no âmbito da avaliação diagnóstica inicial, a utilização da escala SIS (Escala de Intensidade de Apoios), ferramenta padrão de referência para determinar os apoios e o grau dos mesmos, necessários para as pessoas com deficiências intelectuais ou distúrbios de desenvolvimento. A validade da sua utilização será determinada durante o desenvolvimento dos Planos Individuais destes clientes.

Consideramos ainda de extrema importância a participação da CERCIAG e do DAO nas equipas de trabalho da FENACERCI - “Grupo de Tarefa do CAO” com o objectivo de delinear estratégias a apresentar ao Governo, no domínio do Apoio Ocupacional, uma das áreas críticas, já que é conceptualmente a mais abrangente e porventura aquela onde hoje se levantam mais questões éticas, técnicas e financeiras e em que é fundamental evitar a tomada de medidas avulsas que comprometam decisões que tenham em conta a globalidade deste tipo de resposta e a flexibilidade que tem que ser salvaguardada; no “Grupo de Trabalho sobre Vida Independente”, que visa a discussão para uma tomada de posição sobre a Promoção da Vida Autónoma e Independente das Pessoas com Deficiência e o papel fundamental das organizações nesta questão; e finalmente no “Grupo Nacional da Pedagogia da Interdependência”, que pretende difundir e consolidar esta metodologia de intervenção, que consideramos fundamental para as pessoas que apoiamos.

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	90	100	102	102%	~
Taxa de execução das actividades do PI	84,7%	100%	82,4%	82,4%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	82,1%	≥85%	86,1%	86,1%	~
Taxa de PI's com sucesso	82%	≥80%	87,9%	87,9%	~
Taxa de clientes com Sonho	40	44,4% (90)	45 (100)	45%	~
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	40	100%	45	112,5%	~
Clientes com continuidade interna	90	100	89	89%	↓
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	47	≤37	22	168,2%	↗

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Experiências Ocupacionais no Exterior - média de clientes	20	100%	19	95%	~
Terapia da Fala – sessões	430	100%	480	111,6%	↗
Terapia da Fala – média de clientes	10	10	11	110%	↗
Fisioterapia – sessões	1918	100%	1986	103,6%	~
Fisioterapia - média de clientes	33	39	42	108%	~
Terapia Ocupacional – sessões	2145	100%	1869	87,1%	↘
Terapia Ocupacional - média de clientes	126	171	178	104%	~
Actividade Física Adaptada – sessões	912	100%	738	80,9%	↘
Actividade Física Adaptada - média de clientes	66	123	97	78,9%	↘
Serviço Social – Acompanhamentos	180	230	614	267%	↗
Psicologia – Acompanhamentos	34	34	33	97,1%	~
Oferta de Novas Actividades	3	3	2	66,6%	↘
Novas Actividades – média de clientes	110	≥110	30	27,3%	↘
Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação	92,7%	100% (6347)	6341	99,9%	~
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	98%	100% (1496)	1452	97,1%	~
Taxa de execução das Actividades Ocupacionais	104,2%	100% (1451)	1492	102,8%	~

Numa análise geral dos indicadores, realçamos a diminuição dos “Candidatos sem resposta interna/comunidade (incluindo as listas de espera), fruto do trabalho desenvolvido junto da Tutela relativamente à atribuição do financiamento em falta (11 clientes). Nos contactos com os candidatos constatou-se que alguns, apesar de não quererem ser admitidos de imediato, pretendiam manter-se em Lista de Espera, enquanto outros não estavam de todo interessados (saindo das listas). Contudo, conseguimos por parte da Tutela o financiamento das 11 vagas restantes, o que nos permitiu cumprir o objectivo definido de 100 pessoas apoiadas em Acordo de Cooperação.

Relativamente à Oferta de Novas Actividades, realçamos a implementação e o desenvolvimento dos grupos de dança e teatro, iniciativas que vieram enriquecer e diversificar as actividades artísticas, e que consideramos serem do agrado dum número significativo dos clientes. Tendo em conta que o objectivo estabelecido de 3 novas actividades foi baseado no histórico, consideramos 2 novas actividades em 2016 um valor razoável atendendo à diversidade e abrangência das actividades disponibilizadas pela CERCIAG.

Estamos convictos que uma maior flexibilidade na consideração de outras actividades não previstas e que sejam igualmente escolha dos clientes, podem contribuir positivamente para a concretização dos seus objectivos e consequente sucesso dos seus Planos Individuais.

Consideramos assim, numa análise geral dos indicadores, que foram cumpridos grande parte dos objectivos estabelecidos, tendo em conta as necessidades identificadas com a admissão de novos clientes e a cada vez maior necessidade de responder a situações de apoio no domicílio, o que implicou uma adaptação a estas novas realidades.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	93,5%	~
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	91,7%	~
Índice de execução financeira do DAO	100%	97%	~

Fazendo uma análise geral dos objectivos propostos e dos resultados apresentados, pode considerar-se o balanço final do Departamento de Actividades Ocupacionais francamente positivo, reflectindo uma relação adequada entre os recursos utilizados e os serviços prestados. Congratulamo-nos pelo facto de termos respondido de forma eficiente e eficaz ao número cada vez maior de solicitações de serviços de apoio ao domicílio, colmatando as necessidades sentidas pelos familiares aquando de doença prolongada das pessoas apoiadas. Realçamos ainda as actividades de empoderamento dos clientes com o envolvimento na PNAR – Plataforma Nacional de Auto Representantes, o início da modalidade de Apoio de Pares, que estará completamente implementada em 2017 e, finalmente, as actividades de desporto e competição que colocam a actividade desportiva num patamar mais elevado.

7.3 Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

Apesar dos constrangimentos resultantes do atraso na abertura e aprovação de candidaturas para as medidas formativas, o Departamento de Formação e Emprego ofereceu à Pessoa com Deficiência e Incapacidade todas as respostas formativas e de empregabilidade habitualmente disponibilizadas. O Centro de Recursos iniciou os serviços de avaliação e apoio ao/no emprego, no dia 04 de Janeiro, através das acções de IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego, Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós-Colocação. Na mesma data, iniciaram as respostas de Formação Profissional Inicial, com todas as restrições em termos de prazos e condições já enumeradas. Em 2016, foram acompanhados 316 Clientes, numa lógica de garantia da abrangência da

intervenção, procurando sempre responder às suas necessidades assim como às da comunidade. O aumento significativo de Clientes apoiados em 2016 deve-se essencialmente ao aumento substancial do volume de destinatários apoiados nas medidas de apoio ao emprego, das quais se destaca IAOQE.

De igual forma, o DFE assegurou o desenvolvimento de serviços complementares, cujos resultados promovem a efectiva melhoria das condições de empregabilidade e participação. Foram assim proporcionados serviços técnicos e de reabilitação, que promovem a estabilidade emocional e/ou funcionalidade dos formandos (Fisioterapia, Terapia da Fala e Ocupacional, Psicologia). Foi ainda assegurado um acompanhamento multidisciplinar, alargado à respectiva rede de suporte, e promovida a participação activa na sociedade, quer seja pela participação em eventos sociais, culturais, recreativos e desportivos, quer pela facilitação do acesso a bens, serviços e informação.

Relativamente aos resultados, destacam-se, como tem acontecido nos últimos 3 anos, os relacionados com a integração em mercado de trabalho. Mais uma vez, foram ultrapassadas as metas previstas relativas a integrações profissionais e ao número de pessoas com deficiência ou incapacidade acompanhadas em posto de trabalho. Pela primeira vez, a medida de IAOQE foi desenvolvida ao abrigo do Centro de Recursos e os resultados ultrapassaram todas as expectativas. Devido ao aumento significativo do volume de destinatários apoiados ao abrigo das medidas levadas a cabo por este serviço, em Maio, houve necessidade de admitir uma nova colaboradora para o Centro de Recursos. Por outro lado, o financiamento das medidas formativas pelo novo quadro comunitário, com todos os constrangimentos inerentes, conduziu a um quadro de resultados mais baixo do que o planeado. Apesar de tudo, os resultados relativos à execução da medida de Formação Inicial encontram-se dentro do previsto em sede de candidatura.

Por fim, importa salientar a activa participação do Departamento na Campanha “Cabazes de Natal 2016”. Nesta iniciativa, a CERCIAG contou com a fantástica colaboração de 34 empresas, maioritariamente do concelho de Águeda, na angariação de produtos alimentares essenciais para os Cabazes de Natal oferecidos, no decorrer da Festa de Natal da Organização, às famílias mais carenciadas.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	104	≥104	111	106,7%	~
Total de clientes – Percurso B	43	43	43	100%	~
Total de clientes – Percurso C	61	61	68	111,5%	↗
Média de Clientes	94	94	86,64	92,2%	~
Clientes com continuidade interna	64	64	63	98,4%	~
Taxa de execução do volume de horas formação	125268	≥92%	111005,5	88,6%	~
PCT's	61	≥61	84	137,7%	↗

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução das actividades do PI	96,20% (22357,83)	100% (23679,33)	19901	84%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	97,5%	≥85%	96,8%	96,8%	~
Taxa de PI's com sucesso	98,6%	≥80%	98%	98%	~
Átomo/Despertar Sensações – Sessões	72	72	68	94,4%	~
Átomo/Despertar Sensações – Média de Clientes	40	≥40	40,2	100,6%	~
Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação	927	100% (872)	724	83%	↓
Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão	196	100% (153)	153	100%	~

Contrariando a tendência dos anos anteriores, a medida de Formação Inicial começou o ano de 2016, com uma taxa de ocupação de 87%, que foi diminuindo ao longo dos primeiros 3 meses do ano devido a saídas não previstas de formandos. As imposições externas, que não permitiram a abertura de novas acções no início de 2016, assim como a impossibilidade de substituir formandos, conduziram a desvios negativos irreversíveis ao longo do ano, nomeadamente no controlo de formandos e do volume de horas de formação. Assim, o Departamento de Formação e Emprego iniciou a medida de Formação Profissional Inicial apenas com 82 formandos e não com a lotação máxima de 94, sendo que as novas admissões só ocorreram a partir de 01 de Abril.

