



Relatório de Actividades e Contas 2018

Índice

1.	Enquadramento	3
2.	A Organização	4
2.1	Oferta de serviços.....	4
3.	Missão, Visão e Valores	7
4.	Orientação para a Excelência	8
5.	Planeamento Estratégico 2017-2019	14
5.1	Mapa Estratégico	16
6.	Desempenho Organizacional - Objectivos e Metas 2018	18
6.1	Direcção	18
6.2	Gestão Administrativo-Financeira.....	34
6.3	Gestão de Clientes	37
6.4	Departamento de Educação	41
6.5	Departamento de Actividades Ocupacionais.....	43
6.6	Departamento de Formação e Emprego	46
6.7	Departamento de Residências	50
6.8	Departamento de Apoio Domiciliário	52
6.9	Actividades de Inclusão e Autodeterminação.....	54
7.	Melhoria Contínua	58
7.1	Plano de Melhoria 2018.....	58
7.2	Desenvolvimento de Projectos	61
7.3	Indicadores de Melhoria Contínua.....	67
8.	Desempenho Estratégico e Operacional	68
8.1	Acompanhamento do Plano Estratégico	68
8.2	Acompanhamento do Plano de Actividades	71
9.	Análise Global - Objectivos e Metas 2018	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 2018	79
10.2	Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2018.....	81
10.3	Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2018.....	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...

Nos termos da Lei e dos Estatutos da Cooperativa faz a Direcção o reporte físico e financeiro do exercício de 2018, por via de um documento que pretende seja de análise e avaliação do desempenho da organização no contexto da concretização daquele que foi o Plano de Actividades proposto e aprovado para o período em referência e no quadro dos objectivos estratégicos e de grandes prioridades definidas no Plano Estratégico para o triénio 2017/2019.

Partindo da reflexão de cada um dos Departamentos e Serviços sobre as actividades realizadas, tendo por base o sistema interno de monitorização, avaliação e melhoria contínua, este documento espelha as acções institucionais realizadas, colocando o enfoque nas prioridades planeadas e calendarizadas, de modo a permitir a avaliação da execução e os impactos obtidos, em linha com as deliberações e decisões estratégicas e operacionais tomadas.

Em termos organizativos, as medidas que enquadraram a intervenção tiveram em linha de conta os problemas específicos dos seus destinatários – pessoas com deficiência e incapacidade, e/ou com outras condicionantes individuais ou sociais que as colocam em situação de desvantagem, pelo agravamento das suas condições de participação e inserção nos quadros normais da vida em sociedade, estando, por isso, excluídas ou em risco de exclusão. As acções foram desencadeadas com objectivos de carácter estruturante e complementar e a sua concepção derivou dos indicadores de diagnóstico e da procura pelos destinatários (indicadores externos) mas também em função dos indicadores de previsão e de satisfação das necessidades dos clientes e utilizadores dos serviços da instituição (indicadores internos).

Em termos do contexto em que se desenvolveu a acção. as progressivas limitações ao nível dos financiamentos e o aumento de exigência das entidades financiadoras e reguladoras colocaram-nos, não raras vezes, perante cenários de grande dificuldade. O impacto deste enquadramento legal e financeiro influenciou significativamente as leituras que foram feitas sobre o presente e as projecções que se desenham sobre o futuro, obrigando a um reforço do acompanhamento e monitorização permanente da operacionalização, procurando antecipar e gerir em tempo, oportunidades e recursos, num esforço de redução da trajetória de erro.

Durante todo o exercício, a principal preocupação foi a de considerar, por um lado, o clima de imprevisibilidade que se vive e, por outro, a necessidade de continuar a investir na solidariedade, na modernidade e na competitividade, garantindo a resposta adequada às necessidades dos nossos clientes, actuais e potenciais, bem como a de promover soluções de parceria/ articulação com a comunidade, numa lógica de trabalho em rede.

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

Águeda, 6 de Março de 2019

a direcção

2. A Organização

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

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

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

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

2.1 Oferta de serviços

Actividades Ocupacionais

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

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

Formação

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

No Centro de Formação é disponibilizada formação inicial nas áreas de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem, assim como formação contínua. A formação inicial pode ser desenvolvida através de percursos formativos de dupla certificação (Percurso B) ou percursos formativos, sem certificação escolar (Percurso C).

Emprego

O Departamento de Emprego é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de programas de orientação profissional e de acções facilitadoras da integração, manutenção e reintegração profissional de pessoas com deficiência e incapacidade, encaminhadas pelo Centro de Emprego de Águeda para o Centro de Recursos. Presta ainda apoio às Entidades que pretendam admitir recursos humanos com deficiência ou incapacidade.

No Centro de Recursos são disponibilizados os seguintes serviços: IAOQE - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego; Apoio à Colocação; Acompanhamento Pós-Colocação, designadamente Emprego Apoiado; Adaptação de Postos de Trabalho e Eliminação de Barreiras Arquitectónicas; e Atribuição de Produtos de Apoio.

Escola de Ensino Especial

Destina-se a alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais, dos 6 aos 18 anos e visa a promoção do desenvolvimento integral e harmonioso dos alunos e a sua integração social. Presta apoio individualizado e personalizado, de acordo com as suas capacidades e características específicas, proporcionando experiências diversificadas e enriquecedoras, abrangendo as seguintes áreas de desenvolvimento: Independência Pessoal, Comunicação, Motricidade, Socialização, Académica, Tempos Livres e lazer, Vocacional/Ocupacional.

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades dos alunos 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 necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, cujas idades se situem entre os seis e os dezoito anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha.

Lar Residencial

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

Apoio Domiciliário

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

Casa de Abrigo

A Casa de Abrigo é uma resposta pioneira em Portugal dirigida a mulheres triplamente discriminadas: Mulheres, Mulheres com Deficiência, Mulheres com Deficiência vítimas de violência, nomeadamente de maus tratos físicos ou psicológicos, negligência, e de crimes sexuais para as quais não existe resposta.

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, Auto-Representantes;

Actividades em Parceria: Hipoterapia, Canoagem, Judo Adaptado, Ciclismo, ParaHoquei, (...);

▶ **Programas:** Fanfarra Zabumbar, Átomo, NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família).

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	Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva. As organizações estão comprometidas com a aprendizagem contínua e inovação.	<ul style="list-style-type: none"> • Abertura Oficial da 1ª Casa de Abrigo em Portugal para Mulheres com Deficiência Vítima de Violência, presidida pela Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa. • Alteração do Organograma Funcional e Nomeação de Coordenadores de Departamento /Responsáveis de Serviço para o ano de 2018 (Janeiro) e para o ano de 2019 (Dezembro). • Definição e divulgação dos objectivos de desempenho para o exercício de avaliação de desempenho relativo ao ano de 2018. • Intercâmbio - CERCIAG e Curso de Extensão Internacional em Psicologia Jurídica, com 3 estudantes de Psicologia do Brasil e o seu orientador, Dr. Mauro Paulino. • Elaboração de Relatório Intermédio de Actividades e Contas a Junho de 2018. • Revisão do Protocolo de Desporto Adaptado com a Câmara Municipal de Águeda. • Realização de, aproximadamente, 206 actividades no âmbito da Responsabilidade Social (apoios a clientes, colaboradores, famílias, apoios externos à comunidade, colaboração em estudos, entre outros). • Reunião da Direcção da CERCIAG com o Director da Segurança Social de Aveiro, a propósito da Residência de Travassô. • Protocolo com a CMA para utilização da sala de Snoezelen da Cerciag, por alunos da comunidade educativa. • Elaboração de 12 Processos de Compra ao abrigo do Código de Contratos Públicos. <p>Total de acções realizadas: 27</p>
COLABORADORES	Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores, do seu desempenho, qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento salarial de todos os Recursos Humanos da Organização. • Formação de Activos: relativamente ao Plano de Formação de Activos, foram realizadas 6 das 11 acções previstas, com uma Taxa de Execução de 54,5%. Em 2018, 82 colaboradores da CERCIAG beneficiaram de formação. • Aplicação dos questionários de levantamento de necessidades de formação a 102 colaboradores da CERCIAG. • Alteração contratual (tempo parcial para tempo completo) de um Ajudante de Acção Directa e de um Terapeuta Ocupacional. • Transferência de serviço de dois colaboradores para integração da Equipa de Acção Directa da Casa de Abrigo. • Início de Estágio Profissional de 1 psicólogo para o Centro de Recursos.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Conclusão de Estágio Emprego de 1 Contabilista Certificado. • 14 Rescisões/ não renovações contratuais e 18 novas admissões. • Acolhimento de 5 PCT's (Prática em Contexto de Trabalho) do Curso Técnico Auxiliar de Saúde, do Curso de Assistente Familiar e Apoio à Comunidade e do Curso Técnico de Geriatria, todos do IEFP. • Acolhimento de 1 Aluno da Escola Marques de Castilho em Formação em Contexto de Trabalho, do 11º ano, do Curso Profissional de Informática. <p>Total de acções realizadas: 47</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 e de uma Técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho. • Secretária da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI e Delegada Regional do Centro da mesma Federação. • Participação do Grupo de Auto – Representantes na Assembleia Geral de Março, com apresentação do Relatório de Actividades do Grupo, relativo ao ano de 2017 e na Assembleia Geral de Novembro de apresentação do Plano de Actividades para o ano de 2019. • Assembleia Geral da Plataforma Nacional de Auto-Representantes - PNAR na CERCIAG com a presença do nosso grupo de AR e da CERCIESPINHO, CERCIBRAGA, CERCICA, CERCIPENICHE, CERCILISBOA, CERCIPOM e representantes da FENACERCI. • Participação de duas clientes do grupo de AR da CERCIAG na Cerimónia de Abertura Casa de Abrigo para Vítimas de Violência com Deficiência. • Circuito Adaptado na CERCIAG com a participação de 7 clientes do CAT da Cruz Vermelha de Águeda e 2 acompanhantes (Professor da CERCIAG, 1 colaborador e 1 cliente). • Participação da Presidente dos AR em duas acções de capacitação do Projecto “Dar Voz” PNAR, em Braga e no Funchal. • Assembleia Geral da Plataforma Nacional de Auto-Representantes (PNAR), na CERCIPOM - Pombal com a participação de 4 clientes DAO e 3 DFE acompanhados por 2 técnicas. • Entrega de brinquedos na Associação ACREDITAR, em Coimbra, em resultado de uma iniciativa de angariação dinamizada pelo Grupo de Auto-Representantes. • Participação no evento "Escola Alerta!", promovido pelo Agrupamento de Escolas e INR, com a dinamização das actividades de Desporto Adaptado, Rancho, Fanfarra e Átomo. <p>Total de acções realizadas: 16</p>

