



Relatório de Actividades e Contas 2017

Índice

1.	Enquadramento	3
2.	A Organização	4
2.1	Oferta de serviços	4
3.	Missão, Visão e Valores	6
4.	Orientação para a Excelência	7
5.	Planeamento Estratégico 2017-2019	15
5.1	Mapa Estratégico	17
6.	Desempenho Organizacional - Objectivos e Metas 2017	19
6.1	Direcção	19
6.2	Unidade de Gestão Administrativo-Financeira	35
6.3	Unidade de Gestão de Clientes	37
6.4	Departamento de Educação	42
6.5	Departamento de Actividades Ocupacionais	44
6.6	Departamento de Formação e Emprego	48
6.7	Departamento de Residências	52
6.8	Departamento de Apoio Domiciliário	54
6.9	Actividades de Inclusão e Autodeterminação	56
7.	Melhoria Contínua	60
7.1	Plano de Melhoria 2017	60
7.2	Desenvolvimento de Projectos	63
7.3	Indicadores de Melhoria Contínua	67
8.	Desempenho Estratégico e Operacional	69
8.1	Acompanhamento do Plano Estratégico	69
8.2	Acompanhamento do Plano de Actividades	71
9.	Análise Global - Objectivos e Metas 2017	72
9.1	Caracterização da População Atendida	73
9.2	Cronograma de Reuniões	75
9.3	Plano de Meios	76
9.4	Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado	78
10.	Balanço e Demonstração de Resultados	79
10.1	Balanço a 31 de Dezembro de 2017	79
10.2	Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2017	81
10.3	Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2017	82
10.4	Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	84
10.5	Notas anexas às demonstrações financeiras	86
11.	Certificação Legal das Contas	107
12.	Parecer do Conselho Fiscal	109

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Não estão fáceis os tempos para as organizações da economia social em geral e para as que se enquadram no domínio do apoio à pessoa com deficiência intelectual, em particular. As indefinições ao nível das orientações políticas são evidentes e reflectem-se num planeamento cada vez mais de curto prazo e, ainda assim, ferido de falibilidade, tantas são as incertezas com que nos confrontamos. Continuamos a ter que decidir rumos em função de previsões pouco ou nada fundadas, com as evidentes consequências daí decorrentes.

No desconhecimento do que efectivamente faz parte do pensamento político, aquilo que parece incontornável é que pairam no ar perspectivas de alterações substanciais relativamente àquele que é o actual paradigma de funcionamento e financiamento das organizações. A quase completa ausência de informação daqueles que serão os desenvolvimentos a curto prazo, origina sérias dificuldades de gestão e previsão e, em consequência, a ausência de um quadro de estabilidade fundamental ao equilíbrio organizacional, quer ao nível do funcionamento das acções, quer da prossecução de metas e objectivos.

Os Planos, o de Actividades e o Estratégico, para que sejam, como devem, ferramentas exequíveis, necessitam de sustentabilidade e também nesta matéria, o desconhecimento é muito grande, o que obriga à modelação dos Planos a essa circunstância. Nesse sentido, o ano de 2017 foi, como já era esperado, um ano de grandes dificuldades, tendo sobretudo em conta a clara diminuição das oportunidades de financiamento da organização, o que obrigou a ajustamentos de gestão e ao reforço dos mecanismos de contenção e racionalização. Ainda assim, com a mobilização de todos os recursos, internos e externos, foi possível garantir patamares de desempenho da acção bastante razoáveis.

O balanço, de que vos damos conta neste documento, é muito positivo, sendo de realçar o volume e qualidade da acção desenvolvida, com alguns dos indicadores de desempenho acima dos valores previstos e expectáveis e com um resultado global controlado que evidencia o esforço na consolidação do equilíbrio financeiro. Tudo isto, muito por força de um trabalho de equipa, onde cada um dos profissionais soube dar o seu melhor quando a isso foi chamado, às vezes em condições adversas, permitindo cumprir, no essencial, o plano traçado. Nessa justa medida vai para eles o nosso reconhecimento; como vai, igualmente, para os nossos associados e entidades parceiras, que ao longo dos anos nos têm distinguido com a sua confiança e que nos conferem um capital de credibilidade a que só poderemos responder com trabalho sério e comprometido e com um profundo respeito pelo nosso percurso e pela nossa história; certos que “enquanto houver vontade de lutar, haverá esperança de vencer”.

Águeda, Março de 2018

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.

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

Formação e Emprego

O Departamento de Formação e Emprego da CERCIAG é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de Programas de Orientação Profissional, Formação Profissional e Emprego, especialmente destinados a pessoas com deficiência e/ou incapacidade ou outros problemas no domínio da inserção socioprofissional, a partir dos 18 anos, salvo situações específicas, devidamente autorizadas.

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, encaminhados pelo Ministério da Educação e visa a promoção do desenvolvimento integral e harmonioso dos alunos e a sua integração social. Pese embora este serviço não tenha actualmente alunos, pelas alterações das orientações políticas, a CERCIAG continua devidamente credenciada para prestar este apoio, individualizado e personalizado, de acordo com as capacidades e características específicas dos alunos.

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 seis e os dezoito anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Anadia, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha e Oliveira do Bairro.

Residências

Acolhimento/Colocação temporário ou permanente e atendimento da pessoa com deficiência mental ou multideficiência, em situação de risco/exclusão social, 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, 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 Adaptado, Ciclismo, ParaHoquei, (...);
- ▶ **Programas:** CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social, NAIF - Núcleo de Apoio e Informação à Família, GIP - Gabinete de Inserção Profissional, Átomo, Fanfarra Zabumbar.

3. Missão, Visão e Valores

- ▶ 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.
- ▶ 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.



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	<p>Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participação de 1 representante do DE e 1 representante do DFE no encontro «EPA: 25 ANOS a fazer e a lançar redes», que decorreu no Cais Criativo da Costa Nova; Renovação da Acreditação do CRI para os anos de 2017 – 2021; Cooptação da CERCIAG para integrar o plenário do Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda para o quadriénio 2017-2021; Participação no Projeto Minuto - desenvolvido pela FENACERCI com apoio do Banco Montepio - que resultou na gravação vídeo e transmissão na RTP1 das principais actividades desenvolvidas pela CERCIAG; Participação de 2 técnicos no Fórum Nacional para a Diversidade, no dia 22 de Maio no ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa; Edição Especial do CERCIAG_ORA, comemorativa do 40º Aniversário da Instituição, através de testemunhos de Clientes, Famílias, Colaboradores, Parceiros, Tutelas e outros stakeholders; Visita de 30 pessoas da Macedónia, Estónia, Lituânia, Roménia, Chipre, Itália e Portugal, no âmbito da Formação Training Course sobre o tema Empreendedorismo Social e Inovação Social, promovida pela Psientífica, Câmara Municipal de Águeda e Centro de Juventude de Águeda; Realização de Assembleia Geral Ordinária da CERCIAG de Aprovação do Plano Estratégico 2017/2019 e do Plano de Actividades e Orçamento para 2018; Participação de 8 clientes através de preenchimento de um questionário online num estudo de Carlos Morgado, coordenador do Departamento de Estudos Estatísticos da DECO PROTESTE sobre mobilidade e barreiras arquitectónicas; Participação de 4 clientes (3 DAO e 1 DFE) num trabalho (Prova de Aptidão Profissional, projecto de final de curso com o objectivo de desenvolver um roteiro cultural/lazer na cidade do Porto para turistas/visitantes portadores de Síndrome de Down) da aluna Edna Ferreira do 3º ano do curso profissional Técnico de Turismo da Escola Profissional de Espinho (ESPE). Foram efectuados vídeos de testemunho com os clientes; Visita de quinze alunos do curso superior de Gerontologia da Universidade de Aveiro, à sala Snoezelen; DFE: realização de 19 visitas de estudo dos 8 cursos de formação profissional inicial e turmas de Formação de Base, durante o ano de 2017. <p>Total de acções realizadas: 36</p>

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"> • Acolhimento de cinco estudantes do Curso de Licenciatura em Enfermagem da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, para a realização de um estágio de observação; • Realização de 1 Curso de Formação - Informática na Óptica do Utilizador com 2 acções, para 13 Formandos; • Alteração do organograma da organização com extinção do nível de responsabilidade intermédio de "Direcção de Unidade"; • Início em 01 de Fevereiro de Estágio Emprego de Monitor de Educação Física Adaptada; • Acolhimento de 1 estudante do Curso de Licenciatura em Terapia da Fala da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, para a realização de um estágio; • Acolhimento de 2 estudantes do Curso de Licenciatura em Fisioterapia da Escola Superior de Saúde de Coimbra, para a realização de um estágio; • Início de Estágio Emprego de Contabilista Certificado; • Acolhimento de 2 estagiárias do curso Assistente Familiar e Apoio à Comunidade do IIEFP de Águeda; • Início de um Estágio de Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra; • Realização de 7 das 8 acções de formação de activos previstas, com uma Taxa de Execução de 87,5%. 78 Colaboradores da CERCIAG beneficiaram de formação, com uma média de 62,37 horas de formação por colaborador; • Elaboração do Plano de Formação de Activos com base no Levantamento de Necessidades de Formação; • Formação resultante do Exercício de Avaliação de Desempenho e da aplicação dos respectivos questionários <p>Total de acções realizadas: 29</p>
<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 no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda; • Participação na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho; • Participação do Grupo de Auto – Representantes nas Assembleias Gerais de Março e Novembro, com apresentação do Relatório de Actividades do Grupo, relativo ao ano de 2016 e Plano de Actividades 2018; • Realização de autodiagnóstico organizacional ao nível da protecção de dados, a fim de ajustar práticas e procedimentos que estejam de acordo com o novo Regulamento Geral de Protecção de Dados; • 5 Apresentações do Átomo no âmbito da parceria com o Projecto TRASE da Escola Secundária Oliveira do Bairro, na CERCIGAIA, no I Encontro Nacional Famílias (Conselho Consultivo Famílias FENACERCI) na Reitoria Universidade Lisboa, no âmbito da Formação Training Course em visita à CERCIAG no Centro Social de Oiã;

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Circuito Adaptado na Escola EB de Águeda – Edifício das Chãs, com a participação da CERCIAG com 1 cliente, um colaborador da CERCIAG e um professor da CERCIAG; • Reunião do grupo dinamizador da PNAR – Plataforma Nacional de Auto Representantes via SKYPE; • Reunião de trabalho do grupo dinamizador da PNAR – Plataforma Nacional de Auto Representantes em Pombal (CERCIPOM); • Participação de uma cliente enquanto Auto Representante da CERCIAG e membro do Grupo Dinamizador da Plataforma Nacional de Auto Representantes (PNAR), no 1º Encontro da PNAR, no auditório da Associação dos Deficientes das Forças Armadas, em Lisboa; • Participação de uma cliente, membro do Grupo dinamizador da PNAR, como oradora no II Encontro do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (ODDH) – Deficiência, Cidadania e Inovação Social, sediado no ISCSP-U Lisboa; • Realização da Campanha de Recolha de Brinquedos para a Associação Acreditar, durante o mês de Dezembro, organizada pelo Grupo de Auto Representantes da CERCIAG. <p>Total de acções realizadas: 20</p>
<p>ÉTICA</p>	<p>Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando e avaliando competências profissionais, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes; • Revisão de Processos e Procedimentos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade; • Realização de Acção de Sensibilização para Formandos da CERCIAG beneficiários de RSI em parceria com o Núcleo Local de Inserção (NLI); • Acção de sensibilização dirigida a Clientes, subordinada ao tema "Perigos na INTERNET", dinamizada pela GNR de Águeda; • Realização da Campanha de Sensibilização "Consigno... sou capaz!" cofinanciada pelo INR, IP, no âmbito da empregabilidade de pessoas com deficiência; • Participação na Audição Pública a Alunos com Necessidades Educativas Especiais e Pais/Encarregados de Educação: - "Que mudanças para uma escola e uma sociedade verdadeiramente inclusivas? – Testemunhos de vivências da escolaridade por parte de alunos com NEE", que decorreu na Assembleia da República; • Elaboração da PROPOSTA DE FICHA DE SINALIZAÇÃO – INFORMAÇÃO PSICO-SOCIAL da Casa Abrigo para Mulheres com deficiência vítimas de violência (enviada para a CIG) e planeamento das linhas orientadoras para elaboração do Regulamento Interno da respectiva Casa Abrigo; • Realização do "I Encontro de Trabalho e Reflexão – Que mudanças para uma escola e sociedade verdadeiramente inclusivas?" no dia 3 de Maio na CERCIAG; • Distinção de 3 instituições do concelho de Águeda que mais tem integrado pessoas com deficiência e/ou incapacidade, LAAC - Liga dos Amigos de Aguada de Cima; FNSVV – Fundação Nossa Senhora de

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<p>Valongo do Vouga e a AMAR - Associação Macinhatense de Assistência, Recreio e Cultura;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão da Carta de Direitos e Deveres dos clientes da CERCIAG; • Realização da exposição fotográfica “CERCIAG 40 anos em Pessoa(S)... Vidas Preto no Branco”; • Realização de acções externas de sensibilização no âmbito dia Internacional da Pessoa com Deficiência, nomeadamente actuações da Fanfarra Zabumbar e demonstração de Circuito Adaptado; • Dinamização de 12 acções direccionadas a famílias, docentes e auxiliares, visando sensibilizar e capacitar os participantes para temáticas relacionadas com o trabalho com alunos com NEE. <p>Total de acções realizadas: 13</p>
<p>PARCERIAS</p>	<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"> • Dinamização e implementação das diferentes acções/workshops previstos no CLDS 3G - ADRO, em parceria com diferentes entidades; • 2ª Feira do Emprego e Empreendedorismo de Águeda, na Fundação Dionísio Pinheiro e Alice Cardoso Pinheiro, no âmbito do CLDS 3G - ADRO; • Comemoração do Dia Internacional da Deficiência dinamizada na Escola Secundária Marques Castilho em parceria com o Banco Local de Voluntariado e com a colaboração do Clube de Castilho “Helping Hands”; • Visita de 30 crianças da creche Shalom para assistirem a uma peça do Grupo de Teatro "Pintores de Sorrisos" do DAO; • Parceria com o Centro Municipal de Marcha para participação do Lar Residencial nas actividades de domingo de manhã; • Estabelecimento de 64 parcerias (instituições e empresas da comunidade), no âmbito de implementação do PIT no ano lectivo 2016/2017; • Estabelecimento de parcerias com 9 Agrupamentos de Escolas/Escolas, 4 Câmaras Municipais, 18 Entidades e empresas no âmbito da renovação da certificação da acreditação do CRI para os anos 2017 - 2021; • Renovação da Parceria com a Câmara Municipal de Águeda, no âmbito da cedência de Técnico de Terapia da Fala, para intervenção com crianças em idade pré-escolar; • Membros eleitos para o novo Núcleo Executivo da Rede Social; • Assinatura do Protocolo da Comissão de Protecção ao Idoso de Águeda (CPIA) no Salão Nobre da Câmara Municipal; • Participação no grupo de Trabalho "Escutar Silêncios" no âmbito da Violência Doméstica de Águeda. <p>Total de acções realizadas: 34</p>

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
<p>ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE</p>	<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"> • Realização do Dia do Formando, com entrega de diplomas aos 30 Finalistas e entrega dos prémios "Formando do Ano" (1º, 2º e 3º anos) e "Prémio de Mérito" pelo desempenho em PCT (Prática em Contexto de Trabalho); • Entrega de 80 Cabazes de Natal a Clientes do DFE, DAO e DAD; • 1ª e 2ª Concentrações de FutDown para o Campeonato Mundial de Futebol de pessoas com Síndrome de Down em Vila Nova de Gaia com a participação de 1 cliente convocado e um professor da CERCIAG que faz parte da equipa técnica desta equipa a convite da Federação; • 6 Estágios de FutDown para o Campeonato Mundial de Futebol de pessoas com Síndrome de Down em Vila Nova de Gaia e Amarante com a participação de 1 cliente convocado e um professor da CERCIAG que faz parte da equipa técnica desta equipa a convite da Federação; • Campeonato do Mundo de Futsal para pessoas com Síndrome de Down em Viseu com a participação de 1 cliente convocado e um professor da CERCIAG que faz parte da equipa técnica desta equipa a convite da ANDDI; • Campeonato Nacional de Judo Adaptado ANDDI 2017 em Pevidém (Guimarães), com a participação de 4 clientes e um professor da CERCIAG; • Treino de Futsal da Selecção Nacional de Futsal de Síndrome de Down em Vila Nova de Gaia para realização de reportagem para o canal de televisão ABola TV, com 1 cliente e 1 professor da CERCIAG; • Campeonato de Portugal de Ciclismo ANDDI 2017 em Barcouço, com a participação de 3 clientes, 2 auxiliares da CERCIAG; • 3º Open de Judo CERCIAG em Movimento / 3ª Taça de Portugal de Judo ANDDI em Águeda, com a participação de 2 clientes e de 1 professor da CERCIAG; • Campeonato Nacional Individual de Ciclismo ANDDI 2017 na Curia, com a participação de 3 clientes, 2 auxiliares da CERCIAG; • 1º Campeonato da Europa de Judo Judown em Vila Nova de Gaia, com a participação de 3 clientes, 1 professor de Judo e um professor da CERCIAG; • Realização de 3 Colónias de férias com 69 clientes e 32 colaboradores na Quinta da Fonte Quente na Tocha. <p>Total de acções realizadas: 33</p>
<p>PARTICIPAÇÃO</p>	<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"> • 20 Actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão; • 5 Actuações do Rancho Folclórico "Saltatio"; • 3 Actuações "Malabares"; • Inauguração do Centro de Actividades Náuticas Bério Marques em Águeda, com a participação de 4 clientes e de um professor da CERCIAG;

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Participação de 7 clientes e 2 técnicos nas Jornadas Desportivas da CERCIMIRA; • Participação na 2.ª edição dos Jogos Sem Barreiras – CASDSC (Vagos) com 6 clientes e 2 técnicas; • Participação de 9 clientes nas Marchas Populares de Águeda; • Ida de 23 clientes e 8 colaboradoras ao concerto SYN.TROPIA no CAA, espectáculo musical idealizado para pessoas com condições especiais; • Visita de 46 clientes, distribuídos por 6 grupos à Exposição de Arte Contemporânea patente no CAA; • Ida de um grupo de 6 clientes (DAO/DR) com 3 colaboradoras ao concerto do Tony Carreira na EXPOFACIC – Cantanhede; • Ida de 5 clientes do DR assistir à peça de teatro "conchas" na Biblioteca Manuel Alegre; • Ida ao cinema com 5 clientes do DR, assistir ao filme "Cars" promovido pela Bela Vista no Cineteatro S. Pedro; • Deslocação de 6 clientes e 3 colaboradoras, a fim de assistir ao jogo do Futebol Clube do Porto/ Moreirense, no Estádio do Dragão, no Porto. <p>Total de acções realizadas: 28</p>
<p>ABRANGÊNCIA</p>	<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"> • Colónia de Férias 2017, em parceria com o INR, IP e a Câmara Municipal de Águeda; • Acção Sensibilização "Consigo... sou capaz!", com o intuito de sensibilizar e comprometer a comunidade e entidades empregadoras para a realidade sobre a empregabilidade de pessoas com Deficiência e incapacidade. Co-financiada pelo INR, IP e em parceria com a Câmara Municipal de Águeda; • Dar qualidade à Vida - Um projecto de promoção da saúde, cofinanciada pelo INR, IP e em parceria com a Câmara Municipal de Águeda; • Elaboração dos Planos de Acção do CRI 2017/2018 nos Agrupamentos de Escolas parceiros; • Apresentação de Projecto "Enter - Inclusão Digital" ao Orçamento Participativo de Portugal; • Elaboração de candidatura do Projecto Ethnos - Grupo de Música de Etnia Cigana, à EDP Solidária 2017; • Formação Profissional: submissão da candidatura ao POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego), que contempla acções de formação profissional inicial e contínua para o período compreendido entre 2018 e 2020; • Apresentação de candidatura à Fundação PT com o projecto "ACTIVO - Corpo e Mente", no âmbito das terapias ao domicílio, em Agosto de 2017; • Apresentação de candidatura à Fundação CEPESA com o projecto "CEPSAstudio" no âmbito da remodelação da sala de convívio do DAO, em Outubro de 2017; • Apresentação de candidatura ao BPI Capacitar com o Projecto SocialGo no âmbito da aquisição de viatura adaptada para apoio a pessoas com mobilidade reduzida no acesso a serviços ao exterior, em Julho de