Das 25 saídas verificadas em 2016, apenas 10 correspondem a conclusões de cursos. As restantes saídas, todas não previstas, verificaram-se por motivos de desistência ou excesso do limite de faltas injustificadas, e estão principalmente associadas à procura de trabalho para obtenção de rendimentos superiores. Por questões relacionadas com a organização da candidatura elaborada em Março, e em vigor a partir de 01 de Abril, a maior parte das novas acções para o ano de 2016 corresponde a percursos C, as únicas possíveis de implementar, uma vez que todas as acções terão que estar concluídas a 31 de Dezembro 2018, o que explica o desvio significativo no indicador “Total de Clientes – Percurso C”.

O desvio positivo verificado no Indicador PCT's (Prática em contexto de trabalho) é uma situação algo recorrente. O facto do número de protocolos estabelecidos ser superior ao planeado está relacionado com as alterações de locais de PCT por parte de alguns formandos, por motivos diversos, tais como, mudança de local de residência, encerramento de entidades empregadoras, inadaptação ao posto de trabalho, procura de maiores possibilidades de contratação futura, etc. Além disso, houve necessidade de que 8 formandos iniciassem a sua PCT ainda em 2016, alteração que se prende com a entrada em vigor da nova candidatura.

No que diz respeito ao indicador “Taxa de execução dos Serviços Técnicos e de Reabilitação”, verifica-se um desvio negativo relativamente ao previsto, explicado essencialmente, por ausências dos técnicos ou absentismo dos formandos (no caso de TO), e no caso da Fisioterapia, pelo facto do planeamento das sessões ter sido efectuado tendo por base o histórico e não as necessidades reais do grupo actual de formandos.

O desvio negativo do indicador “Taxa de execução das actividades do PI” é maioritariamente explicado pelos desvios negativos verificados nos indicadores relacionados com a “Execução do volume de horas de formação” das medidas de Formação Inicial e Contínua e do volume de horas de orientação vocacional e estágios de observação da medida de IAQOE. Relativamente à medida de Formação Inicial, este indicador teve, em 2016, uma execução significativamente mais baixa, o que se deve ao facto de o 1º trimestre do ano ter sido extraordinariamente financiado pelo Orçamento de Estado, através de uma Resolução do Conselho de Ministros, onde apenas foram contempladas acções de continuidade, não tendo sido possível admitir novos formandos, o que fez com que este decorresse com menos 12 formandos. Acresce a isto o facto de que, ao abrigo da nova candidatura, não serem permitidas substituições de formandos. Relativamente à medida de Formação Contínua, uma vez que não foi submetida candidatura a esta medida para o ano de 2016, a execução é de 0%.

Em relação a IAQOE, o desenvolvimento da medida decorreu de uma forma bastante diferente do que acontecia em anos anteriores, devido às alterações no financiamento. Esta nova organização conduz a uma muito baixa execução dos volumes de horas planeados aquando da elaboração do Plano de Actividades, no entanto, não tem qualquer implicação em termos financeiros, uma vez que superou as metas estabelecidas em Plano de Acção do Centro de Recursos.

IAQOE

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	20	≥20	91	455%	↗
Clientes com continuidade interna	20	20	75	375%	↗
Avaliações para admissão	20	≥20	71	355%	↗
Experiências de orientação vocacional	80	80	60	75%	↘
Avaliações na actividade de orientação vocacional	80	80	33	41,3%	↘
Estágios de observação	80	80	--	--	--
Volume de horas de estágios de observação	1040	≥92%	--	--	--
Volume de horas de orientação vocacional	9360	≥92%	4894,5	52,3%	↘

A execução da medida de IAQOE é aquela onde são mais evidentes as alterações relativas ao funcionamento das medidas para o ano de 2016. Assim, esta medida passou a ser financiada directamente pelo IEF, no âmbito do Centro de Recursos. Além disso, segundo as novas orientações do POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego), qualquer candidato a formação profissional tem que ter a sua deficiência comprovada por um Centro de Recursos. Esta nova orientação conduziu a um aumento significativo do indicador “Total de Clientes” uma vez que os formandos admitidos nos cursos de formação da CERCIAG desde Abril, foram maioritariamente avaliados pelo Centro de Recursos por não possuírem um comprovativo da sua deficiência ou incapacidade.

Para o mesmo efeito, surgiram diversas solicitações de avaliação de candidatos por outras entidades, já que o Centro de Recursos da CERCIAG responde às necessidades dos 5 concelhos de abrangência (Águeda, Anadia, Albergaria-a-Velha, Oliveira do Bairro e Sever do Vouga). O atraso na aprovação do Plano de Acção do Centro de Recursos para 2016, que este ano só aconteceu em Maio, ao invés de Janeiro, conduziu a desvios negativos muito significativos ao nível do volume de horas quer de orientação vocacional, quer de estágios de observação.

Também por razões de ordem diversa (designadamente, pedidos de intervenção e necessidades de avaliação internas), a implementação da medida foi alvo de alterações, sendo desenvolvida mais numa lógica de avaliação do que de despiste vocacional, não comprometendo, no entanto, a execução financeira da medida.

O aumento do número de destinatários abrangidos conduziu também a um aumento do número de clientes que se mantiveram na CERCIAG, uma vez que a maioria dos clientes avaliados no âmbito da medida de IAOQE se manteve ao abrigo dos serviços da organização, principalmente na medida de Formação Inicial, mas também no âmbito do Centro de Recursos.

Centro de Recursos

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	43	≥46	46	100%	~
Candidatos integrados	29	≥23	33	143,5%	↗
Taxa de integração	67,4%	≥50%	71,7%	71,7%	↗
Taxa de manutenção	60	≥53	66,2% (45)	66,1%	↘
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	45 (75%)	≥80%	68	128,3%	↗

A execução dos serviços no âmbito do Centro de Recursos, ao longo do ano de 2016, foi muito positiva. Esta situação não era expectável no final do 1º semestre, uma vez que, nos primeiros 6 meses do ano, os resultados ao nível das novas integrações e dos acompanhamentos em posto de trabalho foram relativamente baixos. Esta situação é maioritariamente explicada pelos atrasos que se sentiram ao nível do financiamento das medidas activas de emprego (CEI's e Estágios-Emprego), já que grande parte das integrações profissionais de PCDI's são realizadas ao abrigo destas medidas de emprego.

De qualquer forma, o 2º semestre do ano desenrolou-se de uma forma bastante diferente e foi possível atingir e até ultrapassar os resultados previstos, mantendo a tendência positiva que este serviço tem evidenciado nos últimos anos. A grande dificuldade continua a ser a manutenção dos postos de trabalho, situação que se previa ultrapassar com a entrada em vigor da medida de Emprego Apoiado em Mercado Aberto. No entanto, os atrasos na análise e aprovação das candidaturas tiveram efeitos ainda mais negativos nesta medida, cujas candidaturas começaram a ser aprovadas apenas no início de 2017.

Relativamente ao processo de renovação da Credenciação, iniciado em Novembro de 2015, a CERCIAG viu o seu Centro de Recursos ser credenciado para o triénio 2016-2018, apenas em Março de 2016, momento em que recebeu os resultados da avaliação enviada ao IEFP para análise.

Formação Contínua

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	16	16	--	--	--
Volume de horas de formação	2400	≥92%	--	--	--
Avaliação das aprendizagens	83,1%	≥80%	--	--	--

A opção pela não execução desta medida está relacionada, por um lado, pelo facto de não ter havido abertura de candidaturas para as medidas formativas no final de 2015 e, por outro, pelas alterações introduzidas ao nível das orientações e normas de funcionamento das candidaturas submetidas ao abrigo do novo quadro comunitário de apoio, em que o incumprimento dos resultados acordados em candidatura tem implicações financeiras.

Tendo em conta os baixos resultados em termos de certificação de formandos verificados em anos anteriores da execução da medida, a partir de Abril, considerou-se a redução deste tipo de acções, uma vez que é uma medida em que se verificam muitas desistências de formandos por razões de origem externa (situação económica, procura de trabalho para obtenção de rendimentos superiores, insatisfação e desmotivação devido a ausência de bolsa). Neste sentido, considerou-se apenas a realização de uma acção para activos empregados a decorrer em 2017.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DFE	100%	94,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DFE	100%	91%	~
Índice de execução financeira do DFE	100%	97%	~

Os resultados acima apresentados revelam que, apesar de todos os constrangimentos, o Departamento de Formação e Emprego soube responder às novas orientações e exigências a que as Medidas de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade se encontram sujeitas actualmente.