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
ÉTICA	<p>Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade e bem-estar do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando e avaliando competências profissionais e regulando comportamentos. Os serviços são baseados na confiança, confidencialidade e transparência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação do PP_30 - Prevenção, Combate e Actuação de situações de Discriminação e Assédio. • Implementação das alterações efectuadas ao PP_20 - Competências e Avaliação do Desempenho e ao PP_26 - Centro de Recursos para a Inclusão. • Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes. • Realização de 5 acções de disseminação interna sobre o novo Regulamento Geral de Protecção de Dados. • Envolvimento de todos os colaboradores na revisão da Carta de Direitos e Deveres dos Clientes. • Dinamização de acções por parte do CRI, direccionadas a famílias, docentes e auxiliares, visando sensibilizar e capacitar os participantes para temáticas relacionadas com o trabalho com alunos com Necessidades Especiais. • 1ª Edição do evento Alegre(mente) Juntos, com a Participação dos Pioneiros e do Mágico. Iniciativa do Grupo de Teatro da CERCIAG. • Realização de 1 sessão específica para os colaboradores dos Serviços Administrativos sobre o RGPD. • Distinção de 2 entidades empregadoras - TUPAI e Associação Baptista de Águeda Shalom - com o "Selo Inclusivo", no âmbito da acção 7 do CLDS-ADRO, pelo empenho na integração sócio profissional de pessoas com deficiências e incapacidades. • Participação da Fanfara Zabumbar nas Comemorações do Dia Internacional da Pessoa Com Deficiência promovido pelo INR, em Odivelas. <p>Total de acções realizadas:10</p>
PARCERIAS	<p>Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços, o qual deve gerar valor acrescentado para todos os parceiros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de 174 novas Parcerias Operacionais. • Renovação da Parceria entre a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda para cedência de Terapeuta da Fala para intervenção com crianças em idade pré-escolar. • Celebração de Protocolo de Colaboração entre a CERCIAG e a Ordem dos Psicólogos Portugueses. • Estabelecimento de 77 protocolos de Prática em Contexto de Trabalho para um total de 53 formandos(as). • Estabelecimento de 64 parcerias (instituições e empresas da comunidade), no âmbito de implementação do PIT no ano lectivo 2018/2019. • Realização de Parceria com Comune di San Lazzaro di Savena - Itália, no âmbito do projecto "HappyHand - Voluntariado, sport e disabilità".

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Realização da 3ª Feira do Emprego e Empreendedorismo de Águeda, na Fundação Dionísio Pinheiro e Alice Cardoso Pinheiro. • Membros do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda (Parceiros do CLAS). • Participação, como membro, no grupo de Trabalho "Escutar Silêncios" no âmbito da Violência Doméstica de Águeda. • Participação na Comissão de Protecção ao Idoso de Águeda (CPIA). <p>Total de acções realizadas:34</p>
PARTICIPAÇÃO	<p>Remete para a necessidade de assegurar a plena participação e inclusão ativa de clientes e a sua representação a todos os níveis da organização e comunidade. As organizações promovem o empowerment de clientes com o objectivo de potenciar a igualdade de oportunidades, participação e inclusão.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de 25 actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão. • Participação do Departamento de Residências, com 8 clientes, no concerto solidário do Rotary Club de Águeda, no CAA. • Participação semanal (domingo de manhã) do Departamento de Residências, nas actividades desportivas realizadas em parceria com o Centro Municipal de Marcha. • Participação de 10 clientes do DAO na Sessão de Lançamento Pirlampo Mágico 2018 no Centro de Artes de Águeda. • Presença no Concerto da Shakira – Altice Arena de 1 cliente do DAO. • Ida de 4 clientes ao Rock in Rio 2018. • Gala de Judo de Aveiro no restaurante “Solar das Estátuas” em Aveiro, com a participação de 3 clientes e um professor da CERCIAG. • 26ª Volta a Portugal do Futuro (ciclismo) em Águeda com a participação de 2 clientes e 1 professor da CERCIAG. • 4º Open de Judo CERCIAG EM MOVIMENTO e Treino aberto em Águeda com a participação de 2 clientes, 1 treinador e 1 professor da CERCIAG. • Visita ao Estádio da Luz em Lisboa para assistir ao Jogo Benfica vs Desportivo das Aves, no âmbito da Campanha do Pirlampo Mágico a convite da FENACERCI e Fundação Benfica. <p>Total de acções realizadas:51</p>
ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA	<p>Remete para a prestação de serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes, e que consideram o seu ambiente físico e social. Os clientes são envolvidos no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de colónia de férias com a participação de 74 clientes do DAO, 29 colaboradores da CERCIAG e 2 voluntários. • Aplicação de questionários de Qualidade de Vida a todos os clientes do DAO, com um Índice de QoL de 75%. • Aplicação de questionários de Qualidade de Vida a clientes do DFE, que terminaram o seu percurso formativo em 2016, estando o tratamento de dados a ser realizado pelo CRPG. • Abertura uma nova resposta - Casa de Abrigo para Mulheres com Deficiência Vítima de Violência.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento no DAO de alunos do Ensino Regular no período de interrupções lectivas. • Implementação da metodologia "O Sonho" nos clientes do DAO, com 66 clientes com sonho, dos quais foram concretizados 59 sonhos. • Realização e implementação de 412 Planos Individuais. • Aplicação de questionários de satisfação a 219 clientes dos Departamentos. • Distribuição de cabazes de Natal aos 20 clientes do serviço de apoio domiciliário. • Entrega de 51 Cabazes de Natal a Clientes do DFE e do DAO, no decorrer da Festa de Natal da CERCIAG. <p>Total de acções realizadas:24</p>
ABRANGÊNCIA	<p>Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria. Os serviços são prestados através de equipas multidisciplinares e em parceria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Inicial e Contínua: início das acções a 02-01-2018. • Apresentação de Candidaturas à Câmara Municipal de Águeda, nomeadamente os projectos N'Ritmos, Colónia de Férias, Fanfarras Ensaios, Fanfarras Actuações, Quadros Eléctricos, Investimentos em Infra-Estruturas. • Participação do CRI no Encontro entre escolas da microrrede TEIP em Santa Cruz da Trapa. • Participação dos coordenadores das respostas sociais no Seminário organizado pela Cáritas Aveiro "Relações, Vítimas e Crime - o reconhecimento de "novas" formas de violência - no Centro Regional de Aveiro do ISS. • Participação dos coordenadores das respostas sociais na Acção de Sensibilização "Programa de Financiamento a Projectos de ONGPD ao INR" em Coimbra. • Aplicação dos Questionários de Avaliação dos Impactos da Qualidade de Vida a clientes do DFE. • Apresentação e aprovação de uma candidatura ao Prémio BPI Capacitar 2018, com um projecto de empregabilidade de pessoas com deficiência, na área da doçaria regional. • Centro de Recursos: Plano de Acção para o desenvolvimento das acções de IAQQE, AC e APC no ano de 2019. • Elaboração das listas de suporte aos Planos de Acção do CRI 2018/2019, juntamente com os Agrupamentos de Escolas parceiros. • Apresentação de 2 candidaturas ao Prémio Fidelidade Comunidade, nas áreas de sustentabilidade e de promoção de saúde. <p>Total de acções realizadas:16</p>
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	<p>As organizações estabelecem objectivos de trabalho mensuráveis e geradores de benefícios para clientes e outras partes interessadas. Os</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização do Evento "Sopas e Aromas". • Realização do Evento "CERCIAG EM MOVIMENTO". • Realização da Campanha Pirlampo Mágico 2018, em Maio e em Outubro.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
	<p>resultados estão alinhado com a Missão e os seus impactos são medidos e geradores de processo de melhoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização do Evento "Pirilamparada - Caminhada Nocturna". • Participação no Evento AgitÁgueda. • Realização da Loja de Natal da CERCIAG, entre os dias 01 e 24 de Dezembro. • 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). <p>Total de acções realizadas:33</p>
<p>MELHORIA CONTÍNUA</p>	<p>Relaciona-se com a aprendizagem e melhoria contínua dos seus serviços. As organizações são proactivas na identificação e resposta às necessidades futuras de clientes e outras partes interessadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão e alteração do PP_20 - Competências e Avaliação do Desempenho e do PP_26 - Centro de Recursos para a Inclusão. • Revisão do sistema e implementação de alterações no que concerne ao Regulamento Geral de Protecção de Dados. • Participação no grupo de Auditores Internos dinamizado pela FORMEM, no âmbito do EQUASS 2018. • Apresentação e implementação do Plano de Auditorias para o ano 2018, com o planeamento de 16 auditorias aos diversos Departamentos/Serviços da Organização. • Elaboração do PP_30 - Prevenção, Combate e Actuação de situações de Discriminação e Assédio. • Criação de nova versão e revisão de conteúdos do website CERCIAG. • Formação Interna - Actuações em Situações de Emergência / Intervenção em Situações Específicas de Saúde; Produtos de Incontinência; Formação de Públicos Estratégicos / obtenção da especialização em igualdade do género; Violência Doméstica – Vítimas Particularmente Vulneráveis; HACCP / Área Alimentar; Certificação TAV – Técnico de Apoio à Vítima – de quatro quadros da CERCIAG; Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. • Participação/dinamização em 4 Grupos de Benchmarking (2 no âmbito do EQUASS e 2 no âmbito de partilha de práticas ao nível de serviços das organizações). • Aplicação dos Questionários de Satisfação aos Clientes, Famílias/Significativos, Colaboradores e Stakeholders, com um Índice de Satisfação Global de 93,13%. • Aplicação dos Questionários de Avaliação dos Impactos da Qualidade de Vida, a ex-formandos do DFE e a clientes de DAO e DAD. <p>Total de acções realizadas:39</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	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		
	Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%					X	X	X	X				
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	≥80%	≥80%	≥80%					X		X		X			
	Eventos com impacto social	≥5	≥5	≥5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥80	≥85	≥90	X	X	X									
	Participantes externos em eventos da organização	≥1500	≥1500	≥1500	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Voluntários	≥8	≥10	≥12	X	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	X
	Acções de responsabilidade social	≥200	≥200	≥200	X	X	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	X
	OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	≥2	≥2	X	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	X
Taxa de execução do programa de auditorias		100%	100%	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
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							
Exercícios de benchmarking		≥4	≥4	≥4		X	X									
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	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 Ações 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 Ações 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 2018

6.1 Direcção

Principais Acções e Iniciativas

Como afirmamos por ocasião da elaboração do Relatório Intermédio, a principal preocupação da direcção, ao longo do último ano, foi a de garantir um quadro estável de prestação de serviços, reajustando a oferta às necessidades do mercado e às condicionantes do sistema de financiamento numa lógica de Centro de Recursos, procurando não subalternizar as questões estratégicas de médio prazo.