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<p>2017;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de candidaturas ao programa INR, IP, com os projectos (A)MAR TOCHA 2017, Consigo... sou capaz!, Dar qualidade à Vida - Um projecto de promoção da saúde, com aprovação das 3 candidaturas apresentadas; • Apresentação de Candidaturas à Câmara Municipal de Águeda, nomeadamente, Dar qualidade à Vida - Um projecto de promoção da saúde, (A)MAR TOCHA 2017, Fanfarra - Ensaios, Fanfarra - Actuações, Substituição de plataforma exterior de acesso e aquisição de plataforma interior, Substituição dos quadros eléctricos, Agitágueda. <p>Total de acções realizadas: 13</p>
<p>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS</p>	<p>Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objectivos de trabalho percepcionáveis e mensuráveis em termos de execução, significando benefícios efectivos para os clientes e restantes partes interessadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização do Evento "CERCIAG EM MOVIMENTO"; • Campanha IRS 2017; • Campanha Pirlampo Mágico 2017; • Apresentação de Candidatura a Formação Inicial e Contínua (2018-2020), no âmbito do POISE; • Centro de Recursos - Submissão do Plano de Acção 2018; • Realização dos Eventos: "Festa dos Santos Populares"; "Pirilamparada - Caminhada Nocturna"; "Sopas e Aromas"; • Realização de Assembleia Geral Ordinária da CERCIAG de Aprovação Relatório de Actividades e das Contas relativos a 2016; • Realização de reuniões periódicas com a Direcção, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas; • Visitas periódicas de acompanhamento/auditoria contabilística do Revisor Oficial de Contas; • Apresentação mensal de documentos de monitorização do desempenho organizacional; • Apresentação mensal de documentos de monitorização das Unidades (clientes e administrativa e financeira); • Elaboração de relatório intermédio de actividades e contas <p>Total de acções realizadas: 19</p>
<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 do Responsável da Qualidade e de um Técnico Coordenador, na Formação de Auditores Internos EQUASS 2018, promovida pela FORMEM; • Realização de Auditoria Teste à CERCIAG, por parte de 5 organizações no âmbito da Formação de Auditores Internos EQUASS 2018, promovida pela FORMEM; • Aplicação de Questionários a colaboradores sobre a Cultura de Empowerment na Organização dos diversos Departamentos no decorrer do mês de Setembro;

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Plano de Acções de Melhoria Contínua, resultantes dos Planos de Actividade Anuais, Relatório Intermédio de Actividades e Contas, Auditorias Internas, Estudos de Satisfação (Clientes, famílias/significativos, stakeholders e colaboradores) e sistema de reclamações/sugestões; • Execução do Plano de Auditorias Internas, com a realização de Auditorias aos diversos Processos e Procedimentos aplicados nos Departamentos; • Revisão do Processo e Procedimento relativo à Avaliação de Desempenho; • Participação do Coordenador, de uma TSSS e de uma cliente do DAO, no I Encontro Nacional de Famílias, organizado pela FENACERCI, no Salão Nobre da Reitoria da Universidade de Lisboa, onde foi apresentado o Projecto Átomo; • Aplicação dos Questionários de Avaliação dos Impactos da Qualidade de Vida, a ex-formandos do DFE e aos clientes de DAO; • Aplicação dos Questionários de Satisfação aos Colaboradores, Clientes, Famílias/Significativos e restantes Stakeholders; • Reunião com Centro Integrado de Apoio à Deficiência, orientado pelo Dr. Michael Crowley sobre Planos Individuais e Qualidade de Vida; • Participação no grupo de Benchmarking dinamizado pela FORMEM, no âmbito do EQUASS 2018; • Desenvolvimento permanente dos actuais e implementação de novos módulos da intranet. <p>Total de acções realizadas: 40</p>

5. Planeamento Estratégico 2017-2019

Pilar de Missão – Pessoas

Objectivos Operacionais

- OP.1.1. Assegurar a colaboração activa dos clientes e dos seus significativos na construção e desenvolvimento do seu projecto de vida.
- OP.1.2. Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.
- OP.1.3. Potenciar a imagem da organização no exterior, atraindo e envolvendo a comunidade e outras partes interessadas na nossa acção, estimulando a inclusão dos nossos clientes.
- OP.1.4. Promover o envolvimento activo de todas as partes interessadas, nas actividades desenvolvidas pela organização, incentivando o cooperativismo e voluntariado.
- OP.1.5. Promover a redução das desigualdades sociais e a promoção da igualdade de oportunidades, através do compromisso com o imperativo da cidadania.

Pilar de Missão – Prestação de Serviços

Objectivos Operacionais

- OP.2.1. Acrescentar inovação à oferta de serviços, pelo estudo e desenvolvimento de novas metodologias de intervenção, disponibilização de novos serviços, reforço da rede de parcerias, ou outras vias que potenciem a qualidade da prestação de serviços e a sustentabilidade da organização, no escrupuloso cumprimento da nossa missão.
- OP.2.2. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.
- OP.2.3. Reforçar a partilha de boas práticas e resultados, com outras entidades, através de exercícios de Benchmarking e Benchlearning.
- OP.2.4. Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.

Pilar de Organização – Colaboradores

Objectivos Operacionais

- OP.3.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização, adequando os seus conhecimentos aos desafios da organização.

- OP.3.2. Estimular um ambiente de meritocracia e reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.
- OP.3.3. Reforçar o nível de motivação, comprometimento, desempenho e formação dos colaboradores.
- OP.3.4. Consolidar a participação activa de colaboradores em serviços/estruturas de intervenção social e comunitária, reforçando o papel e responsabilidade da CERCIAG na comunidade.

Pilar de Organização – Recursos

Objectivos Operacionais

- OP.4.1. Reconverter e requalificar espaços físicos e equipamentos, melhorando as condições inerentes à prestação de serviços.
- OP.4.2. Promover uma gestão sustentada e uma utilização racional e económica de recursos.
- OP.4.3. Desenvolver e reforçar as metodologias e práticas do sistema de informação e comunicação.

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Objectivos Operacionais

- OP.5.1. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.
- OP.5.2. Honrar os compromissos e acordos financeiros celebrados, com financiadores, clientes e fornecedores.
- OP.5.3. Reforçar as estratégias de autofinanciamento e procurar novas fontes de financiamento, reforçando a autonomia financeira e promovendo o equilíbrio e a sustentabilidade da organização.

5.1 Mapa Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	2018	2019	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD	CLDS	
OE.1 – PESSOAS	OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	≥80%	≥80%	X			X	X	X	X	X	X		
		Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	100%	100%	X			X		X		X			
		Taxa de transferências para a sociedade	71%	71%	71%	X		X								
		Nível Impactos QOL	≥83%	≥83%	≥83%		X		X		X	X	X	X		
		OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%				X	X	X	X			
		Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	≥80%	≥80%	≥80%				X		X		X			
		OP.1.3	Eventos com impacto social	≥5	≥5	≥5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥80	≥85	≥90	X	X	X								
		OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	≥1500	≥1500	≥1500	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Voluntários	≥8	≥10	≥12	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
		Novos sócios	≥20	≥20	≥20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		OP.1.5	Acções de responsabilidade social	≥200	≥200	≥200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Acções de sensibilização para a deficiência	≥300	≥300	≥300	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	≥2	≥2	X	X		X	X	X	X	X	X	X
			Projectos de inovação	≥1	≥1	≥1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Taxa de execução do programa de auditorias	100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		OP.2.2	Novas parcerias	≥100	≥100	≥100	X	X		X	X					
		Parceiros	≥120	≥120	≥120	X	X		X	X						
		Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	≥90%	≥90%	X	X		X	X						
		OP.2.3	Exercícios de benchmarking	≥4	≥4	≥4		X	X							
		OP.2.4	Taxa de execução do Plano Marketing	100%	100%	100%	X	X	X							
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	2018	2019	DIR	QUAL	I&TI	UGAF	UGC	DE	DAO	DFE	DR	DAD	CLDS
OE.3 - COLABORADORES	OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	≥72%	≥73%	≥73%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	≥2	≥3	≥3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores	≥80%	≥80%	≥80%	X			X	X						
	Taxa de absentismo	≤6	≤6	≤5	X			X	X	X	X	X	X	X	X
OP.3.4 Representação em entidades externas	≥7	≥8	≥8	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE.4 - RECURSOS	OP.4.1 Requalificação de espaços físicos e equipamentos	≥2	≥2	≥2	X	X		X	X						
	OP.4.2 Resultado líquido do exercício	>0	>0	>0	X			X							
	OP.4.3 Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	≥2	≥2	≥2	X	X	X								
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	OP.5.1 Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.5.2 Prazo médio de pagamentos	≤90	≤90	≤90	X			X							
	Crescimento da liquidez geral	≥0,02	≥0,02	≥0,02	X			X	X						
	Autonomia financeira	≥0,78	≥0,78	≥0,79	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	OP.5.3 Novas parcerias com financiamento	≥2	≥2	≥3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Taxa de autofinanciamento	13%	13%	13%	X			X	X							

6. Desempenho Organizacional - Objectivos e Metas 2017

6.1 Direcção

Principais Acções e Iniciativas

Não obstante a situação que se vive, e em função da estratégia definida para o triénio 2017-2019, considerando a Missão da CERCIAG e tendo em conta os objectivos traçados no Plano de Actividades, na acção desenvolvida foi dado particular enfoque a eixos fundamentais como o da qualidade da acção, o da sustentabilidade da organização, o do reconhecimento e da responsabilidade social e o da inovação e desenvolvimento, distribuídos pelos pilares de missão e de organização definidos. A melhoria contínua e a eficiência dos serviços prestados com racionalização de recursos, manteve-se como preocupação constante ao longo do último exercício, com foco no resultado esperado e no impacto dos programas e serviços na vida das pessoas que atendemos.

Na análise aqui apresentada, procurou objectivar-se, com carácter descritivo, o resultado dos indicadores previstos, com uma abordagem qualitativa e quantitativa, tendo como referência o padrão de desempenho e o nível de expectativa expresso no Plano de Actividades e no Orçamento a que reporta, incluindo a análise de medidas não financeiras que informam sobre aspectos intangíveis, designadamente ao nível do capital humano, fundamentais para o sucesso da organização.

Neste contexto, se é verdade que o ano que passou ficou irremediavelmente marcado pela conjuntura adversa, não é menos verdade que ficou também marcado por um conjunto de iniciativas e de reconhecimentos que nos engrandecem, seja ao nível da intervenção directa com os clientes, prosseguindo acções já em curso e iniciando outras consideradas estratégicas para o seu desenvolvimento e capacitação, seja ao nível da qualidade dos serviços prestados, acompanhando a permanente mutação das exigências de mercado motivada pela constante evolução de novas realidades, cada vez mais exigentes e competitivas, seja prosseguindo com a formação dos profissionais, aumentando a expertise da equipa e preparando-a para actuar em novas e diferentes frentes.

O maior constrangimento ao desenvolvimento das actividades da CERCIAG situou-se no campo financeiro, com implicações na execução de alguns dos projectos previstos, nomeadamente no que respeita à adequação de alguns espaços físicos e à manutenção e reparação do edificado, por impossibilidade de captação de financiamento.

De entre tudo o que foi feito, permitimo-nos destacar algumas actividades que, pelo seu carácter transversal, nos parecem mais relevantes, designadamente:

- ▶ **Criação da Casa Abrigo** - Projecto-piloto destinado a pessoas com deficiência ou incapacidade, que vai permitir apoiar uma franja das vítimas de violência, nomeadamente de maus tratos físicos ou psicológicos, negligência, e de crimes sexuais para as quais não existe apoio específico, através de uma resposta especializada e personalizada de aconselhamento relacionada com direitos, protecção jurídica e social, habitação, ocupação, formação e/ou emprego.
- ▶ **Campanha “Consigo... sou capaz!”** – Campanha de Sensibilização financiada pelo INR, IP, no âmbito da empregabilidade de pessoas com deficiência.
- ▶ **Exposição Fotográfica “CERCIAG 40 anos em Pessoa(s)... Vidas Preto no Branco”** – Exposição itinerante, inaugurada no Centro de Artes de Águeda, alusiva à comemoração do 40º Aniversário da CERCIAG.

- ▶ **Audição Pública sobre a Educação Especial** - participação activa neste evento que aconteceu na Assembleia da República.
- ▶ **“I Encontro de Trabalho e Reflexão – Que mudanças para uma escola e sociedade verdadeiramente inclusivas?”** - Dinamização local organizada pelo CRI, na sequência da Audição Pública sobre a Educação Especial e que visou ouvir, na primeira pessoa, alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE), pais/encarregados de educação, docentes, técnicos, autarquias e outros agentes envolvidos na área da educação especial, conhecer os problemas existentes nesta área e recolher os seus contributos.
- ▶ **Ações de Sensibilização CRI** – Realização de 12 ações direccionadas a famílias, docentes e auxiliares, visando sensibilizar e capacitar os participantes para temáticas relacionadas com a Dislexia, Coaching Familiar, Consciência Fonológica, Estratégias de Trabalho com Alunos com NEE, entre outras temáticas relevantes para o trabalho com este público-alvo.
- ▶ **Acreditação do CRI** - Renovação da acreditação, pelo Ministério da Educação, do Centro de Recursos para a Inclusão da CERCIAG para os anos 2017 – 2021.
- ▶ **Recertificação da Qualidade** – Processo preparatório de recertificação da CERCIAG pelo Modelo de Qualidade EQUASS EXCELLENCE/2018.
- ▶ **Feira do Emprego e Empreendedorismo** – Realização da 2ª Feira do Emprego e Empreendedorismo, no âmbito do CLDS, que decorreu no Museu da Fundação Dionísio Pinheiro em Águeda, tendo como objectivo a divulgação de ofertas de emprego, numa mostra de mais de 15 entidades e instituições da região, bem como de disseminação de ferramentas de apoio ao empreendedorismo, que contou com uma adesão superior a 100 visitantes.
- ▶ **Parcerias** – estabelecimento de 202 novas parcerias em diferentes áreas, tendo sido o valor mais alto obtido nos últimos anos, o que revela, por um lado, um intenso e profícuo trabalho em rede e, por outro, a cada vez maior receptividade de diferentes entidades a estabelecer parceiras com a CERCIAG em diferentes projectos.
- ▶ **Candidaturas** – Elaboração de 15 candidaturas a diferentes entidades. Destas, 11 foram aprovadas, uma está dependente de aprovação e 3 não mereceram aprovação.
- ▶ **Formação de Activos** - Realização de 7 ações de formação com a participação de 78 colaboradores e uma média de 62,37 horas de formação por colaborador.
- ▶ **Participações Externas** – Participação de 2756 participantes externos em eventos realizados pela CERCIAG.
- ▶ **Eventos com Impacto Social** – Mobilização da comunidade em geral para participação, reforçando também a imagem da organização no exterior, nomeadamente: Campanha do Pirlampo Mágico, CERCIAG em Movimento 15 e a 8ª edição do Concurso de Sopas e Aromas.
- ▶ **Campanha “Cabazes de Natal 2017”** - Com a colaboração de 27 empresas dos concelhos de abrangência.

Pilar de Missão – Pessoas

Indicador	2017				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	91,7%	≥80%	97%	97%	~
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	58	100%	48	82,8%	↓
	Taxa de transferências para a sociedade	1.759.400€	71%	1.779.641,7€	73,2%	~
	Nível Impactos QOL	83%	≥83%	83%	83%	~
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	249	≥ 85%	273	109,6%	↗
	Clientes em experiências ocupacionais no exterior	20	≥ 80% (21)	24	114,3%	↗
OP.1.3	Eventos com impacto social	5	≥5	8	160%	↗
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	126	≥80	137	171,3%	↗
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	1500	≥1500	2756	183,7%	↗
	Voluntários	10	≥10	13	130%	↗
	Novos sócios	13	≥20	12	60%	↓
OP1.5	Acções de responsabilidade social	293	≥200	295	147,5%	~
	Acções de sensibilização para deficiência	417	≥300	419	139,7%	~

Análise do desempenho

A análise dos dados obtidos no Pilar Missão – Pessoas ao longo de 2017, permite verificar que, na sua generalidade, o trabalho tem estado em linha com o previsto e proposto em sede de Plano Estratégico da CERCIAG.

No que concerne ao indicador “Taxa de Clientes que concretiza o sonho”, verifica-se um desvio negativo uma vez que, apesar de terem sido efectuadas todas as diligências para que se concretizassem todos os sonhos, algumas das entidades que poderiam viabilizar estas solicitações não responderam afirmativamente aos pedidos efectuados, nomeadamente dois dos três principais clubes de futebol do campeonato nacional.

No que concerne ao indicador “Taxa de integrações socioprofissionais”, este apresenta um desvio positivo, uma vez que foram integrados mais clientes do que o previsto, nos diferentes serviços. Para este resultado contribui as experiencias ocupacionais no exterior (DAO), os planos individuais de transição (CRI), prática em contexto de trabalho e acompanhamento pós colocação (DFE).

Da análise dos resultados obtidos para os indicadores financeiros apresentados, podemos considerar que os mesmos foram positivos. Reportando ao resultado do indicador “Taxa de transferência para a sociedade”, pode concluir-se, da sua análise, a CERCIAG contribui positivamente para o objectivo de orientar a sua actuação e intervenção para as pessoas, tendo em conta que foram cumpridas, designadamente, todas as obrigações assumidas com os colaboradores, com os formandos e com os clientes em E.O.E, cujas remunerações foram total e atempadamente pagas.

A análise dos indicadores apresentados no quadro respeitante à Imagem e Responsabilidade Social permite concluir que os resultados obtidos foram muito satisfatórios, respondendo assim ao que se encontra previsto em sede de Plano de Actividades para 2017.

Destaca-se o desvio positivo no indicador “Eventos com Impacto Social”, que se encontra relacionado sobretudo com a realização de 3 eventos que não se encontravam previstos, nomeadamente Visita da Nossa Senhora à CERCIAG – Comemorações do Centenário das Aparições de Fátima pela Paróquia de Águeda, Exposição Fotográfica CERCIAG 40 anos em Pessoa(s)... Vidas Preto no Branco e o “I Encontro de Trabalho e Reflexão – Que mudanças para uma escola e sociedade verdadeiramente inclusivas?”.

De realçar, ainda, os valores positivos obtidos nos indicadores “Acções de responsabilidade social” e “Acções de sensibilização para deficiência”, demonstrando o compromisso da CERCIAG em responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, famílias, colaboradores, stakeholders e comunidade em geral, promovendo a redução das desigualdades sociais e dando expressão organizada à Missão, Visão e Estratégia da organização.

Pilar de Missão – Prestação de Serviços

Indicador	2017				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	50%	↘
	Projectos de inovação	2	≥1	2	100%	↗
	Taxa de execução do programa de auditorias	10	100%	13	130%	↗
OP.2.2	Novas parcerias	158	≥100	202	202%	↗
	Parceiros	177	≥120	190	158,3%	↗
	Índice de satisfação dos Stakeholders	92,1%	≥90%	91,9%	91,9%	~
OP.2.3	Exercícios de benchmarking	6	≥4	4	100%	~
OP.2.4	Taxa de execução do Plano Marketing	--	100%	--	--	--
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	--	2	1	50%	~

Análise do desempenho

O desvio negativo verificado no indicador “Novos serviços (novas áreas de intervenção)”, deve-se sobretudo ao facto de não terem surgido oportunidades para abertura de possíveis novos serviços, tendo sido apenas aprovado o Projecto 71, através da constituição de uma casa abrigo para pessoas com deficiência e/ou incapacidade vítimas de violência doméstica e de género.

No que concerne ao indicador “Projectos de Inovação”, realça-se a aprovação do Projecto 71 - uma resposta de prevenção, protecção, sinalização e intervenção em violência doméstica e de género, especialmente orientada para pessoas com deficiência e/ou incapacidade, com constituição de uma Casa Abrigo e Formação para Públicos Estratégicos. Foi ainda desenvolvido o projecto “Consigo... sou capaz!”, que contou com o apoio do Instituto Nacional de Reabilitação, I.P., e permitiu desenvolver uma campanha com o intuito de comprometer a comunidade para alterar, ou minimizar, os factores que impedem a plena integração das pessoas com deficiência e incapacidades e sensibilizar as entidades empregadoras, mostrando as suas capacidades e potencialidades.

A análise dos indicadores relacionados com parcerias, permite verificar que os valores obtidos ao longo do ano de 2017 foram muito positivos. Realça-se o estabelecimento de 202 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). No decorrer do ano foi ainda estabelecido um conjunto de diferentes parcerias com Agrupamentos de Escolas, Autarquias, Entidades Locais e Empresas/Organizações no âmbito da renovação da acreditação do CRI para o período de 2017-2021 e da Candidatura ao POISE de financiamento da Formação Profissional para os anos de 2018 a 2020. A renovação da certificação pelo EQUASS Excellence, por alteração do referencial europeu, transita para 2018.

Pilar de Organização – Colaboradores

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	75,6%	≥72%	74,9%	74,9%	~
OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	--	≥2	4	100%	↗
OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores	88,9%	≥80%	89,6%	89,6%	~
Taxa de absentismo	3,5%	≤6%	6%	100%	~
OP.3.4 Representação em entidades externas	--	≥7	7	100%	~

Análise do desempenho

Relativamente aos resultados obtidos ao nível dos indicadores da UGAF relacionados com os colaboradores, conclui-se que foram positivos para este período. A “Média de avaliação de desempenho” superou a meta definida e a “Taxa de absentismo” ficou dentro dos resultados habituais para os períodos homólogos.