O contexto de instabilidade e desconhecimento em relação às medidas de financiamento, vivido no momento de elaboração do Plano de Actividades para o ano de 2016, conduziu a um planeamento sem certezas, e a consequentes alterações no desenvolvimento dos serviços. Este factor contribuiu para a ligeira descida verificada nos indicadores “Taxa de execução operacional” e “Taxa de sucesso operacional” do DFE.

7.4 Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

A não abertura de candidaturas em 2016, no âmbito do Portugal 2020, para a concretização do projecto de mudança de infra-estruturas do Lar Residencial, impediu a concretização deste objectivo.

A especialização da equipa, nomeadamente de acção directa, foi novamente uma aposta, fundamentalmente no primeiro semestre de 2016, vindo reforçar os conhecimentos e a especialização em determinadas áreas, muito direccionadas para a higiene oral, técnicas de apoio à alimentação e ainda, técnicas de posicionamento. A formação foi desenvolvida com know-how da CERCIAG, através da sua equipa multidisciplinar.

Com o objectivo de agilizar o trabalho das equipas, desenvolveu-se conjuntamente com a equipa do I&D, um módulo de registo de serviços, muito semelhante ao já implementado no Apoio Domiciliário. Ainda com recurso às tecnologias de informação, foi desenhado o módulo de controlo de stock de medicação, no sentido de auxiliar a equipa a detectar eventuais falhas mais atempadamente, evitando o desperdício de recursos.

Como mais-valia, em 2016, regista-se a integração na equipa de uma animadora sociocultural, ao fim-de-semana, que iniciou a planificação e dinamização de diversas actividades, direccionadas para diferentes níveis de autonomia, de acordo com a população residente no Lar.

Este departamento manteve também o seu objectivo de aproximação às famílias, tendo sido alcançado através de uma equipa disponível para ouvir e escutar os problemas directos dos clientes, mas também para apoiar noutros de âmbito familiar mais alargado. Esta proximidade torna-se mais visível nos encontros proporcionados, onde quase todos fazem questão de marcar a sua presença.

Uma vez que se encontra em desenvolvimento o processo de renovação da certificação, a equipa decidiu, em 2016, retomar o seu trabalho de reflexão pela actualização do diagnóstico de necessidades do departamento.

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	15	15	15	100%	~
Clientes com continuidade interna	15	15	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	102%	100%	86%	86%	⬇️
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,1%	≥85%	90%	90%	~

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	100%	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	49	≤45	51	88,2%	↓
AIVQ-Acompanhamentos em Serviços ao Exterior	85	≥85	112	131,8%	↑
Actividades executadas pelos clientes no LR (média mensal)	120	≥120	105,7	88,1%	↓
Actividades da instituição	7	≥8	12	150%	↑
Saídas de Socialização (Saídas ao exterior)	25	≥37	22	59,5%	↓
Comemorações/festas na comunidade	12	≥15	14	93,3%	~
Serviço Social - Acompanhamentos	150	≥150	166	110,7%	↓
Saúde - Acompanhamentos (Saúde - Enfermagem)	100	≥120	95	79,2%	↑

O 1º semestre de 2016 em nada contribuiu para o desenvolvimento de actividades de socialização e actividades de exterior. O mau tempo que se fez sentir, muito chuvoso, impossibilitou muitas das saídas programadas e destinadas para os fins-de-semana dos clientes. A equipa, atendendo às fragilidades de alguns clientes, optou sempre por não os expor a situações adversas. Por esse motivo, foram registadas mais saídas a locais fechados, nomeadamente a eventos da comunidade. Contribuíram ainda para a dinamização de actividades lúdico-recreativas, em espaço residência, os estágios curriculares que foram passando pelo departamento.

Sendo, no entanto, importante a convivência do cliente com outras pessoas e outros espaços, o departamento reforçou a partir de Maio a sua equipa de acção directa, alargando o horário de uma das colaboradoras para o fim-de-semana, e a partir de Outubro, a integração de uma animadora sociocultural, também para os fins-de-semana. Estas duas medidas, vieram garantir um maior apoio às actividades de inclusão, ainda assim insuficiente para compensar o desvio do primeiro semestre do ano e consequentemente as actividades propostas em PI.

Ao nível do indicador da saúde (enfermagem), apenas contabilizando os cuidados internos, verificou-se uma diminuição face ao ano anterior. Apesar do desvio negativo, este traduz-se num sinal positivo, indicando que o número de intervenções tem diminuído, muito devido ao trabalho de prevenção efectuado e à especialização das equipas que têm maior autonomia de actuação.

Em contrapartida, este ano, voltou a registar-se um número considerável no acompanhamento aos clientes a serviços ao exterior, nomeadamente consultas de rotina e de especialidades. É também este acompanhamento que faz diminuir o número de intervenções internas. Apesar da CERCIAG contar com apoio de um profissional clínico, a equipa continua a favorecer as relações com o médico assistente e com as especialidades necessárias para cada situação. Um acompanhamento próximo das respostas públicas é um meio facilitador em caso de uma intervenção urgente.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	98,2%	~
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	91,9%	~
Índice de execução financeira do DR	100%	94%	~

O Departamento de Residências, ao longo do ano de 2016, e segundo o quadro acima apresentado, conseguiu 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.

Os resultados alcançados espelham também um investimento ao nível dos recursos humanos, no aperfeiçoamento e reciclagem de conhecimentos/competências, que contribuíram para a qualidade do funcionamento do serviço, mas também no reforço da equipa, quer pelo aumento do número de horas de apoio directo, quer pela contratação de uma Animadora Sociocultural, que veio colmatar algumas necessidades deste departamento.

7.5 Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Em 2016 não foi ainda possível ver concretizada aquela que consideramos ser a alteração mais importante deste serviço, o seu alargamento para a totalidade do fim-de-semana, uma vez que o sábado é assegurado pela CERCIAG sem qualquer participação financeira da tutela.

O registo *on-time* dos serviços, possível com a implementação das novas tecnologias, e respectiva criação de base de dados interna, tem sido uma mais-valia para a monitorização dos mesmos e para a eficiência e eficácia da nossa intervenção. O ano de 2016 consolidou a implementação deste sistema

Verificando que as necessidades dos clientes e a importância da proximidade não cessam com o término diário da prestação dos serviços, a CERCIAG criou o serviço de teleassistência. Embora este serviço vanguardista seja da maior importância, principalmente numa situação de emergência, por vezes alguns clientes subvalorizam-no. No decorrer 2016, durante as visitas domiciliárias, fez-se um esforço para alertar os clientes da importância do mesmo.

Apesar das tentativas para aliciar voluntários para esta área, dos contactos estabelecidos com o Banco Local de Voluntariado e de se ter recorrido à Plataforma *on-line* do CLDS para divulgar a necessidade de voluntários, até à data não existiram manifestações de interesse.

No 2º semestre de 2016 foi possível, por recursos internos da instituição, implementar um serviço de beleza e bem-estar ao domicílio, nomeadamente serviços de cabeleireiro, que para além dos cuidados prestados, tem também como objectivo contribuir para diminuição do efeito do isolamento social.

A mudança e reforço da equipa técnica trouxeram aspectos positivos, nomeadamente ao nível da articulação com as equipas de acção directa, tendo sido adoptada a estratégia de pequenas reuniões (15 minutos), que permitiram fazer passagem de informação a toda a equipa, antes do início do turno da tarde, beneficiando toda a intervenção.

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de Clientes	25	≥20	21	105%	~
Clientes com continuidade interna	20	≥20	20	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	10	0	6	--	↓
Taxa de execução das actividades do PI	92,2%	100%	97,3%	97,3%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,5%	≥85%	87,2%	87,2%	~
Taxa de PI's com sucesso	89,5%	≥80%	90%	90%	~
Fisioterapia - sessões	300	≥305	370	121,3%	↑
Fisioterapia – Média de Clientes	7	7	8	113,1%	↑
Média de serviços obrigatórios	3,5	≥4	3,4	84,5%	↓
Média de serviços complementares	1,20	≥1	1,61	161%	↑
Média total de serviços	4,7	≥5	5	100%	~
Visitas domiciliárias	123	≥123	117	95,1%	~
Serviço Social - acompanhamentos	140	≥140	107	76,4%	↓
Saúde – Acompanhamentos	110	≥110	164	149,1%	↑
Índice QOL – Qualidade de Vida	--	≥83%	64,5%	64,5%	↓

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. Tem-se verificado um esforço das equipas em garantir o máximo de serviços obrigatórios previstos, tentando manter assim as orientações da tutela, ainda que este se mantenha ligeiramente inferior ao previsto.

O paradigma por nós defendido, garantir o exigido pela tutela sem impor serviços aos clientes, é o de lhes oferecer um leque de serviços alternativos que, consoante cada situação, se ajustam ao desejado por eles. Este conjunto de serviços complementares (saúde, fisioterapia, serviço social, psicologia, serviços ao exterior e cabeleireiro ao domicílio), em média com os serviços básicos, garante um equilíbrio bastante aceitável, encontrando-se muito acima do previsto.