A conjuntura económica e social que se viveu no país, num enquadramento legal e financeiro claramente difícil, prejudicou a prossecução de objectivos estratégicos mais ambiciosos e centrou o desafio na tentativa de antecipar e gerir, em tempo, oportunidades, recursos e prioridades. Os principais desafios fixaram-se, por consequência, na manutenção e qualificação das actividades desenvolvidas, na recuperação de alguns dos indicadores com tendência negativa e na procura permanente do cumprimento dos objectivos estabelecidos, da eficácia dos serviços, da eficiência dos recursos, da inovação e da melhoria contínua, no pressuposto da máxima satisfação das expectativas e das necessidades dos nossos clientes.

No sentido de procurar aperfeiçoar o modelo de gestão da organização, garantindo a qualidade e a sustentabilidade pela melhoria contínua da eficiência operativa e dos padrões de serviço, procedeu-se internamente a um reajustamento funcional, continuando a assegurar a participação em diferentes Órgãos e Grupos de Trabalho e o reforço da imagem e credibilidade internas e externas. Considerando que a comunicação e a imagem são dois eixos fundamentais do desenvolvimento organizacional, foi criada, ainda, uma nova versão, com revisão de conteúdos, do website CERCIAG.

Determinantes foram, também, a valorização dos activos principais da instituição, pela actualização salarial de todos os Recursos Humanos e pelo desenvolvimento de diferentes acções de formação, com particular destaque para as dirigidas a públicos estratégicos, o estabelecimento de protocolos de colaboração com o tecido empresarial da região para integrações profissionais e actividades de participação social pelo trabalho, a recepção de Estágios com protocolos firmados com Estabelecimentos de Ensino Superior e a realização de, aproximadamente, 206 actividades no âmbito da Responsabilidade Social. Foi dada continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria, quer pela optimização das parcerias existentes, quer pela formalização de novas parcerias com ganhos para ambas as partes, considerando-se globalmente muito positiva a relação da organização com a comunidade envolvente, a capacidade de intervenção e os benefícios decorrentes para a intervenção com os clientes.

Mantivemos, em sintonia com as prioridades definidas, num quadro de mudança especialmente acentuada e sem prejuízo das demais actividades, enquanto referencial estratégico da melhoria de desempenho, a Recertificação da Qualidade como um objectivo prioritário, prevendo-se que, embora condicionada pelas alterações ocorridas em sede do modelo da qualidade ainda não completamente estabilizadas, a auditoria de recertificação possa ocorrer, tanto quanto possível, ainda no primeiro semestre de 2019. Neste âmbito e no da concretização dos princípios da Ética e dos Direitos, foi implementado o Processo de Prevenção, Combate e Actuação em situações de Discriminação e Assédio, a revisão da Carta de Direitos e Deveres e o modelo de Avaliação do Desempenho, com o envolvimento de toda a estrutura organizacional.

No âmbito do Regulamento Geral de Protecção de Dados, a CERCIAG assumiu o compromisso de cumprir com as directrizes legais, estando absolutamente empenhada na protecção e confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis a que acede no âmbito do desenvolvimento da sua actividade. O novo regulamento, obrigou à implementação de um sistema de recolha, tratamento e protecção de dados bem mais complexo e dispendioso, que envolveu toda a organização, passando pela nomeação de um Encarregado de Protecção de Dados, pelo mapeamento do tratamento de dados pessoais, pela criação/ adaptação de processos, procedimentos e políticas, pela implementação de medidas internas que garantam um nível elevado de protecção de dados, pela avaliação do impacto de risco, pela realização de auditorias internas nesta área específica, bem como pela divulgação e sensibilização junto de clientes, famílias, fornecedores e parceiros. Foram ainda realizadas sessões de formação para todos os colaboradores sobre as principais orientações.

Ao nível da actividade de projecto, foram apresentadas candidaturas a diferentes entidades que permitiram complementar algumas necessidades internas e a diversificação de serviços, alguns já implementados e outros a aguardar ainda aprovação, sendo que ao longo do ano se verificou a diminuição, quer das oportunidades de financiamento, quer das aprovações em resultado da insuficiência de cabimentação. A aprovação de uma candidatura ao Prémio BPI Capacitar 2018, com um projecto de empregabilidade de pessoas com deficiência, na área da doçaria regional, permitirá a abertura de um novo serviço em 2019.

No que concerne ao projecto de intervenção comunitária - CLDS3G, para além das acções desenvolvidas, destaca-se a realização da 3ª Feira do Emprego e Empreendedorismo de Águeda, na Fundação Dionísio Pinheiro e Alice Cardoso Pinheiro.

A criação da 1ª Casa de Abrigo em Portugal para Mulheres com Deficiência Vítimas de Violência, a convite da Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, cuja abertura oficial foi presidida pela Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa, constituiu um marco na vida da CERCIAG no ano findo, quer por se tratar de uma resposta que contribui activamente para o combate a todas as formas de violência e discriminação, quer pelo reconhecimento feito ao mérito do trabalho da CERCIAG na área da deficiência intelectual e multideficiência. A Casa de Abrigo tem capacidade para acolher 7 mulheres, numa área de influência de nível nacional e integra a Rede Nacional de Casas Abrigo.

De entre as actividades previstas e que não foi possível realizar por falta de financiamento que as suportasse, sinalizam-se a requalificação de infra-estruturas e equipamentos e o Plano de Marketing. Contudo, foram iniciadas conversações com o Centro Distrital de Aveiro da Segurança Social, tendentes à resolução definitiva da obra da Residência de Travassô.

Num contexto de desafios, com as condicionantes e os recursos que são conhecidos, assumiram particular relevância as tarefas relacionadas com o acompanhamento do cumprimento das metas orçamentais, que se constitui num desafio de alcance decisivo para a organização, assegurando a necessária articulação entre os instrumentos de planeamento, previsão orçamental, reporte e prestação de contas. Realça-se a elaboração de 12 Processos de Compra ao abrigo do Código de Contratos Públicos, para fornecimento de bens e serviços.

Neste ponto, tivemos o cuidado de elencar apenas as acções que nos pareceram mais significativas, tendo como pressuposto a gestão de oportunidades e as dificuldades experienciadas e, ainda, as que nos permitiram encontrar novas formas de desenvolver um projecto contínuo de intervenção que procura promover a mudança qualitativa na vida das pessoas e a defesa da nossa identidade com base nas nossas especificidades e vantagens competitivas, procurando consolidar uma organização cada vez mais ágil, moderna e eficiente. As restantes iniciativas encontram-se identificadas, de acordo com as taxas de realização verificadas e ilustradas de forma resumida, ao longo deste relatório.

Pilar de Missão – Pessoas

Indicador	2018				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	91,3%	≥80%	--	93,8%	~
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	60	100%	59	98,3%	~
	Taxa de transferências para a sociedade	1.806.760€	71%	1.907.827,26€	74,3%	~
	Nível Impactos QOL	83%	≥83%	--	--	--
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	258	≥85%	245	95%	~
	Clientes em experiências ocupacionais no exterior	24	≥80%	25	104,2%	~
OP.1.3	Eventos com impacto social	6	≥5	6	120%	↗
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	106	≥85	170	160,4%	↗
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	1500	≥1500	2250	150%	↗
	Voluntários	10	≥10	6	60%	↘
	Novos sócios	11	≥20	16	80%	↘
OP1.5	Acções de responsabilidade social	298	≥200	206	103%	~
	Acções de sensibilização para deficiência	386	≥300	527	175,7%	↗

Análise do desempenho

A análise dos dados obtidos no Pilar Missão – Pessoas ao longo de 2018, permite verificar que, na sua generalidade, o trabalho tem estado em linha com o previsto e proposto em sede de Plano Estratégico da CERCIAG.

A Qualidade de Vida é um direito fundamental do ser humano, sendo assumida como uma das orientações de base que guiam a intervenção da organização. Nesse sentido, em 2018 foram aplicados questionários a clientes do DFE, DAO e DAD, que permitiram perceber a posição na vida de acordo com o contexto cultural e o sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações.

No caso do DFE, ainda não é possível apresentar dados, uma vez que os resultados da sua aplicação não foram atempadamente disponibilizados pela organização parceira que coordena este projecto. Os mesmos serão apresentados no exercício intermédio de 2019.

Considerando que o resultado do indicador “Taxa de transferência para a sociedade” é positivo, podemos concluir que contribui positivamente para o objectivo de orientar a actuação e intervenção da organização para as pessoas, tendo em conta que foram cumpridas todas as obrigações assumidas com os colaboradores, com os formandos e com os clientes em E.O.E, cujas remunerações/bolsas/gratificações foram total e atempadamente pagas. Relativamente ao indicador

“Voluntários”, verifica-se um resultado abaixo do planeado; contudo, os voluntários recebidos foram de grande ajuda, principalmente ao nível do apoio à Fanfarra e à Colónia de Férias do DAO.