O índice de satisfação dos colaboradores, apesar de ligeiramente inferior ao obtido em 2016, revela resultados muito positivos e acima do valor planeado.

Ao nível das acções de motivação e reconhecimento, destacam-se os prémios decorrentes da avaliação de desempenho, o convite para o almoço do 40º Aniversário da CERCIAG e para a Sessão de abertura da Exposição “CERCIAG 40 anos em Pessoa(s)... Vidas Preto no Branco” e o Jantar de Natal.

Pilar de Organização – Recursos

Indicador		2017			Status	
		Referência	Meta	Realizado		Taxa Execução
OP.4.1	Requalificação de espaços físicos e equipamentos	0	≥2	1	50%	↘
OP.4.2	Resultado líquido do exercício	--	>0	2.986,2€	100%	~
OP.4.3	Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥2	5	100%	↗

Análise do desempenho

Em relação à requalificação de espaços físicos, foi realizada apenas uma das duas acções previstas em plano por ser a única identificada enquanto necessária para a melhoria do serviço prestado – reconversão de um espaço destinado a armazém de produtos de higiene e limpeza em sala de reuniões.

O resultado líquido obtido foi positivo, ainda que inferior em 6.732,59€ relativamente a 2016. Contudo, e dados todos os constrangimentos verificados ao longo do período, designadamente ao nível dos pagamentos de pedidos de reembolso da candidatura à Formação Profissional, considera-se um resultado francamente positivo.

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Indicador		2017			Status	
		Referência	Meta	Realizado		Taxa Execução
OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.448.530€	100%	2.413.640,6€	98,6%	~
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.457.780€	100%	2.416.626,7€	98,3%	~
OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	120	≤90	125	138,8%	↘
	Crescimento da liquidez geral	0,03	≥0,02	0,17 (0,78)	185%	↗
OP.5.3	Autonomia financeira	0,73	≥0,78	0,72	92,3%	~
	Novas parcerias com financiamento	0	≥2	--	--	--

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de autofinanciamento	319.502€	13%	12,2% (295.473,9€)	92,5%	~

Análise do desempenho

Relativamente a este pilar de acção, os resultados dos indicadores medidos foram, na sua maioria, positivos.

A execução orçamental dos gastos acompanhou a execução orçamental dos rendimentos, o que demonstra um controlo orçamental eficaz. O prazo médio de pagamentos foi muito superior ao planeado devido aos constantes atrasos nos pagamentos por parte do POISE, no que respeita às candidaturas em curso no ano de 2017, situação externa à organização e fora da sua esfera de decisão.

Relativamente ao aumento verificado ao nível da liquidez geral, é de salientar que esta situação apenas se verificou no final do ano de 2017, tendo em conta que foram recebidos os valores relativos a dois Pedidos de Reembolso da Formação Profissional no último dia útil do ano, o que implicou um aumento significativo das disponibilidades e conseqüente aumento da taxa de liquidez geral. Contudo, é de salientar que a situação da tesouraria durante todo o restante ano foi muito complicada de gerir, pelo que a taxa apresentada não representa a situação de tesouraria da CERCIAG de todo período em análise, tal como se pode verificar pela execução do indicador “Prazo médio de pagamentos”.

6.1.1. Qualidade e Controlo de Gestão

Principais Acções e Iniciativas

A Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua são procedimentos cíclicos de análise e implementação de acções, revelando-se ferramentas fundamentais ao exercício da gestão da organização, destinadas a acrescentar valor e a melhorar a prestação de serviços, contribuindo, também, para alcançar objectivos na avaliação e melhoria da eficácia dos processos e procedimentos previstos, de acordo com o seu sistema de gestão de qualidade EQUASS EXCELLENCE.

Como forma de melhorar o desempenho da organização, foi implementado o Plano de Acções de Melhoria, resultando no desenvolvimento e encerramento de acções de melhoria específicas identificadas pelos Departamentos. Foram identificadas e desenvolvidas algumas acções de melhoria decorrentes de exercícios de benchmarking, auditorias internas, relatórios de actividades, estudo de satisfações e outras, sempre que aplicável.

Foi acompanhado e executado o Plano de Auditorias Internas, com uma execução acima do previsto, dadas as necessidades que surgiram no decorrer do ano.

De forma a definir e a implementar o conceito de Empowerment da CERCIAG, foram aplicados questionários de apoio à auto-exploração sobre o perfil empoderador dos colaboradores e da organização.

Sendo o benchmarking uma ferramenta essencial na comparação de performances das organizações e respectivas funções ou processos, a CERCIAG tem procurado participar e dinamizar exercícios específicos. No decorrer de 2017, a organização participou em 4 exercícios, partilhando práticas e resultados juntamente com 17 organizações.

No decorrer do ano, o Responsável da Qualidade participou numa formação específica sobre o EQUASS 2018, que foi ministrada pela European Platform for Rehabilitation (EPR). Participou também, numa formação específica para auditores internos para o processo EQUASS 2018 ministrada pela FORMEM, juntamente com um elemento da equipa de coordenação.

Parcerias

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Contactos estabelecidos	227	≥200	301	100%	↗
Novas parcerias	158	≥100	202	202%	↗
Parcerias activas	205	≥180	263	146,1%	↗
Total de parceiros	177	≥120	190	158,3%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	552	≥500	650	130%	↗
Participações de clientes em parcerias	1300	≥1300	1318	101,4%	~
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	94,4%	≥90%	93,6%	93,6%	~

Análise do desempenho

A CERCIAG considera que as parcerias são determinantes para a cooperação entre as várias organizações/entidades com o intuito de proporcionar, a todas as partes envolvidas, benefícios mútuos, sendo o garante das ligações com a comunidade, assentes numa clara e recíproca manifestação de vontade e interesses em participar e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência.

O estabelecimento de uma rede de parcerias constitui, por isso, um dos objectivos estratégicos prioritários, seja pela manutenção das já existentes, seja pela promoção e contínua constituição de novas e diferentes parcerias, com várias entidades públicas e privadas, diversificando as relações externas e de parceria.

A análise dos indicadores relacionados com a gestão e desenvolvimento de parcerias, permite verificar que os valores obtidos ao longo do ano de 2017 foram muito positivos. Realça-se o estabelecimento de 202 novas parcerias, maioritariamente para a implementação de Planos Individuais de Transição (PIT), realização de formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT) e Acompanhamento Pós Colocação (APC).

No decorrer do ano foram ainda estabelecidas um conjunto de diferentes parcerias com Agrupamentos de Escolas, Autarquias, Entidades Locais e Empresas/Organizações no âmbito da renovação da acreditação do CRI para o período de 2017-2021 e da Candidatura ao POISE de financiamento da Formação Profissional para os anos de 2018 a 2020.

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	2017			2016	2015	2014	2013	2012
	Meta	Realizado	Status					
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	96%	~	96%	96%	94,7%	96%	93,7%
DE	≥90%	94%	~	94%	95,5%	93%	95%	97,5%
DAO	≥90%	98%	~	97,7%	96,8%	95,1%	97%	93,5%
DFE	≥90%	89,1%	~	91,2%	90,9%	92,8%	94,3%	87,8%
DR	≥90%	97,7%	~	98,6%	98,1%	96,9%	98,1%	92,6%
DAD	≥90%	99,3%	~	98,3%	98,9%	95,5%	95,8%	97,3%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	93,4%	~	92,5%	93,1%	92,8%	89,9%	91,5%
DE	≥92%	89,1%	~	88,3%	89,6%	88%	91%	96,3%
DAO	≥92%	94%	~	92,1%	92,9%	94,7%	88,8%	90,4%
DFE	≥92%	91%	~	93,8%	91,5%	89,6%	82,8%	86,9%
DR	≥92%	99,6%	~	95,9%	98,5%	98,9%	97,1%	92,4%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	91,9%	~	93,5%	92,1%	91,7%	92,6%	89,1%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥80%	89,6%	~	93,4%	88,8%	85,3%	79,1%	76,9%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	≥90%	92,7%	~	93,9%	92,5%	91,2%	89,4%	90,3%

Análise do desempenho

Foi realizado, em 2017, o estudo de satisfação de todas as partes interessadas, encontrando-se os resultados obtidos dentro das metas planeadas. Os desvios verificados não são significativos e não se traduzem em diminuição de satisfação por referência a anos anteriores, pelo que a tendência se mantém positiva.

O ligeiro desvio negativo na Satisfação das Famílias do CRI, que se vem verificando nos últimos anos, está relacionado com o facto de as mesmas pretenderem mais horas e mais apoios para os educandos, questão que se encontra dependente das atribuições de financiamento por parte do Ministério da Educação.

Qualidade de Vida

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Índice QOL (Formação Profissional)	87%	≥ 83%	83%	83%	~
Índice QOL (Actividades Ocupacionais)	53%	≥ 83%	--	--	--
Índice QOL (Apoio Domiciliário)	64,5%	≥ 83%	---	--	--

Análise do desempenho

No que concerne aos Impactos QOL, os valores obtidos em sede de Formação Profissional estão dentro dos valores previstos. No caso do DAO, os valores ainda não estão disponíveis uma vez que as respostas aos respectivos questionários estão em fase de tratamento estatístico. A avaliação da qualidade de vida dos clientes do Apoio Domiciliário tem sido de difícil concretização. No último trimestre de 2017, solicitou-se apoio à Universidade de Coimbra, através do Grupo Português de Avaliação da Qualidade de Vida, na indicação da escala aferida que melhor se adequava à população alvo, tendo sido indicada a da Organização Mundial de Saúde. No entanto, aquando da sua aplicação, surgiram inúmeros constrangimentos, pois muitas das questões não eram de fácil aplicação à população em causa. Desta forma, decidiu-se desafiar a Universidade de Aveiro, nossos parceiros noutra tipo de actividades, para construir uma escala de avaliação de qualidade de vida adaptada à população apoiada neste departamento.

6.1.2. Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Principais Acções e Iniciativas

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Visitas ao website cerciag.pt	36714	≥ 27000	96966	100%	↗
"Gostos" na página do Facebook da CERCIAG	3751	≥ 4250	4610	108,5%	↗
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	5	125%	↗
Elementos gráficos elaborados	220	100%	295	134,1%	↗
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades	60	100%	81	135%	↗
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	427	100%	517	121,1%	↗
Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥ 2	5	100%	↗
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	126	≥ 80	137	100%	↗

Análise do desempenho

A análise aos indicadores revela que a maioria se encontra dentro do que pode ser considerada a actividade normal do serviço, sendo que a maioria das tarefas associadas aos indicadores são por solicitação ou detecção de necessidade, as flutuações são normais e, como vem sendo habitual, com crescimento mais ou menos acentuado, de ano para ano.

As taxas de execução bastante superiores a 100% devem-se ao número elevado de eventos não planeados que decorreram na CERCIAG, ou associados à CERCIAG, bem como a iniciativas integradas nas comemorações dos 40 anos da organização. Actualizações e visitas ao website, referências à CERCIAG na Comunicação Social e até “gostos” no Facebook foram influenciados pelo maior volume de notícias publicadas sobre eventos, nomeadamente a Visita da Nossa Senhora à CERCIAG, Exposição Fotográfica e I Encontro de Trabalho e Reflexão.

O volume de visitas ao website da CERCIAG foi, além de toda e qualquer expectativa, atingindo valores impossíveis de prever. A aplicação usada para fazer este controlo é a AWStats, do painel de controlo do alojamento contratado. Este aumento deverá resultar de 2 factores: por um lado um aumento efectivo da popularidade do website e consequente aumento de visitas por parte de utilizadores; por outro, este aumento de popularidade deverá ter despertado o interesse de Bots e Spammers, o que leva também ao incremento do número de visitas registadas. Um facto que sustenta esta justificação é o nosso website ter já sido atacado 3 vezes.

O indicador “Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos” apresenta um valor bastante acima do planeado e reflecte o número de novos módulos desenvolvidos para a Intranet. Para além dos 2 módulos planeados para o ano, foram solicitados e implementados mais 3: módulo transportes; módulo mapas de férias; módulo alertas DFE; módulo clientes CR e módulo de gestão de medicação.

6.1.3. CLDS 3G - ADRO

Principais Acções e Iniciativas

Das 32 acções que estão previstas dinamizar ao longo do ano, as actividades do eixo 1 assumem cada vez mais um papel preponderante, quer a nível de impacto local, quer pelo relevo que têm no próprio projecto.

Deste modo, no **eixo 1** - Emprego, formação e qualificação, as acções direccionados para o emprego, sejam elas a feira, a plataforma ou as acções de formação/workshops potenciaram as lacunas sentidas, tornando-se mais visíveis as dificuldades de integração em mercado de trabalho. A acção 5 - Plataforma do emprego, quer pela adesão, quer pelo impacto, foi o mote para a participação noutras acções deste eixo, nomeadamente ao nível da formação. Em estreita parceria com o NLI – Núcleo Local de Inserção de Águeda e os gestores da medida de RSI – Rendimento Social de Inserção, conseguiu-se uma adesão significativa à plataforma, bem como uma procura mais activa de emprego e ainda uma efectiva preocupação por mais competências profissionais. Neste âmbito, destacamos a acção 13, em parceria com o CAT – Centro de Acolhimento Temporário do Núcleo de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e uma vez mais, especial enfoque a alguns beneficiários da medida de RSI.

A acção 2 – “Formação no âmbito da procura activa de emprego e sucesso nas entrevistas” e a acção 11 – “Workshops de Orientação e Integração Profissional” foram realizadas no plano de actividades das Escolas Secundárias Marques Castilho e Adolfo Portela, respectivamente, de forma a não colidir com as acções e

beneficiários do IEFP. Dinamizou-se junto dos alunos em fim de ciclo, na área da comunicação assertiva e, no segundo ciclo, optou-se por trabalhar os alunos no que concerne às suas escolhas profissionais, por orientação da própria escola.

No **eixo 2** - Intervenção Familiar e Parental, destacam-se as acções 18 – “Espaço Mulher” e 19 – “Clube do Bom Vizinho”. Os ateliers do Espaço Mulher tiveram uma adesão significativa nas três freguesias de abrangência e o Clube do Bom Vizinho, começa a criar uma rede de voluntários coesa e de interajuda.

Ainda neste eixo, houve especial relevo na acção 21 – “Sistema de Segurança – Telecuidado” dentro do programa de acompanhamento da GNR, tendo sido visitados 6 idosos na freguesia de Macinhata, dos quais 3 aderiram ao Sistema. Na freguesia de Águeda, foram visitados 2 idosos em situação de isolamento, e implementado 1 equipamento de telecuidado em 2017.

Relativamente ao **eixo 3** - Capacitação da Comunidade e das Instituições, com especial enfoque no associativismo, artesanato e voluntariado, a acção 24 – “Ateliers de trabalho artesanal” teve uma boa adesão, nomeadamente a formação específica dirigida a artesãos locais, tendo-se realizado 10 sessões em 2017, desde o uso de ferramentas digitais, para promoção de produtos, inovação no artesanato; criação e gestão do próprio negócio; formalização da carta de artesão. Deste trabalho resultou uma participação especial na Feira Pink Market, no Porto, no âmbito da acção 26 – “Promoção dos produtos regionais”.

Ainda ao nível do artesanato, em articulação com a acção 31 – “Envolvimento da comunidade de etnia cigana”, foi possível garantir a participação de elementos desta comunidade na Feira dos Saberes e Sabores, com a apresentação de trabalhos de cestaria. No mesmo evento fizeram-se representar 3 artesãos, com o produto “3 em Linha”, que consiste num saco em tecido para venda dos 3 doces típicos de Águeda.

Ainda neste eixo, foram implementados dois equipamentos na freguesia de Macinhata do Vouga, no âmbito da acção 27 “Inclusão digital”. Tanto o tipo de destinatários que tem procurado estes dispositivos, como a finalidade para os quais eles foram indicados, será modificado em sede de Pedido de Alteração, de forma a responder às reais necessidades do contexto.

Metas de Implementação do Projecto – Acções estruturantes da cada Eixo

Indicador	Meta do projecto ⁽¹⁾		2016		2017		Projecto (acumulado)		
	Inicial	Pedido de alteração	Realizado	Meta	Realizado	Taxa exec. anual	Total Realizado	Taxa de execução	
E1/ A6 - Participantes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	100/300	50	37	25	17	68,0%	54	108%	~
E1/ A6 - Expositores presentes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	30/90	15/45	30	15	28	186,7%	58	128,9%	↗
E1/A7 - Empresas distinguidas com a marca de “Empresa Inclusiva”	30	6	1	n.a.	3	n.a.	4	66%	~
E1/ A10 - Participantes no Workshop "Capacitação do tecido empresarial para a empregabilidade das pessoas com deficiência e/ou incapacidade"	30/90	15	--	15	14	93,3%	14	93,3%	↗
E2/A15 - Oficinas implementadas na área da gestão orçamental familiar	6/18	3/9	2	3	3	100%	5	55%	~
E2/A15 - Participantes a frequentar as acções da gestão orçamental familiar	10/30	5/15	8	5	9	180%	17	113,3%	↗
E2/A16 - Oficinas implementadas na área de auto-sustentabilidade das famílias	6/18	3/9	2	3	3	100%	5	55%	~
E2/A16 - Participantes nas acções de auto-sustentabilidade das famílias	10/30	5/15	8	5	9	180%	17	113,3%	↗
E2/A17 - Programas de Educação Parental implementados	3/9	2/6	2	2	2	100%	4	66,7%	~
E2/A17- Participantes nos Programas de Educação Parental implementados	8/24	5/15	8	5	8	160%	16	106,7%	↗
E3/A23 - Feiras de produtos regionais realizadas	1/3	1/3	1	1	1	100%	2	66,7%	~
E3/A24 - Artesãos envolvidos nas Oficinas do ADRO - Ateliers de Trabalho artesanal	15	3	14 ⁽²⁾	n.a.	1	n.a.	1	33,3%	~
E3/A29 - Criação/manutenção de Mercearia Solidária	1	1	1	n.a.	1	n.a.	1	100%	~
E3/A30 - Criar e dinamizar uma plataforma digital para potenciar e dinamizar o Banco Local de Voluntariado de Águeda	1	1	1	n.a.	1	n.a.	1	100%	~
E3/A31 - Elementos da comunidade cigana envolvidas em actividades de cariz comunitário	10	4	3	n.a.	2	n.a.	5	125%	↗

⁽¹⁾ Encontra-se aprovado em CLAS o pedido de alteração do Projecto, com alteração das metas inicialmente propostas e que passarão a ser as metas consideradas para efeitos de monitorização e avaliação do Projecto

⁽²⁾ Com o PA, há uma alteração do objectivo desta actividade, pelo que a caracterização de 14 artesãos no concelho em 2016, não será considerada para a Taxa de execução da actividade.

Análise do desempenho

No que respeita ao desempenho global do Projecto ADRO importa, antes de mais, clarificar que foi apresentado um Pedido de Alteração em Março de 2017, de acordo com as orientações recebidas pela tutela, e que até à data não foi ainda submetido. Tal facto determina que, actualmente, existam várias acções cuja execução já se encontra acima das novas metas a considerar no âmbito do Projecto.

Apesar das condicionantes dos atrasos de financiamento, pelos motivos já conhecidos, a maioria das acções planeadas foram executadas. No mês de Junho pudemos realizar a execução física e financeira do projecto ADRO referente a 2016 e no princípio de 2018 foi possível efectuar a execução física de 2017.

No que respeita ao desenvolvimento das acções do **eixo 1**, houve alguns constrangimentos nas acções 1 e 12, que, pese embora os esforços envidados, não foram dinamizadas. No âmbito destas acções, foram realizadas 2 convocatórias para desempregados no primeiro semestre (não existindo o número mínimo de formandos para o curso), tendo sido também formalizado um pedido à ESTGA (Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda) para que alguns alunos frequentassem esta formação, o que também não surtiu efeito. Assim, o pedido de alteração prevê a transição destas duas acções para 2018, em que o público-alvo a ser trabalhado será, de uma forma definitiva, o mais vulnerável, com baixas competências ou falta hábitos de trabalho.

Relativamente às alterações significativas e de modo a poder concretizar as devidas acções, e por conseguinte atingir os objectivos propostos, foram alteradas as acções 1, 2, 12, 13 e 24. Deste modo, a formação de "ideia ao negócio", acção 12 que está encadeada com a acção 1, com uma carga horária de 120 h, realizada apenas no primeiro ano, irá ser dinamizada em workshops sobre o empreendedorismo, capacitação de jovens empresários ou empresárias que queiram alterar ou formalizar candidaturas a fundos comunitários. Deste modo, e num contexto mais pratico, pensamos poder concretizar estas duas acções em formação dirigida e para um público-alvo definido. No que concerne às acções 2 e 13, acções anteriormente dirigidas a desempregados e a jovens em fim de ciclo, em contexto de formação, foi redefinido para acções de sensibilização/workshops com temas que vão de encontro às suas expectativas, presença de empresários/empresas em recrutamento, visita a empresas. Estas formações irão ser dinamizadas junto de grupos com baixa competências, sem hábitos de trabalho ou resistência à integração no mercado de trabalho.