No que se refere à planificação individual dos clientes, o resultado da execução das actividades do PI, contabilizadas no global dos serviços prestados e actividades desenvolvidas, evidenciam que a planificação dos serviços foi totalmente ajustada às necessidades dos clientes. Dos 20 PI's avaliados, 18 obtiveram uma concretização $\geq 80\%$.

As mudanças ocorridas na equipa técnica (serviço social), por força de reajustamentos internos, comprometeram os resultados quanto ao acompanhamento técnico, uma vez que foi necessário uma fase de adaptação e de enquadramento no serviço. Contudo, e em complemento com as visitas domiciliárias realizadas, foram identificadas e apoiadas atempadamente todas as solicitações.

De referir que foram aplicados, pela primeira vez, os inquéritos para avaliação da qualidade de vida dos clientes de Apoio Domiciliário. Tendo consciência de que os inquéritos aplicados não foram devidamente aferidos, por falta de informação técnica e pela heterogeneidade da população atendida por este serviço (idosos, doença mental e deficiência), assumimos o compromisso de estabelecer uma parceria com a Universidade de Aveiro, para no próximo ano, trabalhar connosco a elaboração de um inquérito e a aferição de uma escala, que se ajuste às características da população, da qual se possam retirar conclusões mais fidedignas. Apesar do resultado negativo face ao planeado, segundo a escala utilizada este ano, os clientes encontram-se num "Nível Médio de Qualidade de Vida" (50%-69%).

Relativamente aos restantes valores negativos, que não influenciam o desempenho do departamento, tal como "Número de candidatos incluindo os da lista de espera", que tem definido como meta o que é desejável para o departamento, não foi possível o seu cumprimento por falta de vagas.

Temos ainda a lamentar não ter sido aprovado o alargamento do serviço para a prestação de 7 dias consecutivos mas que continuará a ser uma aposta da CERCIAG.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	96,3%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	88,2%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	76%	~

Os resultados obtidos ao longo de 2016 são positivos, reflectindo desta forma a 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.

A continuidade do serviço, assegurada pelo equilíbrio dos serviços prestados, aguarda o ajuste no valor a pagar por cliente, tal como ficou estipulado na revisão de acordo de cooperação em 2015. A falta de dotação orçamental do Instituto de Segurança Social, I.P., reflecte-se no Índice de execução financeira no quadro acima apresentado.

8. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Plano de Melhoria 2016

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Implementação de <i>Workshops</i> específicos para os colaboradores no âmbito da renovação da certificação	Melhoria	DU Clientes Coordenadores	Ao longo do ano	Parcialment e Executada	Apenas realizada uma acção de <i>Empowerment</i> . Outros <i>Workshops</i> transitaram para 2017, ano da renovação da certificação EQUASS Excellence.
Iniciativas de participação activa na comunidade com a participação efectiva dos nossos projectos artísticos desportivos e culturais na agenda cultural da Câmara Municipal de Águeda	Inovação	DU Clientes Coordenadores	Ao longo do ano	Não Executada	Embora tenha sido solicitado à CMA a possibilidade de integrar os projectos artísticos da CERCIAG na realização das actividades culturais do Concelho, o mesmo não foi possível dado a agenda cultural 2016 estar fechada. Vai-se propor que a acção seja incorporada na agenda cultural da câmara em 2017.
Formar grupo de pais de alunos com NEE dos Agrupamentos de Escolas parceiros do CRI, de forma a melhorar a articulação com e entre pais	Inovação	Coordenador e Equipa do CRI	Ano lectivo 2016/2017	Executada	Durante o ano lectivo 2015/2016 foram iniciados 2 grupos de trabalho com pais.
Elaborar grupos de trabalho multidisciplinares com alunos com NEE, que respondam a necessidades específicas nas áreas da Leitura e Escrita, Comunicação e Interação, Estimulação Sensorial e Adaptação ao meio Aquático	Inovação	Coordenador e Equipa do CRI	Ano lectivo 2015/2016	Executada	Durante o ano lectivo 2015/2016 foram criados 7 grupos de trabalho.
Melhorar a articulação com os serviços de saúde ao nível da Pediatria, nomeadamente com a Consulta de Desenvolvimento do Hospital de Aveiro	Melhoria	Coordenador do CRI	Ao longo do ano	Em Execução	Prevê-se que a acção seja concluída até ao final do ano lectivo 2016/2017.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Introduzir de forma regular actividades na área do Desporto Adaptado de Competição nos PI dos clientes	Melhoria	Coordenador do DAO	Ao longo do ano	Executada	Durante 2016 foram implementadas de forma regular, diferentes actividades na área do desporto adaptado, nomeadamente judo, ciclismo, boccia e canoagem. A realização destas actividades abrangeu 22 clientes, permitindo também a sua participação em diversos torneios e provas de competição.
Rentabilizar a nova área de Hortofloricultura do DAO	Melhoria	Coordenador do DAO	Ao longo do ano	Em Execução	Implementada a secagem e embalamento de infusões, a horta de aromáticas e a compostagem.
Implementação do sistema de avaliação dos clientes pela SIS (Escala de Intensidade de Apoios)	Inovação	Coordenador do DAO	Ao longo do ano	Em execução	Implementada em todas as novas admissões (10 clientes). O impacto na intervenção da aplicação da escala apenas pode ser aferido no final de 2017.
Revisão dos referenciais de formação (Percurso C) e aprovação pelo IEFP	Melhoria	Coordenadora DFE	2º Semestre 2016	Executada	Em Dezembro, foram submetidos para aprovação pelo IEFP os Referenciais de Formação utilizados nos Percursos C.
Acção de sensibilização para formandos no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho	Melhoria	Coordenadores DFE, DUC e CGQ	Fevereiro 2016	Executada	No decorrer do mês de Junho, foram realizadas 8 acções de sensibilização no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho dirigidas à totalidade dos formandos dos 8 cursos do DFE.
Divulgação do Manual do Formando actualizado	Melhoria	Coordenadora DFE	1º Semestre 2016	Não Executada	Este documento ainda não foi divulgado porque se encontra em revisão devido ao processo de Recertificação da Qualidade.
Desenvolver acções de formação específica no sentido de melhorar a prática diária da equipa de intervenção directa (áreas de Terapia Ocupacional e Relações Interpessoais)	Melhoria	Coordenadora do DR e DUC	Até final 2016	Executada	Deu-se prioridade a outras áreas identificadas pela equipa técnica tendo-se desenvolvido acções de formação internas sobre posicionamentos, higiene oral e técnicas de alimentação.
Conceber e realizar acção de <i>team building</i> para colaboradores, com o duplo objectivo de motivação e responsabilidade social	Inovação	UGCL	Ao longo do ano	Executada	Realizado Jantar de Natal de colaboradores, o qual incluiu dinâmicas de <i>team-building</i> , com vista a potenciar a motivação e relacionamento interpessoal.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Utilizar o exercício de benchmarking ao nível da intervenção para promover um encontro entre instituições congéneres e partilhar boas práticas	Melhoria	Coordenadora do DR e CGQ	Até final 2016	Não Executada	Foram apenas feitas partilhas informais em alguns encontros com outras entidades.
Criar um módulo na intranet para registo de serviços e monitorização de stocks de medicação.	Melhoria	Coordenadora do DR e I&TI	Até final 2016	Em Execução	Este módulo encontra-se em fase final de estudo e preparação pela equipa.
Elaborar plano de Desenvolvimento da Intranet potenciando a sua rentabilização	Melhoria	I&TI	2º Semestre	Executada	Foram desenvolvidos 2 módulos novos e revisto 1. Foram igualmente revistos todos os código em áreas intervencionadas para correcções ou melhorias.
Aumentar para 7 o número de dias de prestação de serviços	Melhoria	Coordenadora do DAD	Até final de 2016	Não Executada	Reforçar novamente o pedido junto da Tutela em 2017.
Alargar o serviço de Teleassistência a outros clientes do Apoio Domiciliário	Melhoria	Coordenadora do DAD	Até final de 2016	Parcialment e Executada	Actualmente 65% dos clientes têm serviço de teleassistência. Não é possível alargar aos restantes clientes, por incapacidade destes na utilização do dispositivo.
Implementar um serviço de cuidados de beleza ao domicílio e/ou com recurso à Sala de Bem-Estar	Melhoria	Coordenadora do DAD	2º Trimestre	Executada	Actividade iniciada em Novembro de 2016, com horário definido às terças-feiras das 9:30 às 12:30.
Utilizar o exercício de benchmarking ao nível da teleassistência promovendo um encontro entre instituições congéneres, divulgando o nosso serviço	Melhoria	Coordenadora do DAD e CGQ	2º Trimestre	Parcialment e Executada	Lançado novo exercício em Novembro de 2016 a 36 instituições do Distrito de Aveiro, das quais apenas 5 responderam ao inquérito <i>on-line</i> , sendo que dessas nenhuma dispõe de serviço de teleassistência. Por esse motivo, continuamos sem resultados concretos nesta área.
Rever o regulamento interno dos serviços administrativos e financeiros	Melhoria	D. Financeira	2º semestre	Não executada	Com a revisão do PP administrativo e financeiro este documento deixa de fazer sentido considerando que a informação é semelhante.
Rever o processo PP_07 Recrutamento, Selecção e Admissão de Colaboradores por criação de um novo instrumento de conferência dos procedimentos de admissão e saída de colaboradores	Melhoria	D. Financeira	1º trimestre	Executada	Foi criado um impresso que permite a verificação dos procedimentos de admissão e saída de colaboradores.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Status	Observações
Criar uma base de dados de Gestão do Serviço de Transportes	Melhoria	D. Financeira R.S.Transp. Coord. I&TI	2º trimestre	Executada	Criada, pelo I&TI, uma plataforma da internet específica para os transportes.
Criar um instrumento de registo de solicitações de serviços não existentes na CERCIAG	Melhoria	D. Financeira	1º trimestre	Não executada	A acção será desenvolvida em 2017.