Destaca-se o desvio positivo no indicador “Eventos com Impacto Social”, que se encontra relacionado sobretudo com a realização de 1 evento que não se encontrava previsto - a Inauguração da Casa de Abrigo para Mulheres com Deficiência vítimas de violência.

O indicador “Referências à CERCIAG na Comunicação Social” foi influenciado pelo volume de notícias publicadas sobre a nova resposta, Casa de Abrigo para Mulheres com Deficiência Vítimas de Violência, que gerou interesse justificado nos media.

Verificou-se ainda um desvio positivo no indicador “Participantes externos em eventos da organização”, devido ao aumento de participantes externos em eventos com impacto social, tais como a Pirilamparada, o CERCIAG EM MOVIMENTO e o Concurso de Sopas – Sopas e Aromas.

Destaca-se, ainda, o valor positivo obtido no indicador “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 cumprindo a sua Missão.

Pilar de Missão – Prestação de Serviços

Indicador	2018					Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	50%	↘
	Projectos de inovação	2	≥1	1	100%	~
	Taxa de execução do programa de auditorias	10	100%	12	100%	~
OP.2.2	Novas parcerias	165	≥100	174	174%	↗
	Parceiros	181	≥120	349	290,8%	↗
	Índice de satisfação dos Stakeholders	93,5%	≥90%	--	91,2%	~
OP.2.3	Exercícios de benchmarking	5	≥4	4	100%	~
OP.2.4	Taxa de execução do Plano Marketing	--	100%	--	--	--
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	1	1	--	--	--

Análise do desempenho

A execução dos indicadores associados ao Pilar Missão – Prestação de Serviços, permitem constatar que, na sua generalidade, o trabalho tem estado em linha com o previsto e proposto em sede de Plano Estratégico e Operacional da CERCIAG.

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. No decorrer de 2018 foi aberta a Casa de Abrigo para Mulheres com Deficiência vítimas de violência. Foi ainda aprovada uma candidatura ao Programa BPI Capacitar, que vai permitir a abertura de uma nova resposta em 2019, orientada para a empregabilidade de pessoas com deficiência através da produção de doces regionais.

Destaca-se a execução dos indicadores relacionados com a gestão e desenvolvimento de parcerias, que apresentam valores muito positivos, graças ao estabelecimento de novas parcerias, maioritariamente para a integração de clientes na comunidade.

A renovação da certificação pelo EQUASS Excellence, por alteração do referencial europeu, transita para o ano 2019, dado não terem sido publicadas orientações específicas sobre os processos de candidatura.

Relativamente ao Plano de Marketing, mantém-se suspensa a sua execução por falta de cabimentação em eventual projecto de financiamento.

Pilar de Organização – Colaboradores

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	75,6%	≥73%	--	75,6%	~
OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	3	≥3	3	100%	~
OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores	89,6%	≥80%	--	92,8%	~
	Taxa de absentismo	4,8%	≤6%	5,8%	100%
OP.3.4 Representação em entidades externas	7	≥8	8	100%	~

Análise do desempenho

Os resultados obtidos ao nível dos indicadores relacionados com o Pilar de Organização - Colaboradores, foram positivos para o exercício em análise.

A “Média de avaliação de desempenho” superou a meta definida e das “Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento” destaca-se a relacionada com os incentivos atribuídos em função dos resultados individuais da Avaliação de Desempenho.

De referir ainda, que durante o ano de 2018, foram satisfeitos todos os pedidos de adiantamentos de subsídios e foi realizado o jantar de Natal oferecido a todos os colaboradores.

A “Taxa de absentismo” ficou dentro dos resultados previstos.

No que concerne ao indicador “Índice de satisfação dos colaboradores”, este revela um resultado francamente positivo, acima do valor planeado, e reflecte um aumento da satisfação relativamente a 2017, o que é demonstrativo do esforço da organização em motivar e envolver os colaboradores.

Pilar de Organização – Recursos

Indicador	2018				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.4.1	Requalificação de espaços físicos e equipamentos	1	≥2	1	50%	~
OP.4.2	Resultado líquido do exercício	9.718,8€	>0	28.413,80€	100%	~
OP.4.3	Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	6	≥2	3	100%	↗

Análise do desempenho

Os indicadores relativos ao Pilar de Organização – Recursos, apresentaram uma execução dentro do previsto em sede de Plano Estratégico da Organização.

Neste período, e dada a alteração da estrutura de gestão, foi requalificado o espaço/gabinete destinado à Direcção de Unidade de Gestão de Clientes para um gabinete de coordenação de 3 serviços/departamentos – Centro de Recursos, DAD e DR. Não foram identificadas quaisquer outras necessidades relacionadas com este indicador pelo que, e apesar de registar uma taxa de execução de 50%, dever considerar-se como objectivo alcançado.

O resultado líquido obtido foi positivo, registando um aumento significativo relativamente ao ano de 2017.

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Indicador	2018				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.544.730€	100%	2.538.033,94€	99,7%	~
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.546.115€	100%	2.566.447,74€	100,8%	~
OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	120	≤90	99	90,1%	↘

Indicador	2018				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
Crescimento da liquidez geral	0,03	≥0,02	0,05 (0,83)	100%	~	
OP.5.3	Autonomia financeira	0,73	≥0,78	0,72	92,3%	~
	Novas parcerias com financiamento	2	≥2	2	100%	~
	Taxa de autofinanciamento	330.995€	13%	10,8% (276.583,27€)	83,6%	↓

Análise do desempenho

Relativamente ao Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira, 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 revelou-se superior ao planeado devido aos constantes atrasos nos pagamentos por parte do POISE, relativamente às candidaturas em curso no ano de 2018, situação alheia à vontade da CERCIAG.

Relativamente ao aumento verificado ao nível da liquidez geral, é de salientar que esta situação apenas se verificou no segundo semestre do ano de 2018, tendo em conta que foram recebidos, neste período, os valores mais significativos de Pedidos de Reembolso da Formação Profissional, com 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 durante todo o período em análise, tal como se pode verificar pela execução do indicador “Prazo médio de pagamentos”.

A “Autonomia financeira” manteve-se com o mesmo valor de 2017 e a “taxa de autofinanciamento” não atingiu a percentagem prevista em Plano por se ter verificado uma diminuição ao nível dos Rendimentos “próprios” da CERCIAG.

Foram ainda realizadas 2 “Novas parcerias com financiamento” tal como planeado, tendo 1 projecto iniciado ainda em 2018, iniciando o outro em 2019.

Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Objectivo	Meta 2018		Realizado	
	Departamento	Organização	Departamento	Organização
Índice de Satisfação Global	≥ 90%		93,1%	
Volume de Receitas Próprias	≥ 240.000€		276.583,27€	

Objectivo	Meta 2018		Realizado	
	Departamento	Organização	Departamento	Organização
Índice de Execução dos Gastos Globais	≤ Gastos Totais 2017		2.538.033,94€ 105,2%	
Taxa de PI's com Sucesso	≥ 80%		93,9%	
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	96%	97%	91,6%
Taxa de Execução do Financiamento - DFE	≥95%		99,6%	
Execução Financeira - DAO	≥95%		98,2%	
Execução Financeira - DR	95%		91,2%	
Execução Financeira - DAD	≥95%		72,2%	

Análise do desempenho

Os indicadores de desempenho constituem-se numa importante ferramenta de gestão e de estratégia, sendo os sinais vitais de uma organização, que permitem avaliar a acção desenvolvida e os consequentes resultados obtidos.

Enquanto ferramenta de gestão, permitem monitorizar e controlar os níveis de execução e agir atempadamente em desempenhos e contextos, individuais e organizacionais, garantindo um cumprimento mais rigoroso dos objectivos definidos e, consequentemente, o aumento do sucesso da organização.

A CERCIAG tem procurado garantir a adequação dos processos, com o envolvimento integrado de todos os seus colaboradores, de forma a otimizar os resultados, do ponto de vista da eficiência e da eficácia, e atingi-los de acordo com os parâmetros de referência definidos.

No que se refere ao desempenho de 2018 foram atingidas a maioria das metas definidas para os Indicadores de Desempenho, havendo, inclusive, algumas metas superadas, excepção feita ao índice de execução dos gastos globais que ultrapassou o previsto, ainda que na ordem dos 5,2%.

O valor referente à execução financeira 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.

Os resultados apresentados no quadro de Indicadores de Desempenho impactarão nos objectivos da avaliação de desempenho dos colaboradores, relativa a 2018, exercício que decorrerá durante o mês de Março de 2019.

6.1.1 Qualidade e Controlo de Gestão

Principais Acções e Iniciativas

A CERCIAG através do seu Sistema de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua pretende promover um acompanhamento exaustivo que contribua efectivamente para o desenvolvimento de acções de melhoria contínua dos serviços prestados e, conseqüentemente, dos níveis de satisfação dos seus clientes e significativos, tendo sempre em conta as suas necessidades e expectativas. Este sistema permite uma monitorização permanente, paralelamente a uma aprendizagem constante, inculcando na organização uma dinâmica de qualidade que reflecte o ciclo PDCA implementado.

Esta metodologia responde quase de forma automática a acções de continuidade e de forma bastante eficaz e eficiente às exigências e desafios que surgem ao longo do ciclo. Seguindo este pressuposto, e tendo como referência as acções definidas no Plano de Actividades, destacam-se algumas iniciativas desenvolvidas ao longo de 2018:

No que respeita a acções de continuidade, que fazem parte integrante do sistema nos últimos anos, assume particular importância o Plano de Acções de Melhoria que tem como principais inputs os exercícios de benchmarking, as auditorias internas, o sistema de reclamações/sugestões, a monitorização do planeamento das respostas e serviços, a avaliação da satisfação, entre outras. Trata-se, no fundo, do principal documento estruturante que reflecte a resposta da organização às situações identificadas nos exercícios referidos.