No **eixo 2** - Intervenção Familiar e Parental, as acções dirigidas fundamentalmente a agregados familiares mais vulneráveis - acções 15 (gestão orçamental e familiar), 16 (auto-sustentabilidade) e 17 (Relações Familiares) - continuam a não ter adesão esperada, nomeadamente ao nível da Freguesia de Macinhata do Vouga, onde não se consegue estabelecer uma parceria com a entidade que trabalha ao nível da intervenção comunitária.

No **eixo 3**, verificou-se uma elevada dificuldade na caracterização dos participantes, devido à formalidade do processo de preenchimento da ficha de participante, o que não compromete, contudo, a previsão de cumprimento do objectivo no âmbito do projecto, nem do objectivo da acção 29, a troca de bens por tempo/voluntariado,

A acção 24 sofreu alterações não só na meta, como também no seu objecto, ou seja, passará a ser considerada a obtenção da carta de artesão como meta da capacitação dos artesãos, ao invés dos produtos criados. Face ao exposto, os 14 artesãos que beneficiaram de apoio em 2016, não são considerados para a taxa de execução final.

6.1.4. Metas de Desempenho Organizacional

Objectivo	Meta 2017		Realizado	
	Departamento	Organização	Departamento	Organização
Índice de Satisfação Global	≥ 90%		92,7%	
Volume de Receitas Próprias	≥ 240.000€		295.463,6€	
Índice de Execução dos Gastos Globais	≤ Gastos Totais 2016		104,6%	
Taxa de PI's com Sucesso	≥ 80%		97%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	97%	89%	91,3%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		99,7%	
Execução Financeira - DAO	≥99%		97,4%	
Execução Financeira - DR	100%		97,1%	
Execução Financeira - DAD	≥91%		73,3%	

Os indicadores de desempenho são os sinais vitais de uma organização que permitem avaliar a acção que desenvolve e os resultados que, em função dela, obtém, constituindo-se numa importante ferramenta de gestão e de estratégia, de monitorização e controle do desempenho, permitindo influenciar, em tempo, o comportamento individual e a aprendizagem organizacional.

Agir de modo eficiente sobre estes indicadores, enquanto parâmetros de referência, permite atingir os objectivos definidos e, por consequência, aumentar o sucesso da organização. Esta tem sido uma preocupação recorrente da CERCIAG, procurando garantir que todos os processos são os mais adequados, do ponto de vista da eficiência e da eficácia, e que todos os trabalhadores, e a organização no seu todo, trabalham em conjunto para atingir os resultados esperados.

De um modo geral, as metas definidas foram atingidas e algumas, até, superadas, excepção feita ao índice de execução dos gastos globais que ultrapassou o previsto. O valor referente aos gastos do DAD, acima do definido, tem que ver com razões já explicadas e que reportam, fundamentalmente, aos custos de funcionamento alargado do serviço, ainda não participado pela Segurança Social.

Estes resultados impactarão nos objectivos da avaliação de desempenho dos colaboradores, relativa a 2017, exercício que decorrerá durante o mês de Março de 2018.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da Direcção	100%	106%	↗
Taxa de sucesso operacional da Direcção	100%	95%	~
Índice de execução financeira da Direcção	100%	104,6%	~

A acção desenvolvida no ano de 2017 foi-o numa conjuntura muito difícil e preocupante: na Educação tardam em conhecer-se os parâmetros de mudanças de há muito anunciadas; na Formação Profissional vive-se o inquietante drama do atraso nas aprovações das candidaturas, nos financiamentos e, de algum modo, da incerteza quanto ao futuro, não havendo nada definido, nem sequer uma ideia política; nas respostas ocupacionais reflectem-se possíveis e completas alterações no modelo de funcionamento e nas respostas residenciais são evidentes as lacunas.

Esta conjuntura tem claramente impactos na actividade desenvolvida, na implementação de projectos promotores de igualdade e não discriminação e, conseqüentemente, no trabalho em defesa dos direitos fundamentais das pessoas, penalizadores da obtenção de efeitos mais desejáveis e resultados concretos mais relevantes, quer ao nível global da organização, como ao nível da intervenção directa.

Ainda assim, pese não obstante a instabilidade e as reformulações a que fomos sujeitos, procuramos reconhecer os desafios organizacionais com os quais fomos quotidianamente confrontados, adequando soluções rentáveis em recursos e eficácias, na certeza de que a performance da organização e a sua sobrevivência dependem, em larga medida, da descoberta de novas oportunidades e de novas formas de fazer, e de fazer bem, prevendo os desvios, ou intervindo neles, atempadamente e com impacto nos resultados finais.

Não obstante a necessária contenção de custos, mantivemos como prioridade a criação de valor para o cliente e o reforço da sua participação, a melhoria contínua da qualidade do desempenho e um modelo de gestão orientado para os resultados, com o reforço das competências dos profissionais nos diferentes níveis hierárquicos.

O trabalho desenvolvido, cuja informação, em síntese, reportamos nos quadros anteriores, teve por base a identificação, análise e avaliação crítica do período a que reportam, suportados naqueles que em nosso entender são os indicadores que melhor avaliam o desempenho global da organização e o seu impacto na vida, e na qualidade de vida, das suas pessoas.

Deles resultam, estamos em crer que sem margem para dúvidas e confirmando o princípio segundo o qual a dificuldade aguça o engenho, valores expressamente positivos, pese a conjuntura adversa e os constrangimentos já sobejamente referidos, 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 Administrativo-Financeira

Principais Acções e Iniciativas

O ano de 2017 revelou-se um período atípico para a UGAF. A incerteza fez parte constante do trabalho diário de todos os colaboradores da Unidade, decorrente das inúmeras alterações de legislação/orientações ao nível da Formação Profissional no âmbito do POISE – Portugal 2020.

Para além do facto de não ser possível, por indisponibilidade da Plataforma Portugal 2020, a submissão em tempo útil do relatório intermédio de 2016 (submissão apenas no segundo semestre de 2017), também não foi disponibilizada a possibilidade de submissão de pedidos de reembolso de 2017 nos termos e tempos normais previstos para os mesmos. Estes factos, com a agravante das sucessivas informações contraditórias sobre a forma de preparação de pedidos de reembolso, impactaram negativamente no trabalho da Unidade. Por várias vezes foram refeitos procedimentos já encerrados e alteradas as formas de cálculo das despesas a apresentar em sede de reembolso, entre outros contratemplos alheios à Unidade.

Por outro lado, estes factos levaram a uma dificuldade acrescida ao nível da tesouraria da CERCIAG, obrigando à gestão de recursos cada vez mais escassos, à negociação de prazos de pagamento com fornecedores e negociação de empréstimos bancários para se fazer face aos pagamentos mais urgentes.

Durante este ano foram apresentados mensalmente, e em alguns meses mais de uma vez, os documentos de monitorização da UGAF, em que a Previsão de Tesouraria assumiu uma importância vital para a gestão de tão escassos recursos.

Os colaboradores da Unidade participaram activamente em todos os projectos/iniciativas desenvolvidas durante o período, com enfoque para a preparação da Casa Abrigo - Projecto 71, preparação da iniciativa Agitágueda 2017, entre outros.

Foram ainda realizados todos os orçamentos para as diferentes candidaturas apresentadas, e elaborados todos os relatórios de execução de candidaturas em curso.

Resumidamente, tratou-se de um ano muito trabalhoso para a Unidade, mas que, com o esforço e colaboração de todos, foi possível ultrapassar e assegurar os serviços necessários para o bom funcionamento de todos os departamentos.

Execução Financeira

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Eficácia da negociação	10	100%	6	60%	⬇️
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	394.680€	100%	375.064,52€	95%	⬆️
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--	--
Taxa de crescimento de cooperantes(novos sócios)	18	≥20	12	60%	⬇️

Indicador	2017			Taxa Execução	Status
	Referência	Meta	Realizado		
Taxa de crescimento dos donativos	35.000€	10%	35.460,85€	76,8%	↓
Cedências de espaços	5	5	1	20%	↓

Análise do desempenho

Tendo em conta que só estão consideradas as negociações que resultaram em procedimento de ajuste directo, foram realizados 6 novos processos (electricidade, combustíveis, certificação legal de contas, produtos de higiene e limpeza, cadeira elevador e plataforma elevador).

Os donativos não tiveram o crescimento previsto relativamente ao ano de 2016, tendo-se verificado um decréscimo, entre exercícios, de 10.733,72€. Esta tendência tem-se verificado ao longo dos últimos anos.

Relativamente a cedências de espaço, foi realizada a cedência do auditório do DFE para acolher a N.ª Senhora de Fátima no âmbito da peregrinação realizada pela Paróquia de Águeda, não se tendo verificado outras necessidades e/ou solicitações.

Recursos Humanos

Indicador	2017			Taxa Execução	Status
	Referência	Meta	Realizado		
Total de colaboradores	96	103	102	99%	~
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.599.400€	100%	1.567.705,3€	98%	~
Índice de contratações	7	100%	7	100%	~
Total de colaboradores avaliados	74	77	80	103,9%	~

Análise do desempenho

Em relação aos Recursos Humanos, as metas estabelecidas para o ano de 2017 foram alcançadas. É de salientar que os gastos ficaram dentro do planeado para a respectiva rubrica.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	31.400€	100%	49.662€	158,2%	⬇️
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	--	0%	31.758,7€ (52%)	52,5%	⬇️
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	--	100%	274	100%	~

Análise do desempenho

Em 2017 verificou-se um aumento anormal nos custos com manutenções de viaturas, resultante, sobretudo, de manutenções realizadas à viatura pesada de passageiros. Foram ainda realizadas despesas de manutenção/reparação não previstas no imóvel arrendado para a Casa Abrigo.

Em relação às manutenções correntes, foram todas realizadas de acordo com as necessidades identificadas. De realçar a não realização de manutenções em condições idênticas às registadas em anos anteriores que, por se tratar de manutenções com necessidade de investimentos elevados, a sua realização tem vindo a ser adiada por falta de meios financeiros, nomeadamente, substituição do telhado do DFE, substituição da tela do telhado do DAO, substituição do chão da cozinha e dos balneários do DAO, assim como substituição de todo o equipamento da piscina.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	85,2%	~
Taxa de sucesso operacional do GAF	100%	82,9%	~
Índice de execução financeira do GAF	100%	96%	~

6.3 Unidade de Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

O ano de 2017 foi, indiscutivelmente, um ano com particulares dificuldades, designadamente pelo atraso ou omissão de respostas a questões urgentes o que acarretou dificuldades acrescidas de planeamento, pela inexistência de orientações concretas e projectáveis no tempo.

Este contexto externo obrigou a reformulações e reflexões permanentes que permitissem acompanhar em tempo real a evolução dos acontecimentos, sempre com o objectivo último de não pôr em causa a qualidade do serviço prestado aos clientes.

Neste contexto, ao longo do ano que agora termina, foi objectivo da Unidade de Gestão de Clientes apoiar e acompanhar, ainda com maior persistência e rigor, o trabalho desenvolvido nos diferentes departamentos, com impacto na intervenção directa, apoiando na implementação de diversas acções/iniciativas que contribuíram para assegurar as necessidades/expectativas dos clientes e outras partes interessadas, bem como a qualidade dos serviços.

No decurso do período a UGC apoiou na organização de eventos institucionais e na participação em eventos da comunidade com vista à angariação de fundos e promoção da imagem organizacional, tais como: Feira dos Saberes e Sabores, Acolhimento da Imagem da N^a Senhora de Fátima, Festa dos Santos Populares, Pirilamparada, Marchas dos Santos Populares, Agitágueda, CERCIAG EM MOVIMENTO e VIII Concurso de Sopas «Sopas e Aromas».

Colaborou, ainda, na elaboração de candidaturas e implementação de novos projectos, com o objectivo de contribuir para a melhoria dos serviços prestados e alargamento do leque de intervenção da CERCIAG, respondendo às necessidades da organização e do seu público-alvo e na dinamização de acções direccionadas a clientes, famílias/significativos e outros agentes, com o intuito de sensibilizar/formar para as seguintes temáticas: Dislexia, Coaching Familiar, Consciência Fonológica, Estratégias de Trabalho com Alunos com NEE, a Importância da Formação Profissional e Perigos da Internet, que contou com a colaboração do Núcleo Escola Segura da GNR de Águeda.

De forma a garantir a continuidade de alguns dos serviços foi prestado apoio na elaboração do processo de renovação da acreditação do CRI para o período de 2017-2021 e na candidatura a financiamento do POISE à Formação Profissional.

O trabalho que foi desenvolvido pelo grupo de Auto-representantes da CERCIAG, quer em iniciativas internas, quer em iniciativas externas, mereceu, igualmente, todo o apoio, acompanhamento e incentivo

De forma a reforçar o trabalho desenvolvido pela CERCIAG, proporcionando uma maior e melhor oferta de serviços, foram estabelecidas novas parcerias e reforçadas as já existentes.

A Unidade de Gestão de Clientes apoiou, ainda, a consolidação da implementação dos cuidados de bem-estar (cabeleiro, manicura e pédicure) no Serviço de Apoio Domiciliário, implementação do módulo de controlo de stocks de medicação e outros projectos e iniciativas que foram sendo desenvolvidas ao longo do ano pelos Departamentos.

Garantindo sempre uma estreita relação com todos os departamentos, a Unidade de Gestão de Clientes procurou assegurar, continuamente, respostas eficientes e eficazes a todas as solicitações das partes interessadas, tentando ultrapassar os constrangimentos, transformando-os em oportunidades.

Prestação de Serviços

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de clientes	795	≥675	834	123,5%	↗
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	79	90	90	100%	~
DAO (Domicílio) – 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	270	≥258	339	131,4%	↗
DE – Alunos (CRI)	394	≥282	352	124,8%	↗
Clientes com continuidade interna	492	518	499	96,3%	~
Taxa de execução das actividades do PI	93,7%	100%	94,1%	94,1%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	87%	≥85%	91,7%	91,7%	~
Taxa de PI's com sucesso	91,3%	≥80%	96,9%	96,9%	~
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	21	24	114,3%	↗
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	106	≤70	92	76,1%	↘
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	325	≥323	225	69,7%	↘
Total de eventos	16	≥16	19	118,8%	↗
Candidaturas a projectos	21	≥22	15	68,2%	↘
Desenvolvimento de projectos	15	≥15	8	53,3%	↘
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	216	100%	211	97,7%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	1274	100%	1244	97,7%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	13751	100%	10977	79,8%	↘
Taxa de execução dos serviços técnicos	6092	100%	6801	111,6%	↗

Análise do desempenho

A análise global aos indicadores que melhor avaliam o desempenho dos departamentos permite aferir que os resultados alcançados estiveram em conformidade com o previsto no plano anual, demonstrando deste modo, uma adequada gestão dos serviços e recursos utilizados.

O desvio positivo no indicador “Total de Clientes” deve-se essencialmente ao aumento de clientes nas medidas de IAOQE, AC, APC do Centro de Recursos do Departamento de Formação e Emprego e de alunos do Centro de Recursos para a Inclusão, reflectindo-se ainda nos desvios dos indicadores “DFE – Formandos” e “DE – Alunos (CRI)”.

Relativamente ao indicador “Total de Eventos”, estava prevista a execução de 16 eventos, não se tendo concretizado um (Festa da Primavera). No entanto, realizaram-se três não previstos (Centenário das Aparições de Fátima - Visita da Imagem da Nossa senhora de Fátima à CERCIAG, I Encontro de Trabalho e Reflexão – Que mudanças para uma Escola e Sociedade verdadeiramente Inclusivas e Exposição Fotográfica da CERCIAG 40 Anos em Pessoa(s)... Vidas Preto no Branco, o que justifica o desvio positivo.

No indicador “Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)” apesar da taxa apresentar um valor positivo, foi considerado status negativo uma vez que o objectivo deste indicador é diminuir a lista de espera, conseguindo a integração ou encaminhando para outras instituições.

No que concerne ao desvio negativo apresentado no indicador “Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados”, este deve-se ao facto de não ter sido possível entregar e recolher atempadamente todos os questionários do Centro de Recursos para a Inclusão, devido ao término das actividades lectivas por motivos sobretudo de realização de exames.

Relativamente ao desvio negativo verificado nos indicadores “Candidaturas a projectos” e “Desenvolvimento de projectos”, o mesmo deve-se à diminuição de abertura de candidaturas a programas ou medidas por parte de entidades financiadoras. Esta diminuição, verificada sobretudo nos últimos anos, tem tido um impacto significativo na implementação e desenvolvimento de novos projectos na organização.

O indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” apresenta um desvio positivo, sobretudo pelo facto de terem sido implementadas mais actividades ao nível do CRI do que estavam previstas, por motivo de aprovação dos planos de acção para o ano lectivo 2017/2018. Este indicador combina a execução de vários indicadores dos diferentes departamentos, nomeadamente os acompanhamentos ao nível da Saúde, Serviço Social e Psicologia e o número de Visitas Domiciliárias.

Verifica-se ainda um desvio negativo no indicador “Taxa de execução dos serviços de reabilitação”, que é sobretudo explicado pela ausência de técnicos por motivos de doença ou outras devidamente fundamentadas.

6.3.1. Departamento de Formação de Activos

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	8	100%	7	87,5%	↓
Média de horas formação por colaborador	40,5	≥35	62,4	100%	↑
Colaboradores com formação	78	≥60	78	130%	↑
Eficácia da formação do PFA	96,2%	≥90%	96,7%	96,7%	~

Análise do desempenho

Especificamente no que respeita ao PFA, das 8 formações previstas foram realizadas 7. Apenas uma formação, “Formação de Profissionais na Área da Violência Doméstica”, que se encontrava prevista no âmbito da candidatura aprovada ao abrigo do projecto 71, “Formação de Públicos Estratégicos” do POISE, não foi ainda concretizada, uma vez que a formação não será realizada pela CERCIAG, mas sim por uma entidade externa, considerando as condições propostas para a dinamização da candidatura.

A acção de formação “TAV – Técnico de Apoio à Vítima”, apesar de prevista para 6 destinatários internos, em 2017, foi frequentada por 2 técnicos da CERCIAG, sendo que os restantes formandos frequentarão a mesma acção em 2018. Relativamente à formação ao abrigo da OCC, obrigatórias na área da contabilidade, apenas foi frequentada uma acção de 17 horas, ficando abaixo do planificado.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do UGC	100%	100,6%	~
Taxa de sucesso operacional do UGC	100%	95%	~
Índice de execução financeira do UGC	100%	91,3%	↓

6.4 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

De forma a prosseguir com os objectivos determinados para a resposta do Departamento de Educação - Centro de Recursos para a Inclusão e cumprir com os objectivos e metas propostas em sede de planeamento anual, pelo CRI e pela instituição, destacam-se as principais acções e iniciativas desenvolvidas no último ano.

No decorrer de 2017, a intervenção do CRI foi operacionalizada através da execução dos Planos de Acção referentes aos anos lectivos 2016/2017 e 2017/2018 e implementação dos Programas Educativos Individuais, através de um planeamento individualizado, ajustado às necessidades e expectativas dos alunos, famílias e docentes.

De forma a potenciar a intervenção com os alunos, foram dinamizadas 12 acções direccionadas a famílias, docentes e auxiliares, visando sensibilizar e capacitar os participantes para temáticas relacionadas com a Dislexia, Coaching Familiar, Consciência Fonológica, Estratégias de Trabalho com Alunos com NEE, entre outras temáticas relevantes para o trabalho com este público-alvo.

Estando o actual quadro legal da Educação Especial em revisão, foi realizado o “I Encontro de Trabalho e Reflexão – Que mudanças para uma escola e sociedade verdadeiramente inclusivas?”. Esta iniciativa visou ouvir na primeira pessoa, alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE), pais/encarregados de educação, docentes, técnicos, autarquias e outros agentes envolvidos na área da educação especial, conhecer os problemas existentes nesta área e recolher os seus contributos.

Em 2017 foi ainda elaborado o processo de renovação da acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão para os anos 2017 – 2021, tendo a CERCIAG visto aprovada a renovação para o período destacado. No âmbito da renovação da acreditação do CRI foram estabelecidas parcerias estratégicas, a fim de reforçar e potenciar o trabalho que é desenvolvido.