O plano de acções de melhoria constitui um instrumento de gestão, flexível e efectivo, que facilita o desenvolvimento da organização e pressupõe a realização de ciclos de aprendizagem organizacional, convertendo-se, deste modo, numa ferramenta básica para a melhoria da qualidade.

Estas acções representam também o compromisso dos colaboradores nos objectivos de melhoria dos serviços e da organização, assim como o esforço que lhes é solicitado ao longo de todo este processo de melhoria.

O Plano de Acções de Melhoria de 2016 permitiu desenvolver e implementar 24 acções de melhoria identificadas e descritas no Plano de Actividades pelos diversos Departamentos, Unidades de Gestão e Direcção da CERCIAG. Das acções identificadas em sede de Plano de Actividades, foram encerradas 11 acções, parcialmente executadas 4, e 6 acções não executadas. Encontram-se ainda em execução 3 acções, que transitam para 2017.

Sendo a inovação essencial para a sobrevivência e desenvolvimento de uma organização, foram implementadas acções com carácter inovador, que potenciaram a aplicação de novas metodologias, iniciativas ou actividades, reforçando assim a estratégia da CERCIAG no trabalho que desenvolve.

Melhoria Contínua – Gestão do ciclo PDCA

Indicador	2016				
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Reuniões de Gestão e Coordenação	10	≥18	26	144,4%	↗
Acções de melhoria desenvolvidas	39	≥20	48	240%	↗
Taxa de acções de melhoria encerradas	24	100%	39	72,2%	↘
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	100%	100%	100%	~
Auditorias internas	17	≥10	10	100%	~

Indicador	Referência	Meta	2016		
			Realizado	Taxa Execução	Status
Processos auditados	13	≥13	13	100%	~
Processos chave auditados	9	≥9	10	111%	↗
Ações de melhoria decorrentes das auditorias internas	14	≥12	12	100%	~
Exercícios de benchmarking	6	≥6	5	83,3%	~
Parceiros de benchmarking	30	≥10	14	140%	↗
Ações de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	2	≥2	2	100%	~
Projectos de inovação	2	≥2	2	100%	~

A análise dos indicadores de Melhoria Contínua e Gestão da Qualidade permite verificar que a sua execução correspondeu ao planeado em PAO 2016, reflectindo o compromisso diário da organização com a qualidade dos serviços que presta e com o cumprimento dos seus princípios estratégicos.

No que concerne aos valores apresentados verifica-se que ao longo do ano foram desenvolvidas 48 ações de melhoria, decorrentes da implementação dos Planos de Actividades, Avaliação da Satisfação, Auditorias Internas e outros, tendo sido encerradas com sucesso 39 ações. Algumas das ações não desenvolvidas ou que se encontram em execução serão encerradas ao longo do ano de 2017.

Relativamente à dinâmica de *benchmarking*, ferramenta essencial de aprendizagem pela comparação de metodologias e práticas entre organizações, a CERCIAG desenvolveu/participou em 5 ações em 2016, com 14 parceiros, permitindo assim uma abrangência significativa de partilha de práticas e resultados dos vários departamentos da instituição, com um conjunto de outras organizações. Decorrente da participação nestas ações, a CERCIAG sinalizou 2 ações de melhoria, tendo uma das ações sido encerrada no decorrer do ano.

Dos projectos aprovados e desenvolvidos no ano de 2016, foi considerado de carácter inovador o projecto de Desporto Adaptado, o qual surgiu de Protocolo de Cooperação assinado com a Câmara Municipal de Águeda em 2015 e que permitiu a implementação de um conjunto de modalidades desportivas, das quais se destacam o Judo, Ciclismo e Canoagem, proporcionando ainda a participação de clientes em diversas provas nacionais nas áreas desportivas referidas. Em 2016 foi ainda implementado o CLDS 3G “ADRO”, que visa promover a inclusão social dos cidadãos, de forma integrada, através de ações a executar em parceria.

De uma forma global, conclui-se que a Melhoria Contínua é uma dinâmica perfeitamente implementada no dia-a-dia da organização e dos seus colaboradores, permitindo um controlo fiável das actividades e serviços da organização e garantindo-lhe vantagens competitivas.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do QCG	100%	97,2%	~
Taxa de sucesso operacional da Qualidade e Controlo de Gestão	100%	96,3%	~

A melhoria contínua, enquanto factor crítico de sucesso, constitui um compromisso permanente das organizações que estabelecem ou renovam a estratégia e os objectivos, na procura de vantagem competitiva num mercado onde lutam pela sustentabilidade e pelo reforço da sua posição na cadeia de valor. Na CERCIAG este compromisso é concretizado pela implementação de procedimentos e práticas transversais de análise sistemática e implementação de acções destinadas a acrescentar valor e a melhorar a prestação de serviços, contribuindo também para alcançar os objectivos, e na avaliação e melhoria da eficácia dos processos e procedimentos do sistema de gestão de qualidade, certificado pelo referencial europeu EQUASS Excellence.

A Gestão da Qualidade na CERCIAG, mais do que uma função, é um imperativo da acção, com foco no desempenho e sucesso organizacional. Os valores apresentados evidenciam o sucesso desta linha de acção, reforçam o comprometimento da CERCIAG com a qualidade e a melhoria contínua e transmitem às partes interessadas uma certeza de continuidade e confiança nos serviços prestados.

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%	101,1%	98,5%
	Índice de satisfação das partes interessadas	≥ 90%	93,9%	100%		
	Nível de Impactos QOL	≥ 83%	--*	--*		
	Taxa de integrações socioprofissionais	≥ 80%	140,8%	100%		
	Taxa de transferências para a sociedade	≥ 71%	73,5%	100%		
OP.1.2 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos.	Taxa média da avaliação de desempenho	≥ 72%	75,6%	100%	84,5	
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥ 78%	93,4%	100%		
OP.1.3 Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG.	Renovações de Acreditações/ Certificação	2	--	--	91,7%	
	Exercícios de benchmarking	≥ 6	83,3%	83,3%		
	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%	93,9%	100%	127,9%	
	Novas parcerias	84	196,4%	100%		
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥ 90%	93,5%	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%	108%	100%	104,3%	96,4%
	Taxa de turnover/rotatividade	≤ 3,9	105%	100%		
	Taxa de absentismo	≤ 7%	100%	100%		
OP.2.2 Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira	Taxa de receitas geradas com novos serviços	≥ 1,2%	--	--	91,1%	
	Taxa de autofinanciamento	≥ 15%	85%	85%		
	Taxa de crescimentos dos resultados líquidos do exercício	≥ €10.000	97,2%	97,2%		
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	100%	100%	100%	100%
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥ 200	100%	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%	--	--	120%	100%
	Eventos com impacto social	≥ 5	120%	100%		
	Taxa de resposta a solicitações de gestão	100%	--	--		
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2016					102,6%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2016					98,7%	

9.2 Encerramento do Plano Estratégico 2014-2016

Objectivo Estratégico/ Operacional	Resultados 2014		Resultados 2015		Resultados 2016		Resultados 2014-2016	
	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	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.	88,5%	87,5%	97,4%	100%	101,1%	98,5%	95,7%	95,3%
OP.1.2 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho dos Recursos Humanos.	79,7%		81,7%		84,5%		82%	
OP.1.3 Desenvolvimento e consolidação das competências distintivas da CERCIAG.	58,3%		100%		91,7%		83,3%	
OP.1.4 Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando parcerias e representatividade, investindo em acções de inovação e empreendedorismo social.	102,1%		125,8%		127,9%		118,6%	
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.	111,3%	78,3%	84,3%	38,5%	104,3%	96,4%	100%	71,1%
OP.2.2 Aumento da capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira.	91,9%		48,6%		91,1%		77,2%	
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.	100%	100%	177,5%	100%	100%	100%	132,5%	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.	100%	100%	100%	100%	120%	100%	100%	100%
Taxa de Execução do Plano Estratégico	96,6%		101,9%		102,6%		100,4%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico	94,3%		85%		98,7%		91,6%	

9.3 Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Direcção			
	Taxa de execução operacional	100%	96,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	86,9%
Unidades			
Unidade Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	93,1%
	Taxa de sucesso operacional	100%	85,3%
Unidade de Gestão de Clientes	Taxa de execução operacional	100%	97,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	96,7%
Departamentos			
CRI	Taxa de execução operacional	100%	95%
	Taxa de sucesso operacional	100%	92,9%
DAO	Taxa de execução operacional	100%	93,5%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91,7%
DFE	Taxa de execução operacional	100%	94,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91%
DR	Taxa de execução operacional	100%	98,2%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91,9%
DAD	Taxa de execução operacional	100%	96,3%
	Taxa de sucesso operacional	100%	88,2%
Taxa de Execução do PAO 2016			95,6%
Taxa de Sucesso do PAO 2016			90,6%

9.4 Análise global

É através do planeamento que as organizações tendo por referência a sua visão e a sua missão definem, estratégica e operacionalmente os objectivos a que se propõem e estabelecem as metas para a sua concretização.