A renovação da certificação da qualidade pressupõe a transição do Sistema da Qualidade da CERCIAG para a nova versão do referencial EQUASS, pelo que se encontra em fase de implementação das novas exigências do modelo EQUASS Excellence 2018. Nesse sentido, foi desenvolvido um cronograma de acções a desenvolver e identificadas, exaustivamente, todas as alterações a introduzir no Sistema da Qualidade, com a respectiva indicação de prazos e responsáveis. As alterações implicam a revisão dos Processos e Procedimentos implementados, ajustamento de conceitos estruturantes, reanálise de indicadores de avaliação de resultados e impactos, bem como o reforço das práticas de benchmarking e benchlearning.

Sendo o Empowerment um conceito fundamental para no EQUASS 2018, foi realizado um estudo interno que consistiu na aplicação e tratamento de questionários de apoio à auto-exploração sobre o perfil empoderador dos colaboradores e da organização. Pretende-se com este estudo aferir o estado do Empowerment organizacional, e a partir deste definir eventuais acções de melhoria.

Destaca-se ainda a implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados, do qual resultou o ajustamento dos impressos e respectivos procedimentos existentes, dando-se especial importância à divulgação e sensibilização destas questões junto de clientes, famílias, parceiros, e, obviamente, colaboradores.

Parcerias

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Contactos estabelecidos	233	≥220	215	97,7%	~
Novas parcerias	165	≥100	174	174%	↗
Parcerias activas	212	≥200	247	123,5%	↗
Total de parceiros	181	≥120	349	290,8%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DFE+DAO+CRI)	684	≥550	582	105,8%	~
Participações de clientes em parcerias	1352	≥1300	1352	104%	~
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+CRI)	94,3%	≥90%	--	93,5%	~

Análise do desempenho

Na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CERCIAG, é inquestionável nos dias de hoje a importância do estabelecimento de parcerias sólidas que permitam um real envolvimento e colaboração com a Comunidade a quem prestamos serviços. Esta permuta de dinâmicas permite, ainda, que as pessoas tenham um conhecimento efectivo do trabalho desenvolvido e uma maior participação na vida da organização.

A análise dos indicadores relativos à gestão e desenvolvimento de parcerias reflecte de forma inequívoca a importância das parcerias e a intensidade do compromisso da CERCIAG na sua execução em prol das necessidades e expectativas das pessoas que apoia.

Com execuções muitas acima dos 100%, destacam-se o estabelecimento de 174 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).

Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	2018			2017	2016	2015	2014
	Meta	Realizado	Status				
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	95,8%	~	96%	96%	96%	94,7%
DE	≥90%	94,2%	~	94%	94%	95,5%	93%
DAO	≥90%	96,9%	~	98%	97,7%	96,8%	95,1%
DFE	≥90%	89,3%	~	89,1%	91,2%	90,9%	92,8%
DR	≥90%	99,8%	~	97,7%	98,6%	98,1%	96,9%

Indicador	2018			2017	2016	2015	2014
	Meta	Realizado	Status				
DAD	≥90%	98,9%	~	99,3%	98,3%	98,9%	95,5%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	92,8%	~	93,4%	92,5%	93,1%	92,8%
DE	≥92%	90%	~	89,1%	88,3%	89,6%	88%
DAO	≥92%	92,7%	~	94%	92,1%	92,9%	94,7%
DFE	≥92%	89,1%	↓	91%	93,8%	91,5%	89,6%
DR	≥92%	99,3%	~	99,6%	95,9%	98,5%	98,9%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	91,2%	~	91,9%	93,5%	92,1%	91,7%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥80%	92,8%	~	89,6%	93,4%	88,8%	85,3%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	≥ 90%	93,1%	~	92,7%	93,9%	92,5%	91,2%

Análise do desempenho

Numa análise geral dos resultados obtidos nos estudos de satisfação, a maioria apresenta valores dentro das metas planeadas e daquelas que são as tendências dos últimos anos, com ligeiras variações.

O ligeiro desvio negativo na Satisfação das Famílias do DE, que se vem verificando nos últimos anos, está relacionado com o desfasamento existente entre os apoios, e o tempo destes apoios, prestados aos seus educandos e aqueles que consideram necessários, questão que se encontra dependente das atribuições de financiamento por parte do Ministério da Educação. Ainda assim, obteve-se o valor mais elevado dos últimos 4 anos.

Relativamente ao desvio negativo verificado no Índice de Satisfação de Clientes do DF, importa referir que, nos últimos 2 anos, as necessidades sinalizadas pelos Clientes do Departamento de Formação aumentaram exponencialmente, atingindo um volume incomportável para a equipa técnica do Departamento. Este motivo obrigou a equipa técnica a priorizar as necessidades, no sentido de dar resposta aos casos mais urgentes, não descurando a resposta formativa. Estes constrangimentos poderão justificar a ligeira descida no Índice de Satisfação de Clientes do Departamento de Formação.

No caso do Índice de Satisfação das Famílias/Significativos verificou-se também uma ligeira diminuição deste valor, o que poderá estar relacionado com os motivos que também conduziram a uma mais baixa avaliação desta variável por parte dos clientes. Esta descida no Índice das Famílias/Significativos pode ainda ser explicada pela diminuição do número de questionários aplicados, uma vez que a população do departamento é na sua maioria autónoma, não sendo recolhida qualquer informação dos seus significativos. Constata-se ainda que algumas questões do Questionário de Satisfação de Clientes e Famílias/Significativos são transversais a todos os Departamentos, não sendo algumas delas aplicáveis ao DF, pelo que será necessário ajustar o questionário existente às actuais especificidades do Departamento, para que os resultados expressem índices mais realistas.

Qualidade de Vida

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Nível de impactos QOL (Formação Profissional)	87%	≥ 83%	--	--	--
Índice QOL (Actividades Ocupacionais)	53%	--	--	75%	↗
Índice QOL (Salas de Apoio Ocupacional)	--	--	--	67%	--
Índice QOL (Departamento de Residências)	--	--	--	77%	--
Índice QOL (Apoio Domiciliário)	64,5%	--	--	78,6%	↗

Análise do desempenho

Aferir a qualidade de vida dos clientes, nomeadamente nos serviços de DAO, DR e DAD, e o impacto que as intervenções da CERCIAG têm nessa qualidade de vida, neste caso do DFE em que a medição é efectuada, pelo menos, um ano após o término da última intervenção, é um exercício essencial e de extrema importância para a dinâmica organizacional, e para aferir a qualidade dos serviços e da intervenção. Contudo, a dificuldade de uma aferição fidedigna, realista e útil num grupo tão heterogéneo como aquele a quem prestamos serviços, implica a existência de instrumentos de avaliação quase personalizados.

A Formação Profissional é uma área de intervenção em que o instrumento de aferição existente já é aplicado há alguns anos, permitindo avaliar evolução da vida do cliente e o impacto das intervenções na sua qualidade de vida. Apesar dos inquéritos terem sido aplicados conforme previsto, os resultados da sua aplicação não foram atempadamente disponibilizados pela organização parceira que coordena este projecto. Os mesmos serão apresentados no exercício intermédio de 2019.

As Actividades Ocupacionais são uma área de intervenção mais crítica para avaliar este tipo de informação, face às características específicas dos seus clientes, mantendo, contudo, a aplicação trienal da “Escala GENCAT”, versão traduzida para português. No entanto, nesta aplicação diferenciou-se os clientes de Actividades de Apoio Ocupacional e os clientes em Residência. Os valores obtidos estão em linha com a capacidade dos clientes e a percepção dos técnicos sobre a sua Qualidade de Vida.

Já o Apoio Domiciliário tem procurado a escala mais adequada ao tipo de população. Apesar de não se ter concretizado a construção de uma escala específica com a Universidade de Aveiro, conforme chegou a ser previsto, foi seleccionada e aplicada a versão portuguesa da escala de Miguel Angel Verdugo, após a sua devida aprovação. Os dados obtidos permitem-nos ter um ponto de partida, para que daqui a um ano, após nova aplicação da escala, possam ser aferidos os reais impactos na qualidade de vida deste grupo de clientes. Nos clientes de DAD, o reforço nos acompanhamentos sociais e de saúde contribuíram significativamente para uma melhor percepção dos clientes da sua Qualidade de Vida

6.1.2 Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação é um departamento com um potencial incrível e de grande importância no funcionamento da CERCIAG.

Além de criar e fazer a manutenção dum sistema extremamente complexo de informação e comunicação, permite à CERCIAG escrever e guardar as páginas da sua história.

Sendo a sua plataforma de acção sustentada por equipamentos de desgaste rápido e de tempo de vida útil cada vez mais reduzido, é enorme o esforço efectuado para manter esta rede em níveis de funcionamento aceitáveis.

O ano de 2018 foi particularmente difícil na manutenção desta estrutura, salientando-se a avaria de ambos os fileservers, e a necessidade urgente da reconfiguração integral e da recolocação de toda a informação. Esta situação associada às diversas solicitações normais de manutenção, elaboração de documentos diversos de trabalho, informação e divulgação ínsitos ao trabalho da CERCIAG, fizeram do último ano um enorme desafio e um teste à capacidade do departamento. Exemplo deste teste de esforço foi a eficácia reforçada sobre a nossa política de backups implementada que se revelou fundamental para que não tenha ocorrido perda de informação.

Especial destaque merecem algumas acções desenvolvidas em 2018, designadamente o lançamento do novo website da CERCIAG, efectuado numa altura em que, fruto de um aumento da popularidade do nosso domínio (cerciag.pt), em que despertámos o interesse de Bots e Spammers, o servidor foi alvo de repetidos ataques.

Paralelamente às normais e correntes correcções e ajustes efectuados na INTRANET, foi reformulado o módulo de avaliação de desempenho, com vista a reflectir as alterações feitas ao Processo e Procedimento da mesma. Foram ainda desenvolvidos 3 novos módulos: Registo de entrada de matérias-primas; Gestão de acções de melhoria; Gestão de candidaturas a projectos.