O CRI participou no projecto TRASE – Projecto Educativo na área de educação sexual, apoiado e financiado pelo programa Erasmus+, a convite do Agrupamento de Escolas de Oliveira do Bairro. Este projecto, que envolve 6 parceiros a nível Europeu, tem como objectivo principal desenvolver um curso de formação para pais e profissionais que os capacite na área de educação sexual em pessoas com deficiência e incapacidades, tendo em conta a especificidade cultural e nacional, assim como as condições de cada instituição e as necessidades específicas dos clientes.

A equipa de CRI teve ainda a oportunidade de participar na acção de formação “Certificação de Competências de Alunos com NEE”, ministrada pela Dra. Filomena Pereira e dinamizada pela Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra.

O CRI procura sempre participar e dinamizar outras iniciativas e actividades, nomeadamente na angariação de fundos, angariação de sócios e acções de responsabilidade social, potenciando a imagem organizacional na comunidade e garantindo o cumprimento de uma política de responsabilidade e de sustentabilidade. No decorrer do ano, o CRI realizou e participou, em colaboração com os outros Departamentos, nos eventos Festa dos Santos Populares, Pirilamparada, CERCIAG em Movimento e concurso «Sopas e Aromas».

Prestação de Serviços

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de clientes (alunos)	394	≥282	352	124,8%	↗
Grau de Implementação dos Planos de Acção- ano lectivo 2016/2017	10882	100% (11219)	10593	94,4%	~
Taxa de execução das actividades do PI- ano lectivo 2016/2017	93,2%	100%	9533	93,4%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI- ano lectivo 2016/2017	86,2%	≥85%	88,8%	88,8%	~
Taxa de PI's com sucesso- ano lectivo 2016/2017	80,3%	≥80%	220	88,7%	~
Grau de concretização dos objectivos PIT- ano lectivo 2016/2017	85%	≥80%	82%	82%	~
Clientes com continuidade interna	282	282	282	100%	~
Fisioterapia – sessões	1060	100%	960	90,6%	~
Fisioterapia – presenças	1304	100%	1269	97,3%	~
Psicologia – sessões	2270	100%	2427	106,9%	↗
Psicologia – presenças	3665	100%	4517	123,3%	↗
Terapia da Fala – sessões	2431	100%	2456	101%	~
Terapia da Fala – presenças	3103	100%	3781	121,9%	↗
Terapia Ocupacional - sessões	1452	100%	1151	79,3%	↘
Terapia Ocupacional - presenças	2718	100%	1918	70,6%	↘
PIT – Acompanhamentos	970	100%	1201	123,8%	↗
PIT - Nº médio de clientes	58	≥58	63	108,6%	↗
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	7125	100%	4567	92,4%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	3665	100%	3628	111,9%	↗

Análise do desempenho

A análise aos indicadores do Departamento de Educação permite constatar que a execução global dos indicadores se encontra dentro do previsto, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento do serviço e consequente cumprimento das metas estabelecidas, em linha com as aprovações constantes nos Planos de Acção relativos aos anos lectivos 2016/2017 e 2017/2018.

Salienta-se o desvio negativo significativo nos indicadores relativos ao serviço de Terapia Ocupacional, devido à ausência prolongada de técnico por motivos de ausência com justificação comprovada. Foi iniciado processo de recrutamento de técnico para colmatar esta falha no decurso do 1º semestre, não tendo sido encontrado candidato disponível para o exercício temporário de funções.

O desvio positivo verificado nos indicadores “Total de clientes (alunos)”, “Psicologia – sessões”, “Psicologia – presenças”, “Terapia da Fala – presenças”, “PIT – Acompanhamentos”, “PIT - Nº médio de clientes” e “Taxa de execução dos serviços técnicos” reflecte a aprovação dos Planos de Acção para o ano lectivo 2017/2018. Não será possível planear com exactidão o número de alunos, sessões e presenças, pois este planeamento é efectuado com base no histórico do ano anterior, dependendo estes números da aprovação dos Planos de Acção por parte do Ministério da Educação para cada ano lectivo.

Evidenciou-se, também, o ligeiro desvio negativo na Satisfação das Famílias, que se tem verificando nos últimos anos, estando relacionado com o facto de as mesmas pretenderem mais horas e mais apoios para os educandos, questão que se encontra dependente das atribuições de financiamento por parte do Ministério da Educação. Não obstante este indicador não se encontrar em consonância com a meta prevista para a organização, verificou-se um aumento no Índice de Satisfação das Famílias do CRI em relação ao ano de 2016.

No que concerne ao indicador “Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados”, verificou-se um desvio negativo significativo, o qual se deve sobretudo ao término das actividades lectivas por motivos de exames, não tendo sido possível entregar e recolher atempadamente todos os questionários. O mesmo não se verificou relativamente ao restante público-alvo que avalia os serviços prestados pelo CRI.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	100%	~
Taxa de sucesso operacional do DE	100%	93,6%	~
Índice de execução financeira do DE	100%	89%	↓

6.5 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

Tendo em conta os Objectivos Estratégicos da CERCIAG, o DAO pretendeu, com o seu contributo, reforçar e assegurar a realização dos mesmos. A concretização destes objectivos, além de ter o seu foco na qualidade e diversidade dos serviços prestados, teve sempre em conta a sustentabilidade da organização, bem como a motivação e o envolvimento da equipa de trabalho.

Relativamente ao objectivo de fomentar e reforçar a participação dos clientes do DAO em actividades na comunidade, seja através de Experiências Ocupacionais, seja na participação em eventos artísticos e desportivos ou de lazer, realçamos o aumento significativo de colocações em EOE, o aumento das actuações dos diferentes grupos artísticos (Rancho Folclórico e Fanfarras), bem como as oportunidades que surgiram no âmbito das actividades desportivas, realçando a participação em diversas iniciativas decorrentes do Campeonato do Mundo de Futsal para pessoas com Síndrome de Down, tais como treinos de captação, estágios, concentrações, treinos e o campeonato em si. Também realçamos outras iniciativas de cariz desportivo nas modalidades de Judo, Ciclismo e Canoagem, em que participamos sempre que surge essa oportunidade.

É de salientar, ainda, a participação dos Auto- Representantes da CERCIAG em diversas equipas de trabalho dinamizadas pela FENACERCI (Vida Independente, Violência, etc.) e nas iniciativas do grupo e da Plataforma Nacional (PNAR), que consideramos um contributo extraordinário para o reforço da participação das pessoas que apoiamos em actividades de autodeterminação em diversos contextos. Esta participação, além de ir de encontro ao definido nos seus Planos Individuais, trará consequentemente uma maior sensibilização para a problemática da deficiência junto da comunidade.

No sentido de reforçar essa sensibilização, destacam-se também as iniciativas em sentido contrário, ou seja a abertura da CERCIAG à comunidade e a outras organizações, com o acolhimento de diversas visitas, estágios, o uso de equipamentos através de protocolos (exemplo disso é o protocolo que estabelecemos com a Câmara Municipal de Águeda que possibilita o acesso de todas as crianças dos Agrupamentos de Escolas do Concelho com multideficiência, autismo e outras problemáticas, à Sala de Snoezelen e ao Jardim Terapêutico).

Também realçamos, no âmbito do Programa de Educação Afectivo-Sexual, a concretização integral do objectivo estabelecido nas Acções de Sensibilização e um aumento significativo das pessoas abrangidas por essas acções que mais que triplicou relativamente ao planeado.

Realçamos e reconhecemos ainda o esforço efectuado pela equipa do DAO em participar activamente nas diversas iniciativas de angariação de fundos e projecção da CERCIAG.

A importância atribuída à adequação dos serviços às novas realidades e à necessidade de manter a mesma qualidade e inovar com os mesmos, ou menos recursos, obrigou-nos a adequar a equipa de acção directa do DAO às novas realidades e necessidades das pessoas apoiadas, bem como à reorganização dos serviços de reabilitação de forma a adequar os serviços e estabelecendo novas prioridades de intervenção terapêutica.

Apesar de ainda não estarmos a produzir produtos hortícolas como desejaríamos, foi efectuado um esforço de forma a rentabilizar a nova área de Hortofloricultura do DAO, estendendo as actividades desenvolvidas, apostando na recolha, secagem, embalamento e comercialização de infusões.

Quanto ao objectivo estabelecido de marcarmos uma presença mais acentuada junto das famílias/significativos, este foi inteiramente cumprido, fruto da reorganização dos serviços sociais, do aumento de clientes e da cada vez maior necessidade das famílias em recorrerem a estes serviços devido essencialmente à nova PSI – Pensão Social de Inclusão e à inerente necessidade de cumprir os novos requisitos para o seu recebimento, bem como a obrigatoriedade de regularizar os processos de Interdição/Inabilitação. Salientamos uma problemática que se tem vindo a notar nos últimos anos e que diz respeito à necessidade de dar resposta ao cada vez maior número de solicitações de apoio domiciliário ou residencial devido a problemas de saúde e incapacidade, tanto dos cuidadores como das pessoas que apoiamos. Apesar de ser difícil a reorganização dos serviços de forma a responder atempadamente e com eficácia a estas solicitações, a CERCIAG tem conseguido aliviar o desespero e a angústia destas famílias.

Para concluir, lamentamos a impossibilidade de não concretizarmos na íntegra todos os Sonhos estabelecidos para 2017 das pessoas que apoiamos, não por falta de diligências, já que esgotámos todas as possibilidades e estabelecemos todos os contactos com as entidades externas que possibilitariam essa concretização, mas porque essas entidades não conseguiram responder afirmativamente aos nossos pedidos. Contudo, e mesmo com esta contrariedade, conseguimos que a Taxa de PI's com sucesso alcançasse os 96%.

Prestação de Serviços

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	90	100	101	101%	~
Taxa de execução das actividades do PI	84,7%	100%	88%	88%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	82,1%	≥85%	89,6%	89,6%	~
Taxa de PI's com sucesso	82%	≥80%	96,1%	96,1%	~
Taxa de clientes com Sonho	58	58%	58	100%	~
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	58	100% (58)	48	82,8%	↓
Clientes com continuidade interna	88	100	101	101%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	47	20	33	60,6%	↓
Terapia da Fala – sessões	381	410	402	98,1%	~
Terapia da Fala – média de clientes	11	10	10	100%	~
Fisioterapia – sessões	1800	2059	2147	104,3%	~
Fisioterapia - média de clientes	42	43	61	141,9%	↑
Terapia Ocupacional – sessões	1694	2028	2195	108,2%	~
Terapia Ocupacional - média de clientes	178	93	90	96,8%	~
Serviço Social – acompanhamentos	250	≥250	536	100%	↑
Psicologia – acompanhamentos	36	35	25	71,4%	↓
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	--	100% (163)	158	96,9%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	97,1%	100% (1032)	958	92,8%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	99,9%	100% (5453)	5359	98,3%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	99,9%	100% (849)	1066	125,6%	↑

Análise do desempenho

Apesar de terem sido efectuadas todas as diligências para que se concretizassem, apresenta-se um desvio negativo relativo à Taxa de Clientes que concretiza o Sonho das pessoas que apoiamos, já que as entidades que poderiam viabilizar estas solicitações, não responderam afirmativamente aos nossos pedidos, nomeadamente dois dos três principais clubes de futebol do campeonato nacional.

Relativamente à Taxa de Execução das Actividades do PI, o valor de 88%, apesar de satisfatório e mais elevado que o de 2016, reflecte essencialmente as faltas dos clientes e o problema das actividades em meio aquático.

Planeado com base no histórico, notou-se um aumento significativo nos candidatos ao departamento e consequente aumento da Lista de Espera, originado assim o desvio negativo no indicador “Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera) ”.

O desvio positivo constatado na média de clientes em Fisioterapia deve-se ao facto de se ter incluído a Snoezelen nesta terapia no início do ano, o que não aconteceu aquando a realização do Plano 2017.

O desvio negativo relativo às sessões de Psicologia deve-se essencialmente à presença do psicólogo noutras actividades e à falta dos clientes por doença, apesar do acompanhamento informal frequente às pessoas apoiadas. Também nos serviços técnicos, o desvio acentuado (mais do dobro) no Serviço Social advém da estabilização da equipa deste serviço e das cada vez mais solicitações das famílias relativamente à PSI, processos de Interdição/Inabilitação e das frequentes situações de articulação e serviços relativos a doença, tanto dos cuidadores como dos clientes do DAO. Este valor inflacionou consequentemente a Taxa de execução dos serviços técnicos.

Realçamos ainda o desvio positivo do indicador “Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior”, que constitui um indicador importante para o departamento e no qual sempre empreendemos um grande esforço, foi finalmente concretizada a colocação de mais 4 clientes em EOE, e ainda o indicador “Oferta de Novas Actividades”, para o qual contribuíram de forma mais acentuada as diversas oportunidades no âmbito do Desporto.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	98%	~
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	93%	~
Índice de execução financeira do DAO	100%	97,4%	~

6.6 Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação e Emprego desenvolveu, durante o ano de 2017, os cursos de formação profissional inicial de Carpintaria, Cerâmica, Serralharia, Costura, Jardinagem, Práticas Administrativas, Serviços Gerais e Restauração, nos percursos formativos previstos. Desenvolveu, ainda, entre 25 de Maio e 20 de Julho, uma acção de Formação Contínua para 8 activos empregados, com o objectivo de actualização de conhecimentos e competências no âmbito da saúde no trabalho, como factor de promoção de qualidade de vida. Ao nível do Centro de Recursos, foram também implementadas as medidas de IAOQE, AC e APC, excedendo largamente o previsto em Plano de Acção para o ano de 2017, o que conduziu à necessidade de submissão de um Pedido de Alteração ao Plano de Acção, para rectificação do número de destinatários abrangidos, com o respectivo reforço financeiro.

Em 2017, este Departamento acompanhou 339 Clientes, com planeamentos individualizados e ajustados às suas necessidades e expectativas. À semelhança do ano anterior, o elevado número de pessoas apoiadas por estes serviços deve-se essencialmente ao crescente volume de destinatários das medidas de apoio ao emprego.

Na sua esfera de actuação, o Departamento de Formação e Emprego assegurou, ainda, 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 fomentam a estabilidade emocional e/ou funcionalidade dos formandos (Fisioterapia, Terapia da Fala e Ocupacional, Psicologia). Foi também 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.

Com o objectivo de melhorar o entendimento dos formandos relativamente aos conteúdos ministrados nas suas sessões teóricas e de prática simulada, o Departamento continuou a apostar na realização de visitas de estudo. Em 2017, realizaram-se 19 visitas de estudo a entidades externas, quer ao nível da componente tecnológica dos cursos de formação profissional, quer ao nível da componente de Formação de Base.

Tendo em conta os desequilíbrios gerados pela actual conjuntura económica e social, o DFE procurou dar resposta às solicitações de Clientes e Significativos, através de um conjunto de acções de responsabilidade social de ordem diversa, nomeadamente, apoio alimentar e de outros bens de necessidade básica, e outros apoios técnicos especializados.

Por fim, importa referir a importância da mobilização dos recursos da comunidade e a articulação de todos os envolvidos para o sucesso das medidas desenvolvidas por este Departamento, nomeadamente, o envolvimento das famílias no percurso formativo dos formandos, a sensibilização da comunidade para a problemática da deficiência e o estabelecimento de parcerias fundamentais para a implementação dos serviços e a integração social e profissional das pessoas atendidas.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	96	≥96	92	95,8%	~
Média de Clientes	94	94	82,7	88%	↓
Clientes com continuidade interna	64	64	53	82,8%	↓
Volume de horas formação	121381,5	≥92%	110411	90,9%	~
PCT's	64	≥64	71	110,9%	~
Taxa de execução das actividades do PI	96,2%	100% (20631,17)	18824,3	91,2%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	97,5%	≥85%	98,3%	98,3%	~
Taxa de PI's com sucesso	98,6%	≥80%	100%	100%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	53	100%	53	100%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	190	100%	183	96,3%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	823	100%	676	82,1%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	940	100%	1254	133,4%	↑

Análise do desempenho

De uma forma geral, a medida de Formação Profissional Inicial foi desenvolvida dentro dos valores esperados para o ano de 2017, quer ao nível do número de clientes abrangidos, quer ao nível do volume de horas de formação ministradas. Contrariamente aos anos anteriores, em 2017, o número de rescisões de contratos de formação foi consideravelmente mais baixo. Esta tendência positiva assume especial importância, uma vez que, de acordo com as orientações e organização da presente candidatura, em vigor desde 01 de Abril de 2016, não são permitidas substituições de formandos.

Verificam-se, no entanto, desvios negativos nos indicadores Média de Clientes, Clientes com continuidade interna e Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados, que se devem, por um lado, ao facto de continuarem a existir desistências de formandos e, por outro lado, devido ao facto de, por constrangimentos da candidatura em vigor, não ser possível admitir todos os formandos necessários para a lotação das vagas existentes.

Tal como já vem sendo hábito, o indicador “Taxa de execução dos serviços de reabilitação” apresenta um desvio negativo. Três indicadores dos 4 que compõem este combinado, nomeadamente sessões de Terapia Ocupacional, Fisioterapia e Terapia da Fala, apresentam uma execução abaixo do previsto para o ano. Estes valores são maioritariamente explicados pela ausência dos técnicos por motivo de férias ou presença noutras actividades. Além disso, relativamente a estas actividades de reabilitação, pode concluir-se que houve alguns erros de planeamento no início do ano, que justificam a baixa execução destes indicadores, o que não significa que os serviços prestados estejam a ser insuficientes ou que as necessidades dos Clientes não estejam a ser satisfeitas.

Por outro lado, o indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” apresenta um desvio positivo bastante significativo. Este indicador combina a execução de 4 indicadores nunca antes medidos no Departamento de Formação e Emprego, nomeadamente, os acompanhamentos ao nível da Saúde, Serviço Social e Psicologia e o número de Visitas Domiciliárias. Tal como no primeiro semestre do ano, os desvios mais significativos verificam-se nos acompanhamentos ao nível da Saúde e Serviço Social, registando-se valores de execução perto dos 200%. Estes valores poderão ser explicados pelo facto de ser a primeira vez que está a ser feita uma medição formal destes dados, sendo que a sua previsão para 2017 se baseou no histórico. Por outro lado, estes indicadores prendem-se com necessidades muito específicas dos formandos de difícil previsão e planeamento. De qualquer forma, a situação política e social do país nos últimos anos muito tem contribuído para o aumento das necessidades sentidas pela nossa população, sobretudo ao nível do apoio técnico em termos de Serviço Social e Saúde.

Centro de Recursos

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes (IAOQE)	60	≥60	92	153,3%	↗
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	15	≥15	17	113,3%	↗
Experiências de orientação vocacional	37	≥37	33	89,2%	↘
Clientes com continuidade interna	37	≥37	30	81,1%	↘
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	50	≥50	66	132%	↗
Candidatos integrados	25	≥25	28	112%	↗
Taxa de integração	50%	≥50%	42,4%	42,4%	~
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	44	≥44	81	184,1%	↗
Clientes de APC que mantem o posto de trabalho	36	≥36	58	161,1%	↗
Taxa de manutenção	80%	≥80%	71,6%	71,6%	~

Análise do desempenho

No que diz respeito à execução dos indicadores relativos ao Centro de Recursos da CERCIAG, são de salientar os desvios positivos significativos nos indicadores Total de Clientes, quer da medida de IAOQE, quer das medidas de AC e APC. Os valores previstos para o ano de 2017 foram largamente ultrapassados, o que não era possível de prever aquando da elaboração do Plano de Actividades 2017 do departamento. Até Outubro de 2016, a execução deste serviço encontrava-se dentro do esperado, pelo que as metas foram estabelecidas de acordo com o histórico. Além disso, os destinatários do Centro de Recursos são encaminhados pelo Centro de Emprego de Águeda, o que aumenta a imprevisibilidade quanto ao número e período de encaminhamento dos candidatos. Tendo em conta os números alcançados, em Novembro de 2017, foi submetido ao IEFP um Pedido de Alteração ao Plano de Acção 2017,

precisamente devido ao facto de estar a ser excedido em mais de 20% o número de destinatários abrangidos por medida. O Pedido de Alteração, com o respectivo reforço financeiro, foi aprovado em Dezembro de 2017.

Relativamente à taxa de integração, importa referir que, apesar de o número de candidatos integrados ter ultrapassado o planeado e apresentar um desvio positivo significativo, esta taxa encontra-se com uma execução ligeiramente abaixo do previsto, precisamente devido ao elevado número de candidatos acompanhados na medida de AC. O exposto aplica-se de igual forma à taxa de manutenção.

Relativamente aos indicadores Experiências de orientação vocacional e Clientes com continuidade interna, importa referir que estes foram planeados tendo em conta as necessidades de admissões para as medidas de Formação Profissional durante o ano de 2017 e início de 2018, uma vez que os candidatos às medidas formativas devem obrigatoriamente ser avaliados ao abrigo da medida de IAQOE. O facto de se verificarem desvios negativos nestes indicadores em nada impacta na execução nem no financiamento desta medida e, de igual forma, não compromete as admissões da Formação Profissional.