Em 2016, o impacto das particulares circunstâncias políticas, económicas e sociais, influíram claramente nos objectivos planeados para o exercício em análise e, por consequência, nos resultados esperados, tendo obrigado a um reforço do acompanhamento e monitorização da sua operacionalização, permitindo sinalizar atempadamente o surgimento de eventuais desvios e a oportuna adopção de medidas adequadas à sua boa execução, de modo a reduzir a trajectória de erro. O esforço da Instituição foi o de procurar minimizar as fragilidades resultantes da conjuntura adversa e garantir a continuidade e estabilidade, focalizando a prioridade nas actividades de natureza regular que decorrem dos grandes objectivos da sua missão, mantendo a liderança e a constância de propósitos, por via de uma criteriosa selecção dos problemas mais significativos, o aumento da eficiência, permitindo que a organização alcançasse os mesmos ou melhores resultados com uma menor aplicação de recursos e, de um modo global, a melhoria do desempenho organizacional.

O Relatório de Actividades e Contas está claro e explícito, com informação objectiva e exaustiva e com todos os indicadores espelhados e explicados, apresentando, de forma resumida, a metodologia de execução definida para cada etapa e a comprovação do seu nível de implementação. A aposta centrou-se no domínio das situações de imprevisto, no pensamento sistémico e colaborativo, no aperfeiçoamento da comunicação interinstitucional e das relações públicas, numa visão e decisão partilhadas, no empowerment, na confiança e no alinhamento, enquanto conceitos centrais de valorização da aprendizagem, da inovação e da cultura de projecto.

Fazendo uma avaliação global, a Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2016 foi de 98,7 %, para uma execução que ultrapassou os 100%, o que resulta numa taxa de sucesso do triénio de 91,6%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades foi de 90,6%, tendo por referência uma taxa de execução de 95,6%. Os resultados obtidos em ambos os planos – estratégico e operacional - demonstram o esforço e o empenho de toda a CERCIAG numa conjuntura que se soube adversa e cheia de incertezas. Em termos financeiros, e como se pode comprovar no balanço disponibilizado na rúbrica própria, o resultado líquido do exercício de 2016 apresenta um saldo positivo de 9.718,77€.

Apesar de algumas das intenções e prioridades assumidas não terem sido concretizadas, devido à inexistência de oportunidades e à necessidade de fazer uma gestão minimalista tendo em conta a dificuldade na captação de receitas e no apoio ao investimento, a verdade é que o balanço final que fazemos só pode ser extremamente positivo, tendo presente os indicadores obtidos relativos ao volume e à qualidade das acções. Todas as actividades de reestruturação que se justificaram foram efectuadas, procurando minimizar o impacto de destabilização no funcionamento da instituição, sendo que o relatório é o espelho da actividade desenvolvida ao longo do ano e, quem o analisar, ficará seguramente com uma impressão positiva do esforço que foi efectuado para uma gestão equilibrada, que contempla o rigor administrativo e financeiro sem descurar o compromisso com a missão da CERCIAG.

Uma nota final para reafirmar a relevância de, com distanciamento de raciocínio, perceber a forma como a acção foi conduzida ao longo deste período, de modo a compreender a dinâmica institucional e a eficácia dos seus resultados, tendo presente que os indicadores indicam, mas não são a própria realidade. A premissa é a de que o futuro não está, em larga margem, predeterminado e tem de ser moldado pelos diferentes actores sociais, sem nunca perder de vista o primeiro e inalienável pilar da CERCIAG: as pessoas.

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	--	--	35	9	11	5	1	--	--	--	--	--	--	61
	M	--	--	17	11	12	9	1	--	--	--	--	--	--	50
FC	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
CR	H	--	--	9	20	21	11	--	--	--	--	--	--	--	61
	M	--	--	6	24	14	8	1	--	--	--	--	--	--	53
IAOQE	H	--	--	9	10	15	9	1	--	--	--	--	--	--	44
	M	--	--	10	10	11	12	4	--	--	--	--	--	--	47
CRI	H	82	136	25	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	243
	M	46	94	17	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	157
DAO	H	--	--	3	4	18	27	7	1	--	--	--	--	--	60
	M	--	--	2	7	9	17	5	2	--	--	--	--	--	42
DAD	H	--	--	--	--	--	--	1	--	--	2	5	2	3	13
	M	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	2	2	2	8
LR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	1	--	5	1	1	--	--	--	--	--	8
Não Definido	----														
	H	82	136	81	43	66	57	11	1	--	2	5	2	3	489
TOTAL	M	46	94	52	53	46	52	12	4	--	--	2	2	2	365
	Total	128	230	133	96	112	109	23	5	--	2	7	4	5	854 ⁽¹⁾

⁽¹⁾ O valor real de clientes apoiados é de 839, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	FI	FC	CR	IAOQE	CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	--	--	--	1	1	--	1	--	3
	M	--	--	--	--	1	--	4	--	5
Visual	H	--	--	--	--	--	--	2	--	2
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Auditiva	H	--	--	3	--	--	--	2	--	5
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mental	H	56	--	53	40	44	46	--	--	239
	M	48	--	53	44	44	30	1	--	220
P.C.	H	--	--	2	--	3	12	--	6	23
	M	--	--	--	--	5	8	--	5	18
Multi-deficiência	H	--	--	--	--	15	2	--	1	18
	M	--	--	--	--	12	4	--	2	18
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	31	--	--	--	31
	M	--	--	--	--	15	--	--	1	16
Psicológicas	H	4	--	2	1	36	--	1	--	44
	M	--	--	--	1	22	--	2	--	25
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	2	--	1	--	3
	M	--	--	--	--	--	--	1	--	1
Outras	H	1	--	1	2	111	--	6	--	121
	M	2	--	--	2	58	--	--	--	62
TOTAL	H	61	--	61	44	243	60	13	7	489
	M	50	--	53	47	157	42	8	8	365
	Total	111	--	114	91	400	102	21	15	854

10.2 Cronograma de Reuniões

Tipo de Reunião	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		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	13	12	17	24	16	16	20	22	18	2,24	15	15,29	20	20	--	31	15	14	19	26	16	14	14	6,16,28
Reunião DG/DU's	11	15,22	15	--	14	--	20	--	16	--	13	--	18	--	--	--	12	20	17	24	14	2,4,7	12	12
Reunião Gestão	6	6	3	NR	1	10	6	NR	4	4,12,17,24	1	9	6	--	--	--	7	7	12	NR	2	2	7	7
R. DU/ Coordenadores	29	19,29	26	26	25	2	29	2	27	27	24	14,27	29	1	--	--	30	12,15,30	28	7,14,17,26	25	--	16	2
R. Geral Técnicos	4	4	1	--	7	7	4	3	2	2	6	6	4	4	--	--	5	12	3	3	7	7	5	5
Reunião Geral do DFE/ SME	13	13	10	10	9	9	13	13	11	11	8	8	13	7	--	--	14	14	12	12	9	9	14	7
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	6 a 9	7,8,16	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	12 a 16	12,13,14
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	21	28	18	18	17	3	21	21	19	19	16	16	21	21	--	--	8	8	27	14,2	24	10	15	7
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	--	--	--	--	22	9	--	--	--	20	14	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	14	7
Reunião de planeamento/funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	21	--	--	--	--
Reunião de Técnicos de DAO	4	--	1	--	7	--	4	1,8,22	2	7,21	6	3	4	25	--	--	5	5	3	3	7	7	5	5
Reunião Geral de DAO	6	6	3	3	2	2	6	3	4	4	1	1	6	26	--	--	7	14	5	12	2	3	7	14
Reunião Equipa DAD	6	--	3	--	2	--	6	19,21	4	12	1	--	6	5,11,15	--	4,22,24	7	8,19,28	5	24	2	21,24,29	7	13
Reunião Chefe de Equipa DAD	Foi estabelecido que diariamente antes do inicio do turno da tarde se fizesse o ponto de situação sobre o serviço em 15 minutos, evitando as reuniões mais alargadas. Registos em livro de ocorrências.																							
Reunião Equipa DR ⁽⁴⁾	7	12	4	--	3	--	7	--	5	21	2	2	7	--	--	--	1	--	6	--	3	17	1	15
Reunião Chefe de Equipa DR	Contacto directo e permanente com a coordenadora																							
Reunião Geral UGAF	30/09 e 22/11																							
Reunião SAF	22/11 e contacto directo e permanente com a Directora de Unidade																							

(1) Reunião não realizada por ausência de Coordenadores e Directoras;

(2) Baixa Médica da DUC;

(3) Avaliações de Desempenho;