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Visitas ao website cerciag.pt	99000	≥ 86000	54677	55,2%	⬇️
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	4500	≥ 4700	5085	100%	~
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	4	100%	~
Elementos gráficos elaborados	220	100%	302	100%	⬆️
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades	60	100%	69	100%	⬆️
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	490	100%	445	90,8%	~
Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	6	≥ 2	3	100%	⬆️
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	106	≥ 85	170	100%	⬆️

Análise do desempenho

As iniciativas de interesse público e as actividades desenvolvidas pela CERCIAG em 2018 estão na origem dos resultados significativamente superiores em indicadores relevantes.

O desvio negativo do indicador “Visitas ao website cerciag.pt”, tem a sua origem mais provável nos constantes ataques ao website que inflacionaram as visitas anteriores e o consequente planeamento baseado no histórico. Consideramos, assim, os números actuais mais fidedignos.

Relativamente ao indicador Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos estavam previstos em Plano Estratégico 2017-2019 o desenvolvimento de 2 novos módulos da INTRANET para o ano 2018. Foram desenvolvidos no referido ano 3, um valor abaixo do histórico do ano anterior, mas ainda assim satisfatório. Foi desenvolvido um módulo dedicado às questões de HACCP, com vista a otimizar a gestão e controlo das normas e orientações aplicáveis, um módulo de controlo e gestão de projectos, que possibilita o controlo integral quer de candidaturas, quer da execução dos projectos apresentados e desenvolvidos pela organização e um módulo de acompanhamento e controlo de acções de melhoria, com vista a permitir uma gestão mais otimizada das acções de melhoria levadas a cabo pela CERCIAG.

6.1.3 CLDS 3G - ADRO

Principais Acções e Iniciativas

Das 32 acções elencadas no projecto, destacam-se algumas desenvolvidas em 2018, quer pelo impacto que tiveram na comunidade, quer pelos resultados atingidos.

Deste modo, no Eixo 1 - Emprego, Formação e Qualificação, a acção 5 (Plataforma do Emprego), quer pela adesão, quer pelo impacto, foram o mote para a participação noutras acções deste eixo, nomeadamente ao nível da formação. Em estreita parceria com o NLI e os gestores de RSI, conseguiu-se uma adesão significativa à plataforma, bem como uma procura mais activa de emprego e uma efectiva preocupação por mais competências profissionais. A acção 11 (Workshops de orientação e integração profissional) foi inserida no plano de actividades da Escola Secundária Adolfo Portela em detrimento da Escola Secundária Marques Castilho, que tinha sido escolhida no ano anterior para dinamizar a acção 2. Este ano a acção 2 foi desenvolvida no Fórum da Juventude, com acções de procura activa de emprego para públicos de baixas competências e desempregados de longa duração. Não só na acção 2, como na acção 13 (dinamizada em parceria com o grupo de Jovens IR Até da Freguesia de Valongo do Vouga), verificou-se uma diversificação do público-alvo, passando a ser dirigidas, também, para jovens. Ainda dentro do mesmo eixo, a procura por mais formação, para outros públicos (Acção 12), foi alterada para sessões de esclarecimento, em forma de workshop, para empreendedores e jovens empresários, em detrimento do curso de empreendedorismo “Da ideia ao negócio”. Encadeada com esta acção foram também dinamizadas mensalmente sessões de apoio aos jovens empresários, de forma a criar novos projectos e seguir novas linhas de negócio. Finalmente, realizou-se mais uma Feira de Emprego e Empreendedorismo, que contou com 380 visitas e 23 expositores. No decorrer deste evento, foram distinguidas mais 2 entidades empregadoras com a marca “Selo Inclusivo”, pelo relevante trabalho na integração profissional de pessoas com deficiência.

No Eixo 2 - Intervenção Familiar e Parental, foram dinamizadas acções dirigidas fundamentalmente a agregados familiares mais vulneráveis, das freguesias de Valongo do Vouga e União de Freguesias de Águeda e Borralha, com 4 elementos cada e com cadência mensal: acção 15 (Gestão orçamental e familiar), acção

16 (Auto-sustentabilidade) e acção 17 (Relações familiares). A Freguesia de Macinhata do Vouga continuou a não apresentar a adesão esperada. As acções 18 (Espaço Mulher) e 19 (Clube do Bom Vizinho), tiveram um maior impacto nas freguesias de Macinhata e Valongo do Vouga. Os ateliers do “Espaço Mulher” tiveram uma adesão significativa nas três freguesias de abrangência e o “Clube do Bom Vizinho”, começou a criar uma rede de voluntários coesa e de interajuda. Ainda neste eixo, destacamos a acção 21 (Sistema de Segurança – Telecuidado). Dentro do programa de acompanhamento da GNR, foram visitados idosos nas freguesias de abrangência do projecto, tendo sido possível implementar 7 dispositivos. Neste momento mantêm-se 15 dispositivos em funcionamento, pese embora a conclusão do projecto, uma vez que se pretende diligenciar no sentido da sua continuidade.

Relativamente ao Eixo 3 - Capacitação da Comunidade e das Instituições, com especial enfoque no associativismo, artesanato e voluntariado, as acções 23 e 24, tiveram uma boa adesão, nomeadamente no que respeita à formação específica dirigida a artesãos locais. Nesta sequência, houve uma maior adesão na “Feira de Produtos Regionais”, onde foi apresentado o resultado de um produto final (embalagens personalizadas e com um logotipo criado pelas artesãs), como também possibilitou a aplicação das estratégias de marketing adquiridas na venda de produtos. É notória a diferenciação entre a primeira feira e a última feira realizada, no que concerne à apresentação dos produtos, à coesão e entrosamento dos artesãos, aos produtos apresentados e à rentabilidade conseguida a nível de vendas. Ao nível do artesanato foi possível também promover a arte da cestaria com 2 elementos das Comunidades Ciganas de Aguieira e Carvalhosa, tendo por objectivo inclui-los na rede de artesãos, no âmbito da acção 24, de forma a criar um produto de valor acrescentado. Foram criados cestos em vime direccionados para comercialização de produtos específicos, de forma a criar novos modelos. Foram, neste eixo, implementados dois postos de trabalho, na freguesia de Valongo do Vouga, através da acção 27 (Inclusão digital), verificando-se que a utilização dos equipamentos não tem sido apenas procurada no âmbito de pesquisas de ofertas de emprego, mas também começa a ser usada como ferramenta lúdica nos mais idosos, que, cada vez mais, se familiarizam com as novas tecnologias. Finalmente, ainda no âmbito do Eixo 3, foi possível identificar 2 pessoas das comunidades ciganas para actividades de cariz comunitário, ao nível do ensino de cestaria, objectivo previsto na acção 31 (Envolvimento da comunidade cigana).

Metas de Implementação do Projecto – Acções estruturantes da cada Eixo

Indicador	Meta Projecto		Realizado		2018		T. Execução Projecto		Status
	PI	CLAS	2016/17	Planeado	Realizado	T. Execução	PI	CLAS	PI
E1/ A6 - Participantes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	100	50	134	100	380	380%	514%	1028%	--
E1/ A6 - Expositores presentes na Feira de Emprego e Empreendedorismo	30	15	32	30	23	76,7%	183,3%	366,7%	--
E1/A7 - Empresas distinguidas com a marca de “Empresa Inclusiva”	30	6	4	26	2	7,7%	10%	100%	--
E1/ A10 - Participantes no Workshop "Capacitação do tecido empresarial para a empregabilidade das pessoas com deficiência e/ou incapacidade"	30	15	12	18	35	194,4%	156,7%	313,3%	--
E2/A15 - Oficinas implementadas na área da gestão orçamental familiar	18	3	6	13	2	15,4%	44,4%	266,7%	--
E2/A15 - Participantes a frequentar as acções da gestão orçamental familiar	30	15	25	18	12	66,7%	123,3%	246,7%	--

Indicador	Meta Projecto		Realizado 2018				T. Execução Projecto		Status
	PI	CLAS	2016/17	Planeado	Realizado	T. Execução	PI	CLAS	PI
E2/A16 - Oficinas implementadas na área de auto-sustentabilidade das famílias	18	3	4	13	1	7,7%	27,8%	166,7%	--
E2/A16 - Participantes nas acções de auto-sustentabilidade das famílias	30	15	19	18	6	33,3%	83,3%	166,7%	--
E2/A17 - Programas de Educação Parental implementados	9	2	4	6	1	16,7%	55,6%	250%	--
E2/A17- Participantes nos Programas de Educação Parental implementados	24	16	17	12	9	75%	108,3%	162,5%	--
E3/A23 - Feiras de produtos regionais realizadas	3	3	2	2	1	50%	100%	100%	--
E3/A24 - Artesãos envolvidos nas Oficinas do ADRO - Ateliers de Trabalho artesanal	15	3	15	15	5	33,3%	100%	500%	--
E3/A29 - Criação/manutenção de Mercearia Solidária	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	--
E3/A30 - Criar e dinamizar uma plataforma digital para potenciar e dinamizar o Banco Local de Voluntariado de Águeda	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	--
E3/A31 - Elementos da comunidade cigana envolvidas em actividades de cariz comunitário	10	4	5	5	2	40%	50%	125%	--

Análise do desempenho

A demonstração de resultados físicos obtidos com o presente Projecto, não só relativa ao ano de 2018, mas também relativa aos resultados físicos globais 2016-2018 considerando a sua conclusão, requer algumas especificidades, conforme tem vindo a ser explicado em Relatórios anteriores.

Este projecto prevê um conjunto de metas apresentadas no Pedido Inicial (PI) que, por constrangimentos diversos já explanados, relativamente às quais foram propostas e aprovadas alterações em sede de CLAS. A validação desta alteração para com o Organismo Intermédio ficou, desde o início de 2017, pendente da apresentação de um Pedido de Alteração à Candidatura, tendo que aguardar aprovação, do respectivo Organismo, para a sua submissão. Acontece que todas as diligências necessárias apenas foram concluídas em Dezembro de 2018, sendo nesta data efectuada a sua submissão, do qual ainda não foi recebida a respectiva aprovação.