Formação Contínua

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	8	8	8	100%	~
Volume de horas de formação	400	≥92%	369	92,3%	~

Análise do desempenho

O curso de Formação Contínua para activos empregados decorreu entre os dias 25 de Maio e 20 de Julho de 2017, com um total de 8 formandas, das quais, apenas 7 concluíram o curso com aproveitamento. Devido a um problema de saúde, uma das formandas esteve de baixa médica, o que comprometeu a ida às sessões, o que é possível verificar através desvio no indicador Volume de horas de formação.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DFE	100%	104,3%	~
Taxa de sucesso operacional do DFE	100%	92,1%	~
Índice de execução financeira do DFE	100%	99,7%	~

6.7 Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

O grande objectivo deste departamento continua a passar pela mudança de infra-estruturas, mais adequadas ao envelhecimento dos clientes. A CERCIAG tem elaborado todo o processo necessário para poder submeter a candidatura assim que esteja disponível algum programa de financiamento, nomeadamente ao nível do Portugal 2020.

Como mais-valia, em 2017, regista-se a continuidade na equipa de uma animadora sociocultural, que iniciou a planificação e dinamização de diversas actividades direccionadas para diferentes níveis de autonomia, de acordo com a população residente no Lar Residencial. Esta área de intervenção tem trabalhado com recurso a algumas parcerias, por forma a garantir um leque o mais diversificado de actividades possível, fomentando também a interacção dos clientes com outras pessoas externas à instituição, garantindo deste modo uma maior socialização e uma maior participação nos eventos da comunidade, onde se encontram inseridos. Com este recurso foi possível garantir a concretização das acções de socialização previstas em plano de actividades.

A especialização da equipa, nomeadamente de acção directa, ao nível da informática, veio facilitar a utilização da base de dados do Departamento de Residências, proporcionando uma maior autonomia e confiança para a utilização desta ferramenta de registo, criada especificamente para este serviço. Este módulo encontra-se em pleno funcionamento, tendo sido testado no início do ano, estando actualmente acessível a todas as ajudantes de acção directa, por forma a poderem registar os serviços que prestam diariamente aos clientes, facilitando assim a monitorização dos mesmos.

Ainda relativamente à intranet, foi possível, em 2017, concluir o trabalho da implementação do módulo de controlo de stocks de medicação, possibilitando desta forma detectar atempadamente as falhas, repondo-as em tempo útil, evitando desperdícios de recursos e as contantes deslocações à farmácia.

Outro grande objectivo, parcialmente alcançado, passava pelo recrutamento de voluntários para apoiar as diversas iniciativas deste departamento. No entanto, e apesar da manifestação de necessidade registada na Plataforma de Voluntariado, houve apenas, no final do ano, a manifestação por parte de uma candidata em apoiar voluntariamente nas actividades de socialização, nomeadamente no apoio à actividade da marcha realizada ao domingo de manhã.

Prestação de Serviços

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	15	15	15	100%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade	48	≤50	55	90,9%	↓
Clientes com continuidade interna	15	15	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	102%	100%	93,4%	93,4%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,1%	≥85%	91,1%	91,1%	~

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	100%	100%	~
AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior	101	≥100	89	89%	↓
Saídas de socialização	18	≥37	65	100%	↗
Comemoração/festas na comunidade	11	≥15	38	100%	↗
Serviço Social - acompanhamentos	146	≥150	229	100%	↗
Saúde - Enfermagem	75	≥80	183	100%	↗
Taxa de execução dos serviços técnicos	230	100%	412	179,1%	↗

Análise do desempenho

Da análise dos indicadores acima apresentados, podemos aferir que apenas compromete o desempenho do departamento o indicador “AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior”.

Ao longo de 2017 o acompanhamento a serviços ao exterior, ficou também ligeiramente abaixo do previsto, mas em contrapartida aumentaram os cuidados de saúde internos (actos de enfermagem realizados na instituição) direccionados para a prevenção, e que levaram a uma actuação atempada nesta área, evitando recorrer a outros serviços, nomeadamente centros de saúde e hospitais.

No indicador “Candidatos sem resposta interna/comunidade” apesar da taxa parecer positiva o status foi considerado negativo uma vez que o objectivo deste indicador é diminuir a lista de espera, não tendo sido possível.

No que se refere à planificação individual dos clientes, os resultados da execução das actividades do PI, evidenciam que a planificação foi totalmente ajustada às necessidades e interesses dos clientes, tendo sido obtida uma média de concretização superior a 90%. Dos 15 PI's avaliados, todos obtiveram uma concretização dos objectivos acima dos 80%.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	104%	~
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	98%	~
Índice de execução financeira do DR	100%	97,1%	~

6.8 Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Uma das principais acções deste departamento, e que se tem mantido nos últimos anos, consiste no alargamento da prestação do serviço para a totalidade do fim-de-semana. No entanto, e com as novas regras de manutenção e revisão de acordos de cooperação (PROCOOP), aguardam-se orientações da tutela no âmbito do Apoio Domiciliário, uma vez que esta resposta está em actualização e terá novas orientações nos próximos anos.

A equipa continuará a comprometer-se com as metas dos serviços a prestar aos seus clientes, respeitando continuamente as suas escolhas. Irá ainda continuar a negociar o máximo de apoios possíveis, por forma a garantir o financiamento necessário da tutela, permitindo assim continuar a desenvolver uma intervenção integrada e ao mesmo tempo sustentável para a instituição. No entanto, nos últimos 2 trimestres do ano, o fluxo de saídas e entradas de novos clientes, em nada beneficiou a negociação de novos serviços.

A avaliação da qualidade de vida dos clientes deste departamento tem sido de difícil concretização. No último trimestre de 2017, solicitou-se apoio à Universidade de Coimbra, através do Grupo Português de Avaliação da Qualidade de Vida, na indicação da escala aferida que melhor se adequava à população alvo, tendo sido indicada a da Organização Mundial de Saúde. No entanto, aquando da sua aplicação, surgiram inúmeros constrangimentos, pois muitas das questões não eram de fácil aplicação à população em causa. Desta forma, decidiu-se desafiar a Universidade de Aveiro, nossos parceiros noutra tipo de actividades, para construir uma escala de avaliação de qualidade de vida adaptada à população apoiada neste departamento.

Este serviço consolidou a implementação dos cuidados de Bem-Estar (cabeleireiro, manicura e pédicure) no início de 2017, tendo respondido a 8 clientes que requisitaram este serviço de uma forma mais frequente.

Ao nível da teleassistência, mantiveram-se, em 2017, os 10 dispositivos anteriormente implementados, uma vez que os restantes clientes, por incapacidade ou dificuldade, não conseguem manusear o equipamento. Em 2018, espera-se a resolução desta situação, uma vez que aguardamos a aquisição de dispositivos de mais fácil manuseamento para este tipo de população.

As actividades que permitem uma maior divulgação da CERCIAG e um maior conhecimento por parte da comunidade acerca do trabalho desenvolvido são as que se desenvolvem no exterior das instalações. Não tendo sido possível desenvolver uma actividade concreta para angariação de novos associados, esta sensibilização e incentivo passa pelo contacto directo com a comunidade, pela divulgação dos serviços e desempenho da organização.

A angariação de associados e divulgação da instituição são actividades transversais a todos os departamentos. O Apoio Domiciliário, face às características do serviço, desenvolvido na comunidade, tem um peso acrescido na divulgação da imagem e serviços da organização, no exterior. Ainda que não tenham sido desenvolvidas actividades específicas sobre este objectivo, o desempenho e empenho por parte dos funcionários deste departamento é, por si só, a actividade de excelência para promoção da imagem no exterior.

Prestação de Serviços

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	26	≥20	27	135%	↗
Clientes com continuidade interna	20	20	18	90%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade	11	0	4	64%	↗
Taxa de execução das actividades do PI	92,2%	100%	104,7%	104,7%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,5%	≥85%	90,9%	90,9%	~
Taxa de PI's com sucesso	89,5%	≥80%	100%	100%	~
Média de serviços obrigatórios	3,33	≥4	3,3	81,8%	↘
Média de serviços complementares	1,3	≥2	1,4	71,5%	↘
Visitas domiciliárias	138	≥123	136	110,6%	↗
Serviço Social - acompanhamentos	145	≥140	101	72,1%	↘
Saúde – acompanhamentos	123	≥145	204	100%	↗
Fisioterapia - sessões	316	≥350	375	107,1%	↗
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	375	107,1%	↗
Taxa de execução dos serviços técnicos	408	100%	441	108,1%	↗

Análise do desempenho

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. O valor deste indicador é resultado do aumento da meta de 5 em 2016 para 6 em 2017. Apesar de ainda não ter sido possível, é objectivo da equipa garantir o máximo de serviços previstos, tentando manter assim as orientações da tutela.

O paradigma por nós defendido, garantir o exigido pela tutela sem impor serviços aos clientes, é o de lhes oferecer antes um leque de serviços alternativos que, consoante cada situação, se ajustem ao desejado pelos nossos clientes. Este conjunto de serviços complementares (saúde, fisioterapia, serviço social, psicologia, serviços ao exterior e cabeleireiro ao domicílio), em média com os serviços básicos, tem garantido um equilíbrio aceitável. Pese embora a média dos serviços prestados se encontre abaixo das metas planeadas, a resposta aos serviços solicitados ou necessários aos clientes, sejam serviços obrigatórios ou complementares, situa-se nos 100%.

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 suas necessidades. Os 15 PI's avaliados ao longo de 2017

obtiveram uma concretização $\geq 80\%$. Os restantes 5 PI's, da média de 20 clientes, transitam para o próximo ano, uma vez que os clientes foram admitidos em 2017.

O serviço social registou uma diminuição nos apoios prestados, ao longo deste ano, reflexo do aumento do número de visitas domiciliárias das equipas técnicas (serviço social, enfermagem e fisioterapia) que presta também apoio imediato às solicitações dos clientes e famílias.

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.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	96%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	91%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	73,3%	↓

6.9 Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto Representantes

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução das reuniões de Auto Representantes	37	100%	32	86,5%	↓
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes (DAO/TOTAL)	6	100%	5	83,3%	↓
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	5	100%	8	160%	↑
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	50	100%	45	93,8%	~

Análise do desempenho

Realça-se o facto de, com a participação do Grupo de AR na PNAR (Plataforma Nacional de Autorrepresentantes), surgirem mais oportunidades de interacção com outras organizações, resultando assim no desvio positivo de número de intercâmbios.

Os desvios pouco significativos da Taxa de Execução das reuniões de AR e da Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes devem-se essencialmente ao facto dos seus elementos estarem noutras actividades (festas, formação ou referente à PNDAR) ou à ausência pontual do dinamizador. Relativamente aos projectos, não foi desenvolvido um dos planeados (dinamização da sala de convívio do DFE) por considerarmos ainda não haver um número representativo de AR do DFE.

Desporto Adaptado

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Actividade Física Adaptada – sessões	318	318	471	148,1%	↗
Actividade Física Adaptada - média de clientes	81	81	81	100%	~
Adaptação ao Meio Aquático - sessões	343	289	144	49,8%	↘
Adaptação ao Meio Aquático – média de clientes	28	28	29	103,6%	~
Boccia - treinos	56	73	67	91,8%	~
Boccia – média de clientes	24	24	24	100%	~
Boccia – competições e demonstrações	3	3	4	133,3%	~
Canoagem - treinos	18	106	62	58,5%	↘
Canoagem – média de clientes	32	32	28	87,5%	↘
Canoagem – competições e demonstrações	1	1	0	0%	↘
Ciclismo - treinos	20	37	34	91,9%	~
Ciclismo – média de clientes (DAO)	4	4	4	100%	~
Ciclismo – média de clientes (DFE)	1	1	1	100%	~
Ciclismo – competições e demonstrações	3	3	3	100%	~
Judo - treinos	24	39	45	115,4%	↗
Judo – média de clientes (DAO)	4	4	5	125%	↗
Judo – média de clientes (DFE)	3	4	3	70,5%	↘
Judo – competições e demonstrações	2	≥2	6	300%	↗

Análise do desempenho

Os desvios positivos apresentados nas sessões de AFA acontecem essencialmente porque esta actividade tem sido utilizada também para compensar as sessões de AMA e Canoagem não realizadas por inoperacionalidade da piscina, o que explica também os desvios negativos nesses indicadores. O número de clientes da Canoagem diminuiu por desistência de 4 clientes da actividade.

Relativamente ao desvio negativo nas competições e demonstrações da modalidade de Canoagem, este deve-se ao facto do planeamento ser efectuado com base no histórico e depender de solicitações externas, que não aconteceram em 2017, ao contrário das competições e demonstrações das modalidades de Boccia e Judo que, fruto de mais solicitações, apresentam um desvio positivo de algum relevo.

No que concerne ao desvio negativo no indicador Judo – média de clientes (DFE), este deve-se à desistência da actividade por parte de 2 formandos.

Fanfarra

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaio (DAO)	58	90	86	95,6%	~
Ensaio (DFE)	28	42	42	100%	~
Média de clientes (DAO)	17	≥17	26	152,9%	↗
Média de clientes (DFE)	13	≥13	13	100%	~
Actuações	17	≥15	20	133,3%	↗

Análise do desempenho

A análise dos indicadores relativos à Fanfarra permite constatar que os valores são muito positivos. Destaca-se o indicador “Média de clientes”, que apresenta um desvio muito positivo, devido ao facto de mais clientes do que os que habitualmente participam, terem manifestado vontade em integrar esta actividade.

Destaca-se ainda o indicador “Actuações” que também tem um desvio muito positivo, relacionado sobretudo com o aumento de convites para a Fanfarra Zabumbar participar e actuar em eventos na comunidade.

Malabares

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaio	85	41	35	85,4%	↘

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Média de clientes	40	22	23	104,6%	~
Actuações	5	≥5	1	20%	↓

Análise do desempenho

O desvio negativo relativo aos ensaios dos Malabares deve-se essencialmente à ausência da responsável. Quanto às actuações, dependem de oportunidades e solicitações externas, que não aconteceram em 2017. Realçamos a decisão assumida do grupo de Malabares de não actuar na Festa de Natal para que os seus elementos usufruíssem em pleno da respectiva festa.

Rancho

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaios	44	41	45	109,8%	~
Média de clientes	35	42	43	102,4%	~
Actuações	2	≥3	5	166,7%	↗

Análise do desempenho

De realçar as oportunidades surgidas para as actuações, nomeadamente nas gravações do programa "Portugal em directo" no dia 16 Março, na Escola de Valongo do Vouga no dia 18 de Abril, actuação para filmagens Montepio na CERCIAG no dia 11 de Maio, na CEDIARA no dia 8 Junho e na CERCIESTA no dia 9 Junho. Estas actuações exigiram um aumento dos ensaios.

Átomo

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Sessões (DAO)	235	284	340	119,7%	↗
Média de clientes (DAO)	67	78	76	97,4%	~
Sessões (DFE)	69	72	62	86,1%	↓

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Média de clientes (DFE)	41	40	39,8	99,5%	~
Taxa de Execução das Acções de Formação / Sensibilização	75% (6)	100% (≥5)	5	100%	~

Análise do desempenho

De uma maneira geral, todos os objectivos do Átomo foram integralmente cumpridos, realçando o desvio positivo das sessões que se deve à reformulação das dinâmicas que foram mais direccionadas para intervenções individualizadas ou em casal.

Demonstra-se um enorme agrado pelo objectivo atingido das sessões de sensibilização planeadas e o acentuado número de pessoas abrangidas nessas acções. No caso do DFE, destaca-se o desvio no indicador “Átomo – Sessões”, devido à não realização de algumas sessões que é justificada pela ausência do técnico por falta ou presença noutras actividades da organização.

7. Melhoria Contínua

7.1 Plano de Melhoria 2017

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Encontros de Entidades de Reabilitação (Formação Profissional e Centros de Recursos)	Melhoria	Coordenadora DFE	1º Semestre 2017	Não executado. Prevê-se que a acção seja desenvolvida em 2018.
Sessões de esclarecimento/formação, junto dos Agrupamentos de Escola parceiros, sobre a organização e operacionalização das práticas do CRI, tendo como instrumentos orientadores os livros editados e divulgados pela DGE.	Melhoria	Equipa do CRI	Ano lectivo 2016/2017	Executado. Foram realizadas 12 acções com os Agrupamentos de Escolas. Dado estar prevista uma revisão ao actual quadro legal em vigor, ira-se aguardar por novas orientações a fim de se prosseguir com estas acções.
Mobilizar as parcerias com várias entidades (CPCJ, técnicos de RSI) para uma intervenção planeada e estruturada em moldes colaborativos, junto da étnia cigana, no sentido de sensibilizar a mesma para a importância da integração e participação da criança na vida escolar.	Melhoria	Coordenador do CRI	Ano lectivo 2016/2017	Executado. Ao longo do ano lectivo, tem-se procurado estabelecer estratégias de trabalho com diversas entidades (CPCJ, Técnicos de RSI, IPSS's); a fim de sensibilizar as mesmas para a importância da integração e participação da criança na vida escolar.
Elaboração de Plano de Actividades Socioculturais do DR.	Melhoria	Animadora Cultural	1º Trimestre 2017	Executado. Plano elaborado ainda antes do final de 2016, tendo iniciado a sua implementação em 2017.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Promover encontros entre entidades congéneres para reflectir o envelhecimento da população dos Lares Residenciais.	Melhoria	Coordenadora do DR	Durante 2017	Adiada. Esta acção ficou adiada para 2018. Após novas orientações referentes ao limite de idade para as respostas da área da deficiência.
Carregamento da plataforma de controlo de stocks de medicamentos na intranet.	Melhoria	Enfermeira	1º Trimestre	Executado. Plataforma testada em 2017, o carregamento de dados foi efectuada no 2º semestre.
Alargar o serviço de Teleassistência a outros clientes do Apoio Domiciliário.	Melhoria	Equipa Técnica DAD	Durante 2017	Não executado. Apenas se mantiveram os 10 dispositivos transitados de 2016. Não foi implementado nenhum dispositivo novo, uma vez que os restantes clientes não apresentam capacidade para a utilização do mesmo. Para alargar este serviço, serão adquiridos novos equipamentos, com menor dificuldade de manuseamento, e que possam garantir a assistência dos clientes, em situações de emergência.
Alargar o serviço de cuidados de beleza ao domicílio e/ou com recurso à Sala de Bem-Estar a outros clientes.	Melhoria	Coordenadores DAD e DAO	Durante 2017	Em execução. Foram atendidos ao longo de 2017, 8 clientes em domicílio. No entanto, continua a ser objectivo alargar o serviço a novos clientes e aumentar a periodicidade dos cuidados prestados.
Partilhar com outras instituições os benefícios do sistema <i>In Home</i> e ser parceira na sua implementação.	Inovação	Coordenadora DAD	1º Trimestre 2017	Adiada. Esta acção ficou adiada e será concretizada em conjunto com o CLDS 3G - ADRO, no âmbito da sua acção 21 em 2018. O Centro de Saúde de Castelo Branco solicitou a partilha de informação sobre os benefícios destes equipamentos, mas no final do ano, não mostrou disponibilidade de datas para agendar este encontro.
Promover uma melhor divulgação do projecto, quer no âmbito do próprio CLDS, quer das acções (visibilidade nos órgãos de comunicação locais e regionais).	Melhoria	Coordenador do CLDS	Durante 2017	Executado. Foi possível atingir alguns objectivos desta acção, essencialmente através da acção 5, envolvendo outras instituições do concelho, e o Núcleo Local de Inserção – Medida de RSI.
Intranet - Revisão do código fonte, com vista a melhorar a sua eficácia, eficiência, segurança e replicabilidade.	Melhoria	I&TI	Durante 2017	Executado. A acção foi realizada em continuidade, tendo sido revisto o código fonte antigo em simultâneo com as correcções/melhorias implementadas.
Criar uma base de dados de rotatividade de RH.	Melhoria	DUGAF	1º Semestre 2017	Adiada. Não foi possível implementar esta acção. A mesma será realizada no decorrer de 2018.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Rentabilizar a nova área de Hortofloricultura do DAO.	Melhoria	Coordenador DAO	Ao longo do ano	Executado. Foram implementadas um conjunto de actividades e acções que permitiram que esta área encontre alternativas à impossibilidade de efectuar plantações mais extensas de produtos hortícolas, nomeadamente a recolha, processamento, secagem e embalamento de ervas para infusão.
Participar nos encontros com os CLDS do distrito no sentido de promover boas práticas.	Melhoria	Coordenador CLDS	Durante 2017	Executado. A CERCIAG esteve presente em todas as reuniões distritais realizadas à excepção da reunião de Junho, por sobreposição de uma actividade do projecto.

Análise do desempenho

O Plano de Melhoria é um instrumento organizador e dinamizador de objectivos e estratégias de melhoria, agregador de motivações e do envolvimento dos vários agentes e potenciador de níveis superiores de eficácia.