(4) 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	Animador Social	1	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico	
Dir. Unidade a)	2	Ajudante DAO	11	Apoio Informático	
Coordenador/ Responsável Serviço a)	8	Ajudante Acção Directa (DAD)	4	HSST/ HACCP	
Director Financeiro/TOC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	8	Médica, Nutricionista e Podologista	
Psicólogo	8	Administrativo	3	Transportes (1 autocarro)	
Técnico Serviço Social	5	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra	
Educador Social	1	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Manutenção	
Fisioterapeuta	3	Técnico PIT	1		Piscina
Terapeuta da Fala	5	Motorista	2		Ascensores/elevadores
Terapeuta Ocupacional	4	Cozinheiro	1		Extintores
Professor Educação Física	1	Auxiliar Motorista	3	Total de colaboradores – 99 Efectivos – 72 A Termo – 25 Estágio emprego – 1 Trabalhadores independentes – 1	
TAFE	2	Ajudante Cozinha	2		
Monitor de F.P.	10	Aux. Serviços Gerais	5		
Monitor DAO	7	Empregado de Bar/Ref.	1		
Auxiliar F.P.	3	Professor F. Base (externo)	1	Voluntários - 2	
Guarda-Livros	1	Estágio Profissional (Terapeuta Fala)	1		
Secretária da Direcção	1			a)Técnicos que acumulam funções	

Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)			
Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes	<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>	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	<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>
Apartamento da Unidade Residencial localizada na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizada na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S</p>
Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô			
Viaturas			
3 Viaturas Pesadas	<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>	11 Viaturas Ligeiras	<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 Previsto/ Realizado

Janeiro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	20
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	TP	C	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			19
Março	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	P	TP	29	30	31	21
Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30		20
Mai	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	FM	17	18	19	20	21	22	23	24	25	F	27	28	29	30	31	20
Junho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		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	25	26	27	28	29	30	31	21
Agosto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	F	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Setembro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		22
Outubro	1	2	3	4	F	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TP	19
Novembro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		21
Dezembro	F	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	N	TP	27	28	29	30	31	19
Planeado – 251																																
Executado – 245																																

Notas:

O Departamento de Residências funcionou ininterruptamente.

O Departamento de Apoio Domiciliário funcionou de segunda a sábado incluindo feriados.

11. Balanço e Demonstração de Resultados

11.1 Balanço a 31 de Dezembro de 2016

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2016	31-12-2015
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.827.943,34	1.912.844,06
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	4.520,19	2.340,72
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.832.463,53	1.915.184,78
Activo corrente			
Inventários	9	1.484,20	1.720,49
Créditos a receber	17.3/17.4	281.265,96	122.340,56
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	17.2	714,00	858,00
Diferimentos	17.5	17.658,33	16.136,52
Outros activos financeiros	17.6		
Caixa e depósitos bancários	17.7	74.843,22	35.625,78
Subtotal		375.965,71	176.681,35
Total do activo		2.208.429,24	2.091.866,13
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	11.515,00	11.350,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	-202.205,11	-224.259,10
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.338.211,58	1.396.299,99
Resultado Líquido do período		9.718,77	1.095,17
Total do fundo do capital		1.597.106,76	1.624.352,58

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2016	31-12-2015
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	26.600,71	58.729,30
Responsabilidades por benefícios pós-emprego			
Estado e outros entes públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Passivos por impostos diferidos			
Outras dívidas a pagar			
Subtotal		26.600,71	58.729,30
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	102.657,64	72.831,52
Estado e outros Entes Públicos	17.10	37.280,61	56.783,97
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	223.650,56	134.978,92
Diferimentos	17.5	19.845,61	4.277,00
Outros passivos correntes	17.11	201.287,35	139.912,84
Subtotal		584.721,77	408.784,25
Total do passivo		611.322,48	467.513,55
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.208.429,24	2.091.866,13

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 2016

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2016	31-12-2015
Vendas e serviços prestados	10	144.310,44	141.250,72
Subsídios, doações e legados à exploração	12	1.970.847,04	1.774.619,69
Centro Distrital de Segurança Social	12	792.170,48	747.531,50
INR	12	6.589,72	3.903,22
Outros	12	1.172.086,84	1.023.184,97
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	-153.963,43	-145.487,81
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-331.537,58	-331.022,79
Gastos com o pessoal	15	-1.522.941,27	-1.393.850,87
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	0,00	-945,91
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	17.15	200.697,96	186.536,51
Outros gastos	17.16	-199.395,68	-127.617,58
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		108.017,48	103.481,96
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-90.607,54	-92.159,48
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		17.409,94	11.322,48
Juros e rendimentos similares obtidos	17.17	0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados	17.17	-7.691,17	-10.227,31
Resultados antes de impostos		9.718,77	1.095,17
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		9.718,77	1.095,17

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 2016

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2016	2015
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		177.231,22	177.084,53
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-178.950,32	-109.214,46
Pagamento a fornecedores		-455.489,57	-509.795,91
Pagamentos ao pessoal		-1.506.401,54	-1.396.478,03
	Caixa gerada pelas operações	-1.963.610,21	-1.838.403,87
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.936.693,80	1.877.778,89
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	-26.916,41	39.375,02
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-17.931,05	-55.548,89
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-2.179,47	-1.489,32
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis		17.173,00	3.500,00
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos		14.159,00	
Subsídios ao investimento		6.805,84	
Juros e rendimentos similares			1,69
Dividendos			
	Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	18.027,32	-53.536,52

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2016	2015
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		56.543,05	
Realizações de fundos		165,00	120,00
Cobertura de prejuízos			
Doações			
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos			-928,83
Juros e gastos similares		-8.601,52	- 10.407,37
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		48.106,53	-11.216,20
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		35.625,78	61.003,48
Caixa e seus equivalentes no fim do período		74.843,22	35.625,78

11.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

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

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe														
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais				
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

Período de 01 de Janeiro de 2016 a 31 de Dezembro de 2016

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe											
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2016	6	11.350,00		439.866,52	(223.163,93)			1.396.299,99		1.624.352,58		1.624.352,58
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				20.958,82				(58.088,41)		(37.129,59)		(37.129,59)
	7			20.958,82				(58.088,41)		(37.129,59)		(37.129,59)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8							9.718,77	9.718,77			9.718,77
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8							9.718,77	(27.410,82)			(27.410,82)
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		165,00							165,00			165,00
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	10	165,00							165,00			165,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2016	11=6+7+8+10	11.515,00		439.866,52	(202.205,11)			1.338.211,58	9.718,77	1.597.106,76		1.597.106,76

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 n.º 4 AP1/2015.07.16, 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 2016 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 com as alterações do Decreto-Lei 98/201 de 2 de Junho (Aviso n.º 8259/2015). 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. Itens que não são materialmente relevantes para justificar a sua apresentação separada nas demonstrações financeiras podem ser materialmente relevantes 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. 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
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

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 2016 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 contracto de seguro excepto se o contracto 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 “*Clientes*” 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 contractos 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 contracto 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 contracto.

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

3.2.11 Estado e Outros Entes Públicos

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

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

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

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

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

- a) Exercício efectivo, a título exclusivo ou predominante, de actividades dirigidas à prossecução dos fins que justificaram o respectivo reconhecimento da qualidade de utilidade pública ou dos fins que justificaram a isenção consoante se trate, respectivamente, de Entidades previstas nas alíneas a) e b) ou na alínea c) do n.º 1;
- b) Afectação aos fins referidos na alínea anterior de, pelo menos, 50% do rendimento global líquido que seria sujeito a tributação nos termos gerais, até ao fim do 4.º período de tributação posterior àquele em que tenha sido obtido, salvo em caso de justo impedimento no cumprimento do prazo de afectação, notificado ao director -geral dos impostos, acompanhado da respectiva fundamentação escrita, até ao último dia útil do 1.º mês subsequente ao termo do referido prazo;
- c) Inexistência de qualquer interesse directo ou indirecto dos membros dos órgãos estatutários, por si mesmos ou por interposta pessoa, nos resultados da exploração das actividades económicas por elas prosseguidas”.

Assim, os rendimentos previstos no n.º 3 do art.º 10 encontram-se sujeitos a IRC 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 2016 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 2016, 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 2015 e de 2016, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo em 01-Jan-2015	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2015
A.F.T.						
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

	Saldo em 01-Jan-2015	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2015
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	92.159,48	-	-	-	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	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2016	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2016
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	753 516,35	1.291,84	-	-	-	754.808,19
Equipamento de transporte	479 948,71	15.050,00	14.860,00	-	-	480.138,71
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	208 807,74	3.871,98	-	-	-	212.679,72
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66

	Saldo em 01-Jan-2016	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2016
Total	5 003 184,50	20.213,82	14.860,00	-	-	5.008.538,32
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2 296 774,50	49.103,48	-	-	-	2.345.877,98
Equipamento básico	705 024,68	14.289,97	-	-	-	719.314,65
Equipamento de transporte	392 876,50	24.750,42	2.229	-	-	415.397,92
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	201 849,76	2.463,70	-	-	-	204.313,46
Outros activos fixos tangíveis	37 592,69	-	0.03	-	-	37.592,66
Total	3 634 118,13	90.607,59	2.229	-	-	3.722.496,67

	Saldo em 01-Jan-2016	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2016
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 31/12/2016 regista um valor de 541 901,69€ relativo à Unidade Residencial sita em Travassô e que se encontra em fase de acabamentos. Por falta de financiamento público esta obra está parada.