Este processo implica que, à data de apresentação do presente Relatório, desconheçamos ainda as metas que deverão ser consideradas para aferição das taxas de execução de cada actividade do projecto. Assim, e com o objectivo de facilitar a leitura e entendimento dos resultados e do trabalho efectuado, foram considerados os valores do Pedido Inicial e das propostas aprovadas em CLAS, quer relativamente às metas globais do projecto, quer no apuramento da Taxa de Execução. Para o planeamento de 2018 foram considerados os valores do Pedido Inicial, uma vez que é este que, à data, se encontra em vigor.

O constrangimento ocorrido implicou que os resultados globais do projecto estejam, como seria expectável e motivou o Pedido de Alteração em CLAS, abaixo do previsto em várias actividades por referência ao PI e acima do proposto em CLAS.

A ser aprovado o Pedido de Alteração, o CLDS atingiu todos os objectivos a que se propôs.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da Direcção	100%	100%	~
Taxa de sucesso operacional da Direcção	100%	98%	~
Índice de execução financeira da Direcção	100%	105,2%	~

6.2 Gestão Administrativo-Financeira

Principais Acções e Iniciativas

De acordo com o previsto em Plano de Actividades para 2018, a operacionalização dos objectivos estratégicos foi a principal preocupação do DAF considerando que constituem a estratégia determinada pela Direcção da CERCIAG.

Nesse sentido, foram tomadas todas as medidas para que os objectivos e metas definidos para o ano de 2018 fossem concretizados, através da implementação de acções e iniciativas específicas para o efeito.

Durante o exercício procedeu-se a uma gestão de recursos financeiros ainda mais rigorosa. O cumprimento orçamental foi controlado/analísado periodicamente de forma a ser possível a tomada de medidas correctivas/preventivas de acordo com o executado. Nesta óptica de sustentabilidade financeira pretendeu-se ainda, e de forma a potenciar o maior equilíbrio orçamental, aumentar a articulação com a Assessoria à Direcção Executiva e com os diferentes Departamentos e Serviços. Só com esta forma de cooperação se conseguiu alcançar o controlo de gastos gerais que dependeram da acção de cada um.

Numa perspectiva de motivação/satisfação dos Recursos Humanos e Clientes, e em cumprimento das orientações da Direcção, foi prioritário o cumprimento dos prazos estabelecidos para o processamento administrativo de salários, bolsas e apoios financeiros aos clientes com actividades ocupacionais no exterior.

Foi também prioritário o cumprimento de prazos com o apuramento de Pedidos de Reembolso/Saldo, a apresentação de informações solicitadas no âmbito das Candidaturas em curso do POISE e outros relatórios solicitados pelos diferentes organismos de Tutela.

Resumidamente, tratou-se de um ano muito trabalhoso para o Departamento, mas que, com o esforço e colaboração de todos, foi possível ultrapassar, assegurando a prestação dos serviços necessários ao bom funcionamento de todos os Departamentos.

Execução Financeira

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Eficácia da negociação	15	15	12	80%	↘
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	385.780€	100%	356.152,61€	92,3%	↗
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	31.240,5€	10%	12,8% 39.987,75€	128%	↗
Cedências de espaços	3	5	0	--	--

Análise do desempenho

No que respeita ao indicador "Eficácia da Negociação", apenas foram considerados os processos que resultaram em procedimento de ajuste directo (regime geral) e de consulta prévia. Foram realizados 12 novos processos de fornecimento - electricidade, combustíveis, produtos de higiene e limpeza, mercearia diversa, carne, segurança e saúde no trabalho e segurança alimentar, vigilância, impressão e digitalização, gás a granel e comunicações, tendo sido necessária a abertura de 2 processos para a contratação de electricidade e de 2 processos para a contratação de mercearia, por ausência de propostas de concorrentes.

Relativamente ao indicador "Execução Orçamental dos Fornecimentos e Serviços de Terceiros" verifica-se que o resultado ficou abaixo do orçamentado, o que reflecte um resultado favorável. Para esta rubrica de gastos registou-se uma diminuição relativamente a 2017, verificando-se a maior redução na subrubrica dos gastos com conservação e manutenção.

Os donativos superaram a meta definida, tendo registado um crescimento de 4.526,90€ relativamente a 2017, o que é francamente positivo.

Recursos Humanos

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de colaboradores	99	102	110	107,8%	↗
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.661.000€	100%	1.679.652,26€	101,1%	~
Índice de contratações	--	0%	15,5	100%	~
Total de colaboradores avaliados (em período ordinário)	73	80	85	106,3%	↗
Média da Avaliação de Desempenho	74,9%	≥73%	--	75,6%	↗

Análise do desempenho

Em relação aos Recursos Humanos as metas estabelecidas para o ano de 2018 foram superadas atendendo à necessidade de afectação de RH ao novo projecto da Casa de Abrigo e que 5 colaboradores se encontravam, a 31/12/2018, de baixa prolongada (3 por maternidade e 2 por doença). É de salientar que os gastos ficaram ligeiramente acima do planeado. O Índice de contratações (Turnover) reflecte o fluxo de RH durante o ano, tendo-se verificado 20 admissões e 14 rescisões contratuais.

Dos 103 colaboradores activos no período de Avaliação de Desempenho, 4 não foram avaliados por não se encontrarem nas condições previstas no respectivo procedimento para Avaliação Ordinária (baixa médica ou ausência superior a 6 meses no ano de 2017) e 14 colaboradores foram sujeitos a Avaliação Extraordinária.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	34.400€	100%	30.455,24€	88,5%	↗
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	25.000€	0%	21.430,49€ (-32,5%)	67,5%	↗
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	100%	100%	224	99,1%	~

Análise do desempenho

Em 2018 verificou-se uma diminuição nos custos com manutenções de viaturas, tendo-se registado uma redução de 32,5% relativamente ao ano de 2017.

Das 226 necessidades de manutenções identificadas (79 a viaturas e 147 a equipamentos e infra-estruturas), apenas não foram concluídas 2 (manutenção do gradeamento exterior e substituição de telhas da passagem exterior). De realçar que a substituição do telhado do DFE, a substituição da tela do telhado do DAO, a substituição do chão da cozinha e dos balneários do DAO, bem como a modernização dos componentes do PT, manutenções já identificadas em anos anteriores, por implicarem investimentos elevados, a sua realização tem vindo a ser adiada por falta de disponibilidade financeira.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	99,7%	~
Taxa de sucesso operacional do GAF	100%	97,9%	~

Indicador	Meta	Realizado	Status
Índice de execução financeira do GAF	100%	100,8%	~

6.3 Gestão de Clientes

Principais Acções e Iniciativas

No decorrer do ano de 2018 foram muitas as acções e iniciativas implementadas pelos diversos Departamentos e Serviços, que contribuíram para assegurar as necessidades/expectativas dos clientes e outras partes interessadas, bem como a qualidade do trabalho desenvolvido, as quais se encontram seguidamente explanadas.

Como forma de sensibilização, foi realizada uma acção subordinada ao tema “Internet Segura”, dirigida a clientes, que contou com a colaboração do Núcleo Escola Segura da GNR de Águeda.

A aferição da qualidade de vida dos clientes do apoio domiciliário estava dependente da construção de uma escala que se adequasse ao tipo de população. Apesar de não se ter concretizado a construção de uma escala específica com a Universidade de Aveiro, foi possível através da Psicóloga do Departamento a selecção de uma escala que melhor se adequasse a este tipo de população. Diligenciou-se no sentido de solicitar a aprovação do autor (Miguel Angel Verdugo) para aplicar a versão portuguesa da escala, tendo sido autorizado. A mesma foi aplicada no 3º trimestre.

No decorrer do ano as iniciativas relacionadas com o Desporto também mereceram destaque, nomeadamente nas modalidades de Judo e Ciclismo, não esquecendo a continuidade de um atleta e de um elemento técnico na Equipa Nacional de Futsal para pessoas com Síndrome de Down. No primeiro semestre o Judo teve uma maior expressão com diversos campeonatos e demonstrações a nível nacional, que teve o seu auge no 2º Campeonato da Europa de Judown em Biella (Itália) e um Louvor a um cliente por parte da ADJA, durante a etapa do Torneio Moliceiro em Oliveira do Bairro. No âmbito do desporto, é incontornável a participação de um cliente e do Professor de Actividade Física no Campeonato da Europa de Futsal para pessoas com Síndrome de Down (FutDown) em Terni – Itália, com a consagração de Campeões Europeus 2018.

No sentido de sensibilizar e capacitar a comunidade escolar, a equipa de CRI dinamizou um conjunto de acções para a sensibilização, preparação e formação de alunos, famílias, docentes e assistentes operacionais em diferentes áreas: Saúde (ex. higiene oral); Educação (ex. Estratégias de Auto-regulação-15 propostas de actividade); Inclusão (ex. Acção de Sensibilização sobre o Autismo); Transição Para a Vida Adulta (ex. despiste vocacional e Higiene e Segurança no Trabalho); Parentalidade (ex. Coaching Familiar).

Destaca-se, ainda, o trabalho desenvolvido pela Fanfarra Zabumbar no decorrer de 2018, tendo realizado mais de 25 actuações, das quais se realçam a participação na Noite Branca, a Inauguração da Iluminação de Natal, ambas em Lisboa, a participação no evento Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, promovido pelo INR, que aconteceu em Odivelas e no qual tiveram oportunidade de actuar para o Sr. Presidente da República e, ainda, o início de parceria com a Escola de Bailado de Aveiro, cuja performance conjunta, apresentada no Dia Mundial da Dança, veio a repetir-se ao longo do ano.