É um processo que evidencia o compromisso, dinâmica e envolvimento dos diversos serviços e departamentos na melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIAG. Assim, das 14 acções previstas, apenas não foram executadas duas acções, por questões externas e alheias à CERCIAG. Das restantes acções, 1 encontra-se em execução, 8 foram implementadas e encerradas. Relativamente às restantes acções, o seu desenvolvimento transita para 2018.

Para além destas, foram desenvolvidas outras acções de melhoria, decorrentes de diversas oportunidades identificadas através de auditorias internas, estudo de satisfação, sistema de reclamações/sugestões e/ou pelos colaboradores no desempenho das suas funções.

7.2 Desenvolvimento de Projectos

Projectos de Continuidade - Execução Física

Entidade	Medida	Objectivo	Meta	Realizado	Taxa Execução Anual	Status
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados	≥92% (121381,5)	110411	90,9%	~
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados	154	239	155,2%	↗
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão – Ano lectivo 2016/2017	Intervenção na inclusão de crianças e jovens com NEE, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada indivíduo, em parceria com as estruturas da comunidade	11219	10593	94,4%	~
	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão – Ano lectivo 2017/2018 (1º Período)		1663	1756	105,6%	~
POISE	CLDS 3G - ADRO	Implementação de acções que promovam a inclusão de forma multisectorial e integrada, reduzindo o isolamento e a exclusão; reabilitar artes e ofícios dando-lhes dimensão e impacto; otimizar saberes e recursos de 3 freguesias ricas em tradições e indústria, de forma a ajudar no combate ao desemprego.	32	30	93,8%	~
BPI	<i>IN Home</i>	Monitorizar, de forma sistemática e contínua, a saúde dos idosos do DAD, reduzindo episódios de emergência, os riscos de isolamento, aumentando as condições de segurança das pessoas mais vulneráveis, através de um contacto directo e permanente (Teleassistência) com um elemento de referência ou da equipa de intervenção.	20	10	50%	↘
IPDJ, I.P.	Programa Cuida-te – Teatro Debate (IN) Dependências	Promoção de comportamentos saudáveis, através do fornecimento de informação adequado e da adopção de atitudes críticas face a comportamentos de risco.	1	0	--	↘
INR, IP	(A)MAR TOCHA 2017 Colónia de Férias Tocha 2017	Proporcionar aos clientes do DAO a Colónia de Férias na Quinta da Fonte Quente na Tocha, actividade considerada por estes de grande relevância no seu Plano Individual.	1	1	100%	~

Entidade	Medida	Objectivo	Meta	Realizado	Taxa Execução Anual	Status
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – Actuações Fanfarra	Apoio às actuações e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva	≥15	20	133,3%	↗
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – Ensaios Fanfarra	Apoio aos ensaios da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva	88	86	97,7%	~

Análise do desempenho

A análise global dos indicadores relativos à execução física dos projectos de continuidade, permite constatar que os mesmos decorreram em conformidade com o planeado.

Destacam-se os indicadores do Departamento de Formação e Emprego, o qual manteve a oferta de serviços formativos e de empregabilidade disponibilizados à Pessoa com Deficiência e Incapacidade. No que diz respeito ao Centro de Recursos, em todas as medidas desenvolvidas por este serviço, o número de destinatários apoiado foi largamente ultrapassado, o que, tal como anteriormente referido, se deve ao facto de os destinatários serem encaminhados pelo Centro de Emprego de Águeda e também às oportunidades que vão surgindo para integrar e acompanhar profissionalmente estas pessoas.

No caso do projecto IN Home, a meta desejável para este serviço passa por implementar o sistema a todos os clientes do departamento. No entanto, apenas 10 clientes apresentaram capacidade de utilização do mesmo. Esta é uma barreira que será esbatida com o tempo, uma vez que os novos clientes admitidos, apesar de resistentes às novas tecnologias, preocupam-se cada vez mais com a sua segurança. Toda a equipa técnica trabalhará no sentido de influenciar positivamente a decisão do cliente quanto ao uso do dispositivo. Por outro lado, é objectivo também a aquisição de um equipamento de mais fácil manuseamento que permita a adesão de novos clientes.

Em relação ao Programa Cuida-te do IPDJ, não houve abertura de candidaturas para a medida Teatro-debate, durante o ano de 2017.

Destaca-se, por fim, o desvio positivo relativo ao projecto “Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – Actuações Fanfarra”, que se deve sobretudo ao aumento de convites para a Fanfarra Zabumbar participar e actuar em eventos na comunidade.

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
CIG- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género	Projecto 71 - Formação	Formação e capacitação de profissionais no sentido de providenciar as competências técnicas adequadas à prevenção, protecção, intervenção e adequada sinalização de potenciais vítimas de violência doméstica e de género em pessoas com Deficiência e/ou Incapacidades.	Aprovado, mas não aceite pela CERCIAG. O projecto foi apenas aprovado para formandos externos, não cumprindo o objectivo final da organização de capacitar os seus Recursos Humanos nesta área específica.
Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade	Projecto 71 – Casa Abrigo	Criação de resposta específica de acolhimento de emergência para vítimas de violência doméstica e de género com deficiência/incapacidade.	Aprovado. O projecto foi executado, estando a abertura da resposta prevista para o 1º semestre de 2018.
Fundação Calouste Gulbenkian	Harmonia do Som para Todos	Proporcionar actividades de profundo relaxamento através de instrumentos musicais e técnicas de estimulação e relaxamento específicas em crianças e jovens com Autismo.	O projecto não foi ainda executado, dado não terem aberto candidaturas por parte da Entidade inicialmente prevista.
A definir	AQUALÂNDIA	Requalificar a piscina interior do DAO.	Não surgiram oportunidades com sustentabilidade financeira em 2017. Mantém-se para 2018 nos mesmos moldes.
Fundação CEPSA	CEPSAstudio - Sala de Convívio do DAO	Remodelação da sala, dotando-a de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso.	Não aprovada.
INR, IP	Grupo de Teatro CERCIAG	Aquisição de diverso material performativo para o Grupo de Teatro.	Foi efectuada no final de 2017 uma candidatura ao INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. Contamos que essa candidatura seja aprovada no início de 2018.
POISE Portugal 2020	Requalificação de Respostas Sociais	Obra de requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo um alargamento na capacidade da resposta de 14 para 20 vagas comparticipadas.	A aguardar abertura de candidaturas.
A definir	Sistema Som Auditório/Hall	Dotar o Auditório e o Hall de sistema de som.	A aguardar abertura de candidaturas.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
INR, IP - Acção Sensibilização	Consgo... sou capaz! (Projecto nº 239/2017)	Este projecto visou a implementação de um programa que sensibilize e comprometa a comunidade para alterar ou minimizar os factores que impedem a plena integração das pessoas com deficiência e incapacidades. É também um projecto destinado à sensibilização das entidades empregadoras, mostrando-lhes as capacidades e potencialidades das pessoas com deficiência e incapacidades.	Aprovado e executado.
INR, IP CMA 2017 - Medida B	Dar qualidade à Vida - Um projecto de promoção da saúde (Projecto nº 232/2017)	O objectivo máximo deste projecto é a melhoria da qualidade de vida dos clientes através de uma diversificação de experiências e sessões terapêuticas com materiais terapêuticos mais recentes e actuais. Fomentar a utilização de novas tecnologias de apoio no processo reabilitativo.	Aprovado e executado.
CMA (Associativismo) - Medida A	Substituição de plataforma exterior de acesso e aquisição de plataforma interior	Melhorar e possibilitar o acesso de pessoas com mobilidade reduzida aos lares residenciais, através da substituição de plataforma exterior e aquisição/implementação de uma plataforma interior, que permita às pessoas acederem ao piso superior do apartamento.	Aprovado e executado.
CMA (Associativismo) - Medida A	Substituição dos quadros eléctricos	Cumprir com as recomendações do Ministério da Economia para os quadros eléctricos da CERCIAG.	Aprovado, mas não executado, por indisponibilidade de orçamento próprio. Prevê-se nova candidatura em 2018.
EDP Solidária 2017	Ethnos	O projecto Ethnos prevê a criação de condições físicas para explorar os conhecimentos e as habilidades artísticas, nomeadamente ao nível da música flamenca, nas suas dimensões musical e dança, através da cedência de um espaço de ensaio e materiais adequados para a execução dos mesmos, apoio técnico e logístico em possíveis actuações na comunidade, favorecendo desta forma a sua integração social.	Não aprovado.
BPI Capacitar 2017	Social Go	Este projecto pretende, através de 1 assistente pessoal e de viatura adaptada, assegurar o acesso a diversos serviços e garantir que as pessoas com deficiência são mais incluídas, mais autónomas, participativas e realizadas.	Não aprovado.
Fundação PT	Activo – Corpo e Mente	Adquirir um conjunto de materiais e equipamentos de reabilitação/manutenção das competências motoras, cognitivas e de suporte técnico que auxiliem e facilitem o diagnóstico, avaliação e intervenção, de forma a contribuirmos para a melhoria da qualidade de vida dos idosos que apoiamos.	Aguarda decisão de aprovação

Análise do desempenho

No decorrer do ano de 2017, foram realizadas 15 candidaturas a programas ou medidas, que reportam a 12 projectos.

Das 15 candidaturas apresentadas, 11 obtiveram aprovação, 1 aguarda decisão por parte da entidade financiadora e 3 candidaturas não foram aprovadas. Das 11 candidaturas aprovadas, a CERCIAG não aceitou a aprovação da candidatura “Projecto 71 – Formação”, por ter sido apenas aprovada formação para externos, não cumprindo com o objectivo final da organização de capacitar os seus Recursos Humanos na área da Violência Doméstica.

O recurso a estas medidas resulta das necessidades identificadas, quer junto dos Clientes quer da comunidade em que a CERCIAG se encontra inserida, e para as quais não dispõe de recursos internos suficientes para autofinanciamento.

As 11 candidaturas aprovadas reflectem-se na implementação e desenvolvimento de 8 projectos, dado que alguns são co-financiados.

7.3 Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	2017				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Reuniões de Gestão e Coordenação	14	≥18	16	88,9%	↘
Reclamações/ sugestões	1	≥1	1	100%	~
Açções de melhoria desenvolvidas	39	≥20	35	175%	↗
Taxa de açções de melhoria encerradas	20	100%	17	58,6%	~
Taxa de eficácia das açções de melhoria	100%	100%	100%	100%	~
Taxa de execução do programa de auditorias internas	10	100%	13	130%	↗
Processos auditados	13	≥13	12	92,3%	~
Processos chave auditados	9	≥9	10	111,1%	↗
Açções de melhoria decorrentes das auditorias internas	14	≥12	12	100%	~
Parceiros de <i>benchmarking</i>	30	≥10	17	170%	↗

Análise do desempenho

A análise dos indicadores da Melhoria Contínua permite constatar que, de uma forma geral, a execução dos mesmos encontra-se em linha com o previsto no Plano Anual de Actividades, demonstrando assim que a Melhoria Contínua, enquanto ferramenta essencial do processo de gestão, está a ser amplamente implementado, permitindo um controlo confiável das actividades desenvolvidas pela organização.

Relativamente ao indicador “Reuniões de Gestão e Coordenação”, verifica-se um desvio negativo, devido ao facto de não se terem realizado 2 reuniões de gestão por indisponibilidade dos participantes.

Ao longo do ano foram identificadas e desenvolvidas 35 acções de melhoria, sendo que 5 transitaram do plano de melhoria de 2016, 14 resultam da sua identificação nos Planos de Actividades 2017, 12 de Auditorias Internas, 2 decorrentes de exercícios de benchmarking, 1 decorrente do processo de avaliação de satisfação e outra decorrente da única reclamação apresentada no ano de 2017. Das 29 acções que se previa serem concluídas ainda no exercício de 2017, foram encerradas 17, tendo as restantes transitado para 2018.

Realça-se o desvio positivo verificado no indicador relacionado com as auditorias internas, decorrente da realização de mais 3 auditorias que o previsto em Plano, designadamente ao CLDS.

Relativamente à dinâmica de benchmarking, ferramenta essencial na comparação de performances das organizações e respectivas funções e processos, a CERCIAG desenvolveu/participou em 4 acções ao longo do ano, com 17 parceiros (mais 7 parceiros que o previsto), nomeadamente com o Centro Integrado de Apoio à Deficiência num encontro orientado pelo Dr. Michael Crowley sobre o EQUASS 2018, no Grupo de Benchmarking EQUASS promovido pela FORMEM e na dinamização de um exercício de benchmarking sobre Experiências Ocupacionais no Exterior com a CERCIAV.

No que concerne ao indicador “Projectos de Inovação”, surgiu, ao longo do ano, a oportunidade de dinamizar 2 projectos (mais um que o previsto), com a aprovação do Projecto 71 e com o desenvolvimento da campanha “Consigo... sou capaz!”.

8. Desempenho Estratégico e Operacional

8.1 Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	Execução	Concretização	Objectivo		
					Operacional	Estratégico	
OE.1 – PESSOAS	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	97%	100%	84%	96%	
	OP.1.1 Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	82,8%	82,8%			
	Taxa de transferências para a sociedade	71%	73,2%	100%			
	Nível Impactos QOL	≥83%	83%	83%			
	OP.1.2 Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	109,6%	100%	112%		
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	≥80%	114,3%	100%			
	OP.1.3 Eventos com impacto social	≥5	160%	100%	166%		
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥80	171,3%	100%			
	OP.1.4 Participantes externos em eventos da organização	≥1500	183,7%	100%	124,6%		
	Voluntários	≥8	130%	100%			
	Novos sócios	≥20	60%	60%			
	OP.1.5 Acções de responsabilidade social	≥200	147,5%	100%	144%		
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥300	139,7%	100%			
	OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	OP.2.1 Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	50%	50%		93%
		Projectos de inovação	≥1	100%	100%		
Taxa de execução do programa de auditorias		100%	130%	100%			
OP.2.2 Novas parcerias		≥100	202%	100%	151%		
Parceiros		≥120	158,3%	100%			
Índice de satisfação dos Stakeholders		≥90%	91,9%	100%			
OP.2.3 Exercícios de benchmarking		≥4	100%	100%	100%		
OP.2.4 Taxa de execução do Plano Marketing		100%	--	--	50%		
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	50%	50%				

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	Execução	Concretização	Objectivo		
					Operacional	Estratégico	
OE.3 - COLABORADORES	OP.3.1	Média de avaliação de desempenho	≥72%	74,9%	100%	74,9%	90%
	OP.3.2	Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	≥2	50%	50%	50%	
	OP.3.3	Índice de satisfação dos colaboradores	≥80%	89,6%	100%	94,8%	
		Taxa de absentismo	≤6	100%	100%		
OP.3.4	Representação em entidades externas	≥7	100%	100%	100%		
OE.4 - RECURSOS	OP.4.1	Requalificação de espaços físicos e equipamentos	≥2	50%	50%	50%	83%
	OP.4.2	Resultado líquido do exercício	>0	100%	100%	100%	
	OP.4.3	Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	≥2	100%	100%	100%	
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	98,6%	98,6%	98,5%	97%
		Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	98,3%	98,3%		
	OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	≤90	138,8%	100%	161,9%	
		Crescimento da liquidez geral	≥0,02	185%	100%		
	OP.5.3	Autonomia financeira	≥0,78	92,3%	92,3%		
		Taxa de autofinanciamento	13%	92,5%	92,5%	92,4%	
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2017						102%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2017						91%	

8.2 Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Direcção			
	Taxa de execução operacional	100%	106%
	Taxa de sucesso operacional	100%	95%
Unidades			
Unidade Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	85,2%
	Taxa de sucesso operacional	100%	82,9%
Unidade de Gestão de Clientes	Taxa de execução operacional	100%	100,6%
	Taxa de sucesso operacional	100%	95%
Departamentos			
DE	Taxa de execução operacional	100%	100%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93,6%
DAO	Taxa de execução operacional	100%	98%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93%
DFE	Taxa de execução operacional	100%	104,3%
	Taxa de sucesso operacional	100%	92,1%
DR	Taxa de execução operacional	100%	104%
	Taxa de sucesso operacional	100%	98%
DAD	Taxa de execução operacional	100%	96%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91%
		Taxa de Execução do PAO 2017	99%
		Taxa de Sucesso do PAO 2017	93%

9. Análise Global - Objectivos e Metas 2017

O presente Relatório espelha as actividades e os projectos estruturantes da CERCIAG ao longo do último ano, tendo por referência o Plano Estratégico 2017-2019 e o Plano de Actividades para 2017, e procura avaliar e analisar os resultados obtidos, o grau de execução e de sucesso estratégico e operacional e os recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem a prestação de Contas com a respectiva Certificação Legal e o Parecer do Conselho Fiscal.

Para a sua elaboração concorreram, como habitualmente, os relatórios elaborados por unidade orgânica e por departamento, tendo a informação obtida sido sistematizada e harmonizados os dados respeitantes à responsabilidade exclusiva de cada departamento e os da responsabilidade partilhada de toda a estrutura, e pretende ser, simultaneamente, um instrumento de análise circunstanciada da actividade desenvolvida pela CERCIAG no período em análise. Foi esta a estrutura que definimos e a partir da qual apresentamos aos nossos stakeholders os resultados obtidos, com uma análise que procuramos fosse o mais objectiva possível, potenciando uma visão global das diferentes relações de reciprocidade e de articulação funcional.

Foram tempos muito difíceis e de retracção os que vivemos ao longo de 2017, que exigiu uma gestão de grande rigor, assente numa estratégia de mobilização e rentabilização de recursos num ambiente muito desfavorável e com um claro desinvestimento público o que constituiu, naturalmente, um sério entrave à realização de novos investimentos em áreas cruciais como o das infraestruturas, do património edificado e dos equipamentos. Foi necessário, mais do que alguma vez, dar sequência a um plano de contenção de despesas preservando a qualidade dos serviços, estabelecer modelos mais eficientes de funcionamento, apelar, internamente, à resiliência da equipa e estabelecer pontes com o exterior, em particular com instituições congéneres, empresas e outras entidades públicas e privadas.

Sendo claramente um exercício de continuidade, da avaliação global que fazemos resulta uma Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2017 de 91%, para uma execução que ultrapassou os 100%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades foi de 95%, tendo por referência uma taxa de execução de 106%. Os resultados obtidos em ambos os planos – estratégico e operacional - demonstram o esforço e o empenho de toda a organização numa conjuntura que se sabe adversa. Em termos financeiros, e como se pode comprovar no balanço disponibilizado na rubrica própria, o resultado líquido do exercício de 2017 apresenta um saldo positivo de 2.986,2€, valor que sendo residual não espelha, ainda assim, as dificuldades significativas com que a CERCIAG se confrontou ao longo do ano.

Fazendo o balanço deste exercício e reflectindo sobre o que se fez, é certo que ficou muito por fazer, sobretudo se tomarmos por referência as intenções iniciais baseadas em expectativas que envolvem, necessariamente, riscos e incertezas. Todavia, não se pode deixar de considerar muito positivo este período e esperamos que o esforço desenvolvido se venha a traduzir numa organização mais forte e mais intrinsecamente coesa.

E porque em 2017 a CERCIAG comemorou o seu 40º Aniversário, é para ela que vai a nossa última palavra: é em momentos de maior dificuldade que os laços organizacionais saem fortalecidos e que aqueles que a integram sentem que a mesma lhes pertence. É esta casa, através das causas que defende e dos projectos que empreende, que merece a nossa lealdade e o nosso reconhecimento. Uma organização viva, humana e dialogante, que recusa a submissão da Pessoa e dos seus valores à lógica da riqueza e, sobretudo, ainda que integrada numa cultura-mundo que institui dinâmicas de individualização, não se permite deixar de ser uma organização emocional, flexível e solidária. É um orgulho fazer parte da sua história.

9.1 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	--	--	19	7	13	5	2	--	--	--	--	--	--	46
	M	--	--	9	11	9	14	3	--	--	--	--	--	--	46
FC	H	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0
	M	--	--	--	5	2	1	--	--	--	--	--	--	--	8
CR	H	--	--	17	45	31	28	5	--	--	--	--	--	--	126
	M	--	--	6	48	32	22	4	1	--	--	--	--	--	113
CRI	H	72	98	46	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	216
	M	46	57	33	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	136
DAO	H	--	--	3	5	17	25	8	1	--	--	--	--	--	59
	M	--	--	1	6	10	18	6	1	--	--	--	--	--	42
DAD	H	--	--	--	--	--	--	--	1	--	2	6	5	1	15
	M	--	--	--	--	--	1	2	1	--	--	3	3	2	12
DR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	1	--	5	1	1	--	--	--	--	--	8
Não Definido	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	118	155	134	128	115	124	32	6	0	2	9	8	3	834
TOTAL	H	72	98	85	57	62	63	16	2	0	2	6	5	1	469
	M	46	57	49	71	53	61	16	4	0	0	3	3	2	365

(*) - O valor real de clientes apoiados é de 819, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em dois departamentos.

Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	FI	FC	CR	CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	--	--	2	--	--	--	--	2
	M	--	--	0	1	--	2	--	3
Visual	H	--	--	--	--	--	2	--	2
	M	--	--	--	--	--	--	--	--
Auditiva	H	--	--	4	--	--	2	--	6
	M	--	--	0	--	--	--	--	--
Mental	H	42	0	110	28	29	1	6	216
	M	45	7	110	25	24	2	5	218
P.C.	H	--	--	--	1	13	--	1	15
	M	--	--	--	4	8	--	2	14
Multi-deficiência	H	--	--	--	23	4	--	--	26
	M	--	--	--	16	2	--	1	19
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	35	--	--	--	35
	M	--	--	--	25	--	--	--	25
Psicológicas	H	4	--	7	10	--	--	--	21
	M	0	--	1	9	--	2	--	12
Doenças Degenerativas	H	--	--	0	3	--	1	--	4
	M	--	--	1	--	--	--	--	1
Outras	H	0	0	3	116	13	9	--	140
	M	1	1	1	56	8	6	--	73
TOTAL	H	46	--	126	216	59	15	7	469
	M	46	8	113	136	42	12	8	365
	Total	92	8	239	352	101	27	15	834*

9.2 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	18	18	15	22	15	15	19	19	17	30	21	5,21	20	20	--	31	15	14	19	26	16	14	14	6,16,28
Reunião DG/DU's	2	2,12,16	6	6	6	7	3	--	8	8	5	6	18	--	--	--	12	20	17	24	14	2,4,7	12	12
Reunião Gestão	4	4	1	1	1	1	5	5	3	9	7	7	6	--	--	--	7	7	12	NR	2	2	7	7
R. DU/ Coordenadores	27	12	24	23	31	3,31	28	6	26	26	30	19	28		--	--	29	20	27	4	24	--	15	--
R. Geral Técnicos	2	2	6	--	6	6	3	3	8	8	12	12	3	3	--	--	4	4	2	2	6	6	4	4
Reunião Geral do DFE/ SME	11	11	8	6	8	6	12	3	10	15	14	12	12	10	--	--	13	4	11	2	8	6	13	4
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	12 a 16	7,14	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	11 a 15	7,13
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	26	5	23	16	30	23	27	20	25	25	29	29	27	27	--	--	7	7	26	18	30	29	14	14
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	--	--	--	--	22	NR	--	--	--	15	14	14	--	--	--	--	--	--	--	31	--	--	7	--
Reunião de planeamento/funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	29	15	--	--	--	--	--	--
Reunião de Técnicos de DAO	2	6	6	3	6	3	3	7	1	5	5	2	3	7	--	--	4	8	2	6	6	3	4	--
Reunião Geral de DAO	4	11	1	1	1	1	5	5	3	3	7	7	5	--	--	--	6	6	4	4	1	8	6	--
Reunião Equipa DAD	4,11,18,25	5,16	1,8,15,22	13,20	1,8,15,22,29	13,27	5,12,19,26	12,20	3,10,17,24,31	09,18	7,14,21,28	29	5,12,19,22	16	2,9,23,30	30	6,13,20,27	1,7,26	--	--	8,15,22,29	6,7	6,13,20	28
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	12	19	9	21	9	16	13	6	11	24	8	14	13	--	--	20	14	--	12	23	9	--	14	--
Reunião Chefe de Equipa DR	Realizadas sempre que necessário																							
Reunião Geral UGAF	16	16	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	09	03	--	10	--	--
Reunião SAF	Realizadas sempre que necessário																							

9.3 Plano de Meios

Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Auxiliar DAO	14	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Dir. Unidade a)	1	Ajudante Acção Directa (DAD)	4	Apoio Informático
Coordenador/ Responsável Serviço a)	8	Ajudante Acção Directa (DR)	9	HSST/ HACCP
Director Financeiro/TOC	1	Ajudante Acção Directa (CA)	--	Médico, Nutricionista e Podologista
Psicólogo	7	Administrativo	3	Transportes (1 autocarro)
Técnico Serviço Social	5	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Educador Social	1	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Fisioterapeuta	3	Secretária da Direcção	1	
Terapeuta da Fala	5	Motorista	2	Total de colaboradores –102 Efectivos – 73 A Termo – 27 C/ legislação especial de emprego - 2 Trabalhadores independentes - 1 Voluntários - 1 a) Técnicos que acumulam funções
Terapeuta Ocupacional	4	Cozinheiro	1	
Professor Educação Física	1	Auxiliar Motorista	2	
TAFE	2	Ajudante Cozinha	2	
Monitor de FP	10	Auxiliar Serviços Gerais	5	
Monitor DAO	7	Empregado de Bar/Refeitório	1	
Auxiliar FP	3	Animadora Cultural	1	
Guarda-Livros	1	Estágio Profissional /CEI+	2	
Enfermeiro	1	Professor F. Base (externo)	1	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Voluntários (DAO)	2	

Recursos Físicos

Edifícios - 4 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)	
Edifício do Centro de Actividades Ocupacionais 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 2 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 localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>
Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S</p>
Apartamento do Projecto 71, localização confidencial	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>
Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassó	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>

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>
10 Viaturas Ligeiras	<p>1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (1 caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 3 Viaturas com 5 lugares 1 Viatura 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário</p>

9.4 Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado

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

Notas:

O Departamento de Residências funcionou ininterruptamente.

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

10. Balanço e Demonstração de Resultados

10.1 Balanço a 31 de Dezembro de 2017

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2017	31-12-2016
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.776.460,78	1.827.943,34
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	6.861,98	4.520,19
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.783.322,76	1.832.463,53
Activo corrente			
Inventários	9	1.411,34	1.484,20
Créditos a receber	17.3/17.4	151.674,50	281.265,96
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros	17.2	909,00	714,00
Diferimentos	17.5	19.471,76	17.658,33
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	252.947,49	74.843,22
Subtotal		426.414,09	375.965,71
Total do activo		2.209.736,85	2.208.429,24
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	11.695,00	11.515,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	-158.435,00	-202.205,11
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.286.003,28	1.338.211,58
Resultado Líquido do período		2.986,18	9.718,77
Total do fundo do capital		1.582.115,98	1.597.106,76

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2017	31-12-2016
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	110.000,00	26.600,71
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		110.000,00	26.600,71
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	127.057,98	102.657,64
Estado e outros Entes Públicos	17.10	37.407,28	37.280,61
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	163.374,44	223.650,56
Diferimentos	17.5	13.465,61	19.845,61
Outros passivos correntes	17.11	176.315,56	201.287,35
Subtotal		517.620,87	584.721,77
Total do passivo		627.620,87	611.322,48
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.209.736,85	2.208.429,24

o contabilista certificado

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

a direcção

10.2 Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2017

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2017	31-12-2016
Vendas e serviços prestados	10	156.044,49	144.310,44
Subsídios, doações e legados à exploração	12	2.056.837,67	1.970.847,04
Centro Distrital de Segurança Social	12	840.904,76	792.170,48
INR	12	--	6.589,72
Outros	12	1.215.932,91	1.172.086,84
Variação nos inventários da produção			0,00
Trabalhos para a própria entidade			0,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-144.301,21	-153.963,43
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-375.064,55	-331.537,58
Gastos com o pessoal	15	-1.567.705,25	-1.522.941,27
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos	17.15	203.744,55	200.697,96
Outros gastos	17.16	-228.820,28	-199.395,68
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		100.735,42	108.017,48
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-90.172,80	-90.607,54
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		10.562,62	17.409,94
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados	17.17	-7.576,44	-7.691,17
Resultados antes de impostos		2.986,18	9.718,77
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		2.986,18	9.718,77

o contabilista certificado

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

a direcção

10.3 Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2017

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		190.215,18	177.231,22
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-211.935,44	-178.950,32
Pagamento a fornecedores		-494.842,13	-455.489,57
Pagamentos ao pessoal		-1.558.932,17	-1.506.401,54
	Caixa gerada pelas operações	-2.075.494,56	-1.963.610,21
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		2.231.275,50	1.936.693,80
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	155.780,94	-26.916,41
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-39.355,32	-17.931,05
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-2.732,96	-2.179,47
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis		31.000,00	17.173,00
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		391,17	
Outros activos		5.186,84	14.159,00
Subsídios ao investimento		5.108,77	6.805,84
Juros e rendimentos similares			
Dividendos			
	Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	-401,50	18.027,32

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		23.123,17	56.543,05
Realizações de fundos		180,00	165,00
Cobertura de prejuízos			
Doações		6.998,10	
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos			
Juros e gastos similares		-7.576,44	-8.601,52
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		22.724,83	48.106,53
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		74.843,22	35.625,78
Caixa e seus equivalentes no fim do período	17.7	252.947,49	74.843,22

10.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais
Período de 01 de Janeiro de 2016 a 31 de Dezembro de 2016

Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe												
DESCRIÇÃO		Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe							Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais		
		Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais			Resultado líquido do período	Total
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 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

Período de 01 de Janeiro de 2017 a 31 de Dezembro de 2017

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 2017	6	11.515,00		439.866,52	(192.486,34)			1.338.211,58		1.597.106,76		1.597.106,76
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					34.051,34			(59.206,40)		(25.155,06)		(25.155,06)
	7				34.051,34			(59.206,40)		(25.155,06)		(25.155,06)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8								2.986,18	2.986,18		2.986,18
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8								2.986,18	(22.168,88)		(22.168,88)
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		180,00								180,00		180,00
Subsídios, doações e legados								6.998,10		6.998,10		6.998,10
Outras operações												
	10	180,00						6.998,10		7.178,10		7.178,10
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2017	11=6+7+8+10	11.695,00		439.866,52	(158.435,00)			1.286.003,28	2.986,18	1.582.115,98		1.582.115,98

10.5 Notas anexas às demonstrações financeiras

Nota 1. Identificação da Entidade

A CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL é uma instituição sem fins lucrativos, constituída sob a forma de cooperativa de solidariedade social equiparada a IPSS, com estatutos publicados no Diário da República n.º 16 de 20/01/1999, Série III, com as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 25/03/2015 e Inscritas sob o nº 4 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 2017 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 e alterado pelo Aviso n.º 8259/2015 de 29 de Julho.

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 o Aviso n.º 8259/2015 de 29 de Julho.

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 relevante para justificar a sua apresentação separada nas demonstrações financeiras podem ser materialmente relevante para que sejam discriminados nas notas deste anexo.

3.1.5 Compensação

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

3.1.6 Informação Comparativa

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

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

3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração

3.2.1 Activos Fixos Tangíveis

Os “*Activos Fixos Tangíveis*” encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas. O custo de aquisição ou produção inicialmente registado, inclui o custo de compra, quaisquer custos directamente atribuíveis às actividades necessárias para colocar os activos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida e, se aplicável, a estimativa inicial dos custos de desmantelamento e remoção dos activos e de restauração dos respectivos locais de instalação ou operação dos mesmos que a Entidade espera vir a incorrer.

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

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

As depreciações são calculadas, assim que os bens estão em condições de ser utilizado, pelo método da linha recta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos períodos de vida útil estimada que se encontra na tabela abaixo:

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

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

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

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

Em 2017 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 inventário intermitente.

3.2.7 Instrumentos Financeiros

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

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

Investimentos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos;

Direitos e obrigações no âmbito de um plano de benefícios a empregados;

Direitos decorrentes de um contrato de seguro excepto se o contrato de seguro resulte numa perda para qualquer das partes em resultado dos termos contratuais que se relacionem com:

- Alterações no risco segurado;
- Alterações na taxa de câmbio;
- Entrada em incumprimento de uma das partes;
- Locações, excepto se resultar perda para o locador ou locatário como resultado:

- Alterações no preço do bem locado;
- Alterações na taxa de câmbio;
- Entrada em incumprimento de uma das contrapartes.

Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros

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

Clientes e outras contas a receber

Os “*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 as entidades do sector não lucrativo (NCRF-ESNL).

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*”.

Loações

Os contractos de loações (*leasing*) são classificados como:

Loações 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

Loações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das loações financeiras.

De referir que as loações 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 2017 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 2017, 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 2016 e de 2017, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo em 01-Jan-2016	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2016
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	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
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	25.479,53	2.958,11	-	-	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	91.336,68	2.958,14	-	-	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	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2017	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2017
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3 326 285,48	-	67.986,15	-	-	3.258.299,33
Equipamento básico	754.808,19	38.690,24	12.446,94	-	-	781.051,49
Equipamento de transporte	480.138,71	-	11.671,87	-	-	468.466,84
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-

Equipamento administrativo	212.679,72	-	-	-	-	212.679,72
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	-	-	-	-	37.592,66
Total	5.008.538,32	38.690,24	92.104,96	0.00	-	4.955.123,60
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2.345.877,98	49.103,49	67.986,15	-	-	2.326.995,32
Equipamento básico	719.314,65	13.467,05	12.446,94	-	-	720.334,76
Equipamento de transporte	415.397,92	25.007,60	11.671,87	-	-	428.733,65
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	204.313,46	2.594,66	-	-	-	206.908,12
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	-	-	-	-	37.592,66
Total	3.722.496,67	90.172,80	92.104,96	-	-	3.720.564,51

	Saldo em 01-Jan-2017	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2017
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 e 31/12/2017 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 2016 e 2017.

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	2016			2017		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	131.850,56	26.600,71	158.451,27	68.574,44	110.000,00	178.574,44
Locações Financeiras	-	-	-	-	-	-
Contas caucionadas	91.800,00	-	91.800,00	94.800,00	-	94.800,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>	-	-	-	-	-	-
Contas bancárias de letras descontadas	-	-	-	-	-	-
Descobertos Bancários Contratados	-	-	-	-	-	-
Outros Empréstimos	-	-	-	-	-	-
Total	223.650,56	26.600,71	250.251,27	163.374,44	110.000,00	273.374,44

Nota 9. Inventários

A entidade controla todos os inventários em Junho e Dezembro.

Em 31 de Dezembro de 2016 e de 2017 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2016	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2016	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2017
Mercadorias	1 720,49	11.033,07	-	1.484,20	9.050,00	-	1.411,34
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	-	142.694,07	-	-	135.178,35	-	-
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-

Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-
Total	1 720,49		-	1.484,20		1.411,34

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	153.963,43	144.301,21
Variações nos inventários da produção	-	-

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2017 e 2016 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

	2017	2016
Vendas	18.992,73	17 875,90
Prestação de Serviços		
Quotas dos utilizadores	113.401,26	108 232,03
Quotizações	2.819,00	2 377,00
Promoções para captação de recursos	7.398,55	6 923,14
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	13.432,95	8 902,37
...	-	-
Juros	-	-
<i>Royalties</i>	-	-
Dividendos	-	-
Total	156.044,49	144 310,44

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2016 e 2017, 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 2017 e 2016, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo” e “Apoios do Governo”:

Descrição	2017	2016
Subsídios do Governo	2.056.837,67	1.970.847,04
Centro Distrital Segurança Social	840.904,76	792.170,48
INR	Em “outros rendimentos” conforme orientação INR	6.589,72
Outros (POISE, IEFP, Município)	1.216.932,91	1.172.086,84
Apoios do Governo		-
Designação do Apoio A		-
Designação do Apoio B		-
Designação do Apoio C		-
...		-
Total	2.056.837,67	1.970.847,04

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	2017	2016
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais, nos períodos de 2017 e 2016, 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 31/12/2016 foi de 102 e em 31/12/2017 foi de 102.

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

Descrição	2017	2016
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1.293.139,78	1 247 600,53
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	-	504,63
Encargos sobre as Remunerações	265.844,36	252 773,61
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	5.917,43	20 191,88
Gastos de Acção Social		
Outros Gastos com o Pessoal	2.803,68	1 870,62
Total	1.567.705,25	1 522 941,27

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 2017 e 2016, 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:

- Imobilizações implantadas em propriedade alheia: Em 31/12/2017 a CERCIAG não detém nenhum edifício implantado em propriedade alheia.
- 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 2017 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 6.861,98€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2016 detinha 4.520,19€ registados.

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

A 31 de Dezembro de 2017 e 2016, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2017	2016
Activo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	909,00	714,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador		
...		
Perdas por imparidade		
Total	909,00	714,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2017 e 2016 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2017	2016
Clientes e Utentes c/c	21.513,54	18.519,28
Clientes	3.034,51	2.583,73
Utentes	18.479,03	15.935,55
Clientes e Utentes títulos a receber		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes factoring		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		
Clientes		
Utentes		
Total	21.513,54	18.519,28

Nos períodos de 2017 e 2016 não foram registadas “*Perdas por Imparidade*”:

Descrição	2017	2016
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Total	-	-

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “*Outras contas a receber*” tinha, em 31 de Dezembro de 2017 e 2016, a seguinte decomposição:

Descrição	2017	2016
Adiantamentos ao pessoal	3 520,00	3.620,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	70.372,78	68.675,70
...		
Outros Devedores	56.268,18	122.447,13
Perdas por Imparidade		
Total	130.160,96	194.742,83

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2017 e 2016, a rubrica “*Diferimentos*” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2017	2016
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	730,61	730,62
Prémios de seguros antecipados	15.860,88	14.047,43
Outros gastos de custo diferido	2.880,27	2.880,28
...	-	-
Total	19.471,76	17.658,33
Rendimentos a reconhecer		
Subsídio exploração	13.465,61	19 845,61
Total	13.465,61	19 845,61

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2017.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2017 e 2016, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2017	2016
Caixa	321,13	686,46
Depósitos à ordem	252.626,36	74.156,76
Depósitos a prazo		
Outros		
Total	252.947,49	74.843,22

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2017	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2017
Fundos	11.515,00	180,00	-	11.695,00
Excedentes técnicos	-	-	-	
Reservas	439.866,52	-	-	439.866,52
Resultados transitados	- 202.205,11	43.770,11	-	-158.435,00
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.338.211,58	12.106,87	-64.315,17	1.286.003,28
Total	1.566.429,17	56.056,98	- 64.315,17	1.579.129,80

17.9 Fornecedores

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

	2017	2016
Fornecedores c/c	127.057,98	102.657,64
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	127.057,98	102.657,64

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2017	2016
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)	98,76	-
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	8.367,76	8.804,61
Segurança Social	28.940,76	28.476,00
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	37.407,28	37.280,61

17.11 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2017		2016	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	159.898,45	-	151.451,39
Remunerações a pagar	-	159.898,45	-	151.451,39
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	526,80	-	1.191,88
Credores por acréscimos de gastos	-	-	-	-
Outros credores	-	15.890,31	-	48.644,08
	-	-	-	-
Total	-	176.315,56	-	201.287,35

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2017 e 2016.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2017 e 2016, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2017	2016
Subsídios de outras entidades	-	5.514,00
Doações	12.106,87	1.291,84
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	12.106,87	6.805,84

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 2017 e de 2016 foi a seguinte:

Descrição	2017	2016
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	163.557,61	156.314,43
Materiais	27.822,56	15.598,89
Energia e fluidos	99.003,78	95.547,47
Deslocações, estadas e transportes	22.443,09	20.968,93
Serviços diversos (*)	62.237,51	43.107,86
Rendas e alugueres	20.859,92	15.389,80
Seguros	23.203,65	13.311,11
Comunicações	13.181,52	12.970,40
Total	375.064,55	331.537,58

(*) Discriminar as três rubricas de maior valor

17.15 Outros rendimentos

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

Descrição	2017	2016
Rendimentos Suplementares	37.013,88	35.789,86
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	36.186,84	18.701,00
Outros rendimentos e ganhos	130.543,83	146.207,10
Incluindo Cofinanciamento INR 2017 no valor de 5.932,35€		
- Projecto 028/2017 (A)Mar Tocha 2017 : 3.149,10€		
- Projecto 239/2017 Consigo...sou capaz!: 1.234,17€		
- Projecto 232/2017 Dar qualidade à vida: 1.549,08€		
Total	203.744,55	200.697,96

17.16 Outros gastos

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

Descrição	2017	2016
Impostos e taxas	510,28	192,45
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	16.374,56	19.430,41
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	211.935,44	179.772,82
Total	228.820,28	199.395,68

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2017 e 2016 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2017	2016
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	7.576,44	7.691,17
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	7.576,44	7.691,17
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	- 7.576,44	- 7.691,17

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 2017.

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 2017 foram emitidas em 23/02/2018 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em 21 de Março de 2018.

17.19 Proposta de Aplicação de Resultados

Resultados Transitados – 2.986,18 €

11. 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 2017 (que evidencia um total de 2.209.736,85 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.582.115,98 euros, incluindo um resultado líquido de 2.986,18 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 perspetivas para a sua conclusão.

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

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 devida 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 devida 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;

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

- 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 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, 12 de março de 2018

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva



Revisor Oficial de Contas n.º 637 em representação de

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

12. 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 2017.

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 2017 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.

Águeda, 14 de Março de 2018

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes

Vice-Presidente

Arq. Gil Manuel da Costa Abrantes

Relator