Propriedades de Investimento

No que concerne às “Propriedades de Investimento”, a Entidade não registou quaisquer movimentos nos períodos de 2015 e 2016.

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	2015			2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	34 978,92	58 729,30	93 708,22	131.850,56	26.600,71	158.451,27
Locações Financeiras	-	-	-	-	-	-
Contas caucionadas	100 000,00	-	100 000,00	91.800,00	-	91.800,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>	-	-	-	-	-	-
Contas bancárias de letras descontadas	-	-	-	-	-	-
Descobertos Bancários Contratados	-	-	-	-	-	-
Outros Empréstimos	-	-	-	-	-	-
Total	134 978,92	58 729,30	193 708,22	223.650,56	26.600,71	250.251,27

Nota 9. Inventários

Em 31 de Dezembro de 2015 e de 2016 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2015	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2015	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2016
Mercadorias	1 486,70	8 336,00	-	1 720,49	11.033,07	-	1.484,20
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	-	137 385,60	-	-	142.930,36	-	-
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-	-
Total	1 486,70	145 721,60	-	1 720,49		-	1.484,20

Descrição	Inventário em 01-Jan-2015	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2015	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2016
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				145 487,81			153.963,43
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: 1.484,20€.

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2016 e 2015 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

	2016	2015
Vendas	17 875,90	18 277,05
Prestação de Serviços		122 973,67
Quotas dos utilizadores	108 232,03	105 595,94
Quotizações	2 377,00	2 828,00
Promoções para captação de recursos	6 923,14	6 415,88
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	8 902,37	8 133,85
...	-	-
Juros	-	-
<i>Royalties</i>	-	-
Dividendos	-	-
Total	144 310,44	141 250,72

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2015 e 2016, 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 2016 e 2015, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo” e “Apoios do Governo”:

Descrição	2016	2015
Subsídios do Governo	1 970 847,04	1 774 619,69
Centro Distrital Segurança Social	792 170,48	747 531,50
INR 2016 - Tocha 2016: 3 603,19€ - Projecto Átomo: 1 624,02€ - Bailando sobre Rodas; 1 362,51€	6 589,72	3 903,22
Outros (POISE, IEF, Municipio)	1 172 086,84	874 014,14
Apoios do Governo	-	-
Designação do Apoio A	-	-
Designação do Apoio B	-	-
Designação do Apoio C	-	-
...	-	-
Total	1 970 847,04	1 774 619,69

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	2016	2015
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais, nos períodos de 2016 e 2015, 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 31/12/2015 foi de 96 e em 31/12/2016 foi de 98.

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

Descrição	2016	2015
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1 247 600,53	1 156 150,77
Benefícios Pós-Emprego		-
Indemnizações	504,63	450,00
Encargos sobre as Remunerações	252 773,61	227 338,05
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	20 191,88	6 909,18
Gastos de Acção Social		-
Outros Gastos com o Pessoal	1 870,62	3 002,87
Total	1 522 941,27	1 393 850,87

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 2016 e 2015, 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 2016 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 4 520,19€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2015 detinha 2 340,72€ registados (FCT).

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

A 31 de Dezembro de 2016 e 2015, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2016	2015
Activo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	714,00	858,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Perdas por imparidade	-	-
Total	714,00	858,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2016 e 2015 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2016	2015
Clientes e Utentes c/c	18 519,28	13 021,51
Clientes	2 583,73	3 949,73
Utentes	15 935,55	9 071,78
Clientes e Utentes títulos a receber		-
Clientes		-
Utentes		-
Clientes e Utentes factoring		-
Clientes		-
Utentes		-
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		-
Clientes		-
Utentes		-
Total	18 519,28	13 021,51

Nos períodos de 2016 e 2015 foram registadas as seguintes “*Perdas por Imparidade*”:

Descrição	2016	2015
Clientes	-	-
Utentes	-	-945,91
Total	-	-945,91

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “*Outras contas a receber*” tinha, em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a seguinte decomposição:

Descrição	2016	2015
Adiantamentos ao pessoal	3 620,00	3 620,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	68 675,70	62 375,95
...		-
Outros Devedores	190.450,98	44.268,10
Perdas por Imparidade		-
Total	262.746,68	110.264,05

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica “*Diferimentos*” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2016	2015
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	730,62	730,62
Prémios de seguros antecipados	14 047,43	12 219,10
Outros gastos de custo diferido	2 880,28	3 186,80
...	-	-
Total	17 658,33	16 136,52
Rendimentos a reconhecer		
Subsídio exploração	19 845,61	4 277,00
Total	19 845,61	4 277,00

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2016.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “*Caixa e Depósitos Bancários*”, a 31 de Dezembro de 2016 e 2015, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2016	2015
Caixa	686,46	899,06
Depósitos à ordem	74 156,76	34 726,72
Depósitos a prazo		-
Outros		-
Total	74 843,22	35 625,78

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2016	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2016
Fundos	11 350,00	165,00	-	11 515,00
Excedentes técnicos	-	-	-	-
Reservas	439 866,52	-	-	439 866,52
Resultados transitados	- 224 259,10	22 053,99	-	- 202 205,11
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1 396 299,99	6 805,84	- 64 894,25	1 338 211,58
Total	1 623 257,41	29 024,83	- 64 894,25	1 587 387,99

17.9 Fornecedores

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

	2016	2015
Fornecedores c/c	102 657,64	72 831,52
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	102 657,64	72 831,52

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2016	2015
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)	-	-
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	8 804,61	13 876,61

Descrição	2016	2015
Segurança Social	28 476,00	42 907,36
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	37 280,61	56 783,97

17.11 Outras Contas a Pagar

A rubrica “*Outros passivos correntes*” desdobra-se da seguinte forma:

Descrição	2016		2015	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal/Credores p/acresc. gastos	-	151 451,39	-	134 911,66
Remunerações a pagar	-	151 451,39	-	134 911,66
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	1 191,88	-	785,11
Credores por acréscimos de gastos	-	-	-	3 323,26
Outros credores	-	48 644,08	-	892,81
	-	-	-	-
Total	-	201 287,35	-	139 912,84

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2016 e 2015.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2016 e 2015, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2016	2015
Subsídios de outras entidades	5 514,00	-
Doações	1 291,84	8 394,27
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	6 805,84	8 394,27

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 2016 e de 2015 foi a seguinte:

Descrição	2016	2015
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	156 314,43	143 243,53
Materiais	15 598,89	16 365,67
Energia e fluidos	95 547,47	100 118,06
Deslocações, estadas e transportes	20 968,93	21 430,74
Serviços diversos (*)	43 107,86	49 864,79
Rendas e alugueres	15 389,80	12 726,87
Seguros	13 311,11	19 995,80
Comunicações	12 970,40	11 531,00
Total	331 537,58	331 022,79

(*) Discriminar as três rubricas de maior valor por ordem decrescente

17.15 Outros rendimentos e ganhos

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

Descrição	2016	2015
Rendimentos Suplementares	35 789,86	37 205,57
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	18 701,00	8 232,50
Outros rendimentos e ganhos	146 207,10	141 098,44
Total	200 697,96	186 536,51

17.16 Outros gastos e perdas

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

Descrição	2016	2015
Impostos e taxas	192,45	111,96
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	-
Dívidas incobráveis	-	-
Perdas em inventários	-	-
Gastos e perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	-	-
Gastos e perdas investimentos não financeiros		
Outros Gastos e Perdas	19 430,41	18 291,16
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	179 772,82	109 214,46
Total	199 395,68	127 617,58

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2016 e 2015 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2016	2015
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	7 691,17	10 227,31
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	7 691,17	10 227,31
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	- 7 691,17	- 10 227,31

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 2016.

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 2016 foram emitidas em 24/02/2017 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em 22 de Março de 2017.

12. Certificação Legal das Contas

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

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

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2016 (que evidencia um total de 2.208.429,24 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.597.106,76 euros, incluindo um resultado líquido de 9.718,77 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações nos fundos patrimoniais e a demonstração dos fluxos de caixa relativos ao período findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Ênfase

A conta de Investimentos em Curso evidencia 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.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva - jorgesilva.roc@mail.telepac.pt
Sede: Rua dos Bragas, 208 - 1º Andar - Sala 15 - Codofeita - 4050-122 Porto
Escritório: Urbanização Souto do Rio, Lote 43 - 3754-304 ÁGUEDA - Telef. 234 622 250 - 234 603 556 - Fax 234 624 267

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

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades adotada em Portugal através do

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva - jorgesilva.roc@mail.telepac.pt
Sede: Rua dos Bragas, 208 - 1º Andar - Sala 15 - Codofeita - 4050-122 Porto
Escritório: Urbanização Souto do Rio, Lote 43 - 3754-304 ÁGUEDA - Telef. 234 622 250 - 234 603 556 - Fax 234 624 267

2 f

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

Sistema de Normalização Contabilística;

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;

- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística; e

- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da coerência da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Em nossa opinião, o relatório de gestão foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Águeda, 14 de março de 2017

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva


Revisor Oficial de Contas nº 637 em representação de
Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, 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 2016.

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 2016 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, 15 de Março de 2017

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves
Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes
Vice-Presidente

Arq. Gil Manuel da Costa Abrantes
Relator