Prestação de Serviços

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de clientes	870	≥763	823	107,9%	~
DAO (Centro) – Clientes (Acordos de Cooperação)	90	90	90	100%	~
DAO (Domicilio) – Clientes (Acordos de Cooperação)	10	10	10	100%	~
DR – Clientes (Acordos de Cooperação)	14	14	15	100%	~
DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)	20	20	23	115%	↗
DFE – Formandos	328	328	400	121,9%	↗
DE – Alunos (CRI)	400	300	285	95%	~
Clientes com continuidade interna	482	483	460	95,2%	~
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	3	≥2	1	50%	↘
Taxa de integrações socioprofissionais	258	≥85%	245	95%	~
Taxa de execução das actividades do PI	87,4%	100%	--	94,3%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,3%	≥85%	--	92,2%	~
Taxa de PI's com sucesso	91,3%	≥80%	--	93,8%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	85	≤80	100	125%	↘
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	363	≥355	239	67,3%	↘
Total de eventos	17	≥16	16	100%	~
Candidaturas a projectos	24	≥22	13	59,1%	↘
Desenvolvimento de projectos	10	≥15	11	73,3%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	434	100%	435	100%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	1335	100%	1142	85,5%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	12142	100%	11606	95,6%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	5473	100%	8864	161,9%	↗

Análise do desempenho

Numa análise global aos indicadores que avaliam o desempenho e execução dos departamentos e serviços, constata-se que os resultados alcançados no decorrer de 2018 estiveram em conformidade com o previsto no plano anual, demonstrando uma adequada gestão dos serviços e recursos utilizados.

No indicador “DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)” verifica-se um desvio positivo. Apesar do serviço contar com 20 vagas em acordo de cooperação, verificou-se em 2018 a saída de 3 clientes (falecimento, alterações na dinâmica familiar, e integração em ERPI), pelo que foram admitidos 3 novos clientes.

Destaca-se o desvio positivo no Total de Formandos do DFE, em virtude em virtude dos desvios positivos parciais nos indicadores Total de Clientes de IAOQE e APC do Centro de Recursos, que excederam largamente o esperado. O facto de os destinatários do Centro de Recursos serem encaminhados pelo Centro de Emprego de Águeda aumenta a imprevisibilidade quanto ao número e período de encaminhamento dos candidatos. Além disso, o número de pessoas acompanhadas no âmbito deste serviço, assim como o volume de trabalho associado, tem aumentado consideravelmente nos últimos anos, o que deu origem à divisão do Departamento de Formação e Emprego em dois departamentos distintos (Departamento de Formação e Departamento de Emprego) a partir de Janeiro de 2018.

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. No decorrer de 2018 foi aberta a Casa de Abrigo para Mulheres com Deficiência Vítimas de Violência. Foi ainda aprovado um projecto pelo BPI Capacitar, que vai permitir abrir uma nova resposta em 2019.

O desvio negativo no indicador “Candidatos sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)”, apesar de aparentar uma taxa positiva, o seu status foi considerado negativo uma vez que o objectivo deste indicador é diminuir a lista de espera, conseguindo a integração ou encaminhando para outras instituições.

Relativamente ao indicador “Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados”, e à semelhança do ano transacto, verificou-se um desvio negativo significativo, sobretudo devido aos questionários aplicados aos alunos do CRI. Esta situação deve-se sobretudo ao término das actividades lectivas por motivos de exames e provas, o que impediu a entrega e recolha atempada de todos os questionários. O mesmo não se verificou relativamente ao restante público-alvo que avalia os serviços prestados pelo CRI.

No que se refere aos indicadores “Candidaturas a Projectos” e “Desenvolvimento de Projectos”, verifica-se que os mesmos apresentam uma execução inferior ao previsto, resultado directo da dificuldade na aprovação de candidaturas, pois apesar do dinamismo da equipa só foi conseguido financiamento para 4 projectos.

O indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” apresenta um desvio positivo. 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. Este desvio deve-se, sobretudo, ao aumento de presenças de alunos do CRI em actividades/sessões.

6.3.1 Departamento de Formação de Activos

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	11	100%	6	54,6%	⬇️
Taxa de execução do PFA (Volume de Formação Anual)	5348	100%	4510,5	84,3%	⬇️
Média de horas formação por colaborador	40,5	≥35	58,45	167%	⬆️
Colaboradores com formação	73	90	85	94,4%	~
Eficácia da formação do PFA	96,2%	≥90%	--	51,9%	⬇️

Análise do desempenho

O desvio negativo verificado nos indicadores “Taxa de Execução do PFA (Plano de Formação Anual)” e “Eficácia da Formação do PFA” deve-se ao facto de apenas terem sido realizadas 6 das acções de formação previstas para o ano de 2018. No entanto, estes valores não são muito esclarecedores, uma vez que, ao abrigo da Formação Específica (uma das acções previstas em Plano Anual), a CERCIAG proporcionou aos seus colaboradores cerca de 7 acções de formação, correspondentes a 2239 horas de formação, especificamente relacionadas com a sua área de intervenção e perfil funcional. A realização destas acções foi, em grande parte, possível graças às parcerias estabelecidas entre a CERCIAG e outras estruturas da comunidade.

Importa ainda referir que, mesmo sendo o último ano do ciclo de formação e muitos colaboradores já terem atingido a totalidade de horas de formação para o triénio em vigor, em 2018 a média de horas de formação por colaborador foi bastante superior ao expectável, apresentando uma taxa de execução de 167%.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GC	100%	98,2%	~
Taxa de sucesso operacional do GC	100%	90%	~
Índice de execução financeira do GC	100%	91,6%	~

6.4 Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

A intervenção do CRI assenta numa abordagem centrada no aluno e na interacção entre este e os ambientes nos quais participa, visando otimizar o seu potencial de aprendizagem, funcionalidade e o seu desenvolvimento integral, promovendo a sua efectiva inclusão.

Esta intervenção da equipa do CRI nos agrupamentos da área de abrangência, no decorrer dos anos lectivos 2017/2018 e 2018/2019, foi pautada pelo incremento do número de acompanhamentos de alunos nos contextos naturais (salas de aula, refeitórios) com o objectivo de apoiar a realização de exercícios ou actividades, adaptando-os (actividades físicas adaptadas; adaptações na alimentação;...), assim como um aumento no número de intervenções/acções dinamizadas nos contextos naturais (recreios, sala de aula, refeitório) e grupos de pares, com o objectivo de apoiar a inclusão através do trabalho de competências específicas de todos os alunos e da sensibilização da comunidade escolar.

Salienta-se também o reforço na articulação entre os técnicos e os docentes (em particular com os Titulares e/ou Directores de Turma), nas várias fases de intervenção, preconizando o trabalho em equipa onde todos os intervenientes, na sua especificidade, se complementam de forma a desenvolver uma perspectiva holística do aluno e a delinear e implementar abordagens e metas comuns.

Houve ainda durante o ano a continuidade natural dos grupos de desenvolvimento de competências específicas, em parceria com os Agrupamentos de Escolas - InterAgir, para a promoção de competências sociais; Leitura Escrita e Fala, para a promoção de competências de leitura e escrita; A-Team, para a promoção da autonomia dos alunos; Treino Cognitivo; Educação Afectivo-Sexual; e grupos de estimulação sensorio-motora, e a dinamização de diversas acções de sensibilização, preparação e formação de alunos, famílias, docentes e assistentes operacionais - Saúde (ex. higiene oral); Educação (ex. Estratégias de Auto-regulação 15 propostas de actividade); Inclusão (ex. Acção de Sensibilização sobre o Autismo); Transição Para a Vida Adulta (ex. despiste vocacional e Higiene e Segurança no Trabalho); Parentalidade (ex. Coaching Familiar) no sentido de sensibilizar e capacitar a comunidade escolar.

Prestação de Serviços

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de clientes (alunos)	400	≥300	285	95%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção	10115	100%	11292	111,6%	↗
Taxa de execução das actividades do PI	87,1%	100%	105,7% (9482)	105,7%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,2%	≥85%	--	87,8%	~
Taxa de PI's com sucesso	80,3%	≥80%	--	83,8%	~
Grau de concretização dos objectivos PIT	85%	≥80%	--	82%	~

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Clientes com continuidade interna	300	300	285	95%	~
Fisioterapia – sessões	783	100%	798	101,9%	~
Fisioterapia – presenças	1232	100%	977	79,3%	↓
Psicologia – sessões	1849	100%	1751	94,7%	~
Psicologia – presenças	3064	100%	4685	152,9%	↑
Terapia da Fala – sessões	2145	100%	1728	80,6%	↓
Terapia da Fala – presenças	3116	100%	3137	100,7%	~
Terapia Ocupacional - sessões	1340	100%	879	65,6%	↓
Terapia Ocupacional - presenças	1941	100%	1747	90%	~
PIT – Acompanhamentos	802	100%	1075	134%	↑
PIT - N° médio de clientes	62	≥62	64	103 %	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	6289	100%	5861	93,2%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	3866	100%	2826	148,9%	↑

Análise do desempenho

Os desvios negativos verificados devem-se sobretudo à reorganização dos serviços de forma a irem de encontro às necessidades que foram sendo sinalizadas pelos Agrupamentos no decorrer do ano lectivo, nomeadamente intervenções específicas com grupos, turmas e famílias. As novas orientações de trabalho dos Centros de Recursos para a Inclusão, que assentam numa perspectiva de capacitação e habilitação dos contextos, não permitiram definir e executar com rigor algumas das metas que foram planeadas em sede de Plano de Actividades da Organização. Contudo, esta reorganização dos serviços não compromete o financiamento que é atribuído pelo Ministério da Educação.

A análise aos indicadores do Departamento de Educação permite verificar que a execução global dos indicadores se encontra dentro do previsto, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento do serviço e conseqüente cumprimento das metas estabelecidas, assim como o cumprimento com as aprovações constantes nos Planos de Acção relativos aos anos lectivos 2017/2018 e 2018/2019.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	97,4%	~

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

6.5 Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

De realçar, no ano de 2018, as iniciativas relacionadas com o Desporto, nomeadamente nas modalidades de Judo e Ciclismo, não esquecendo a continuidade de um atleta e um elemento técnico na Equipa Nacional de Futsal para pessoas com Síndrome de Down. No primeiro semestre o Judo teve uma maior expressão com diversos campeonatos e demonstrações a nível nacional e que teve o seu auge no 2º Campeonato da Europa de Judown em Biella (Itália) e um Louvor a um cliente por parte da ADJA, durante a etapa do Torneio Moliceiro em Oliveira do Bairro. No âmbito do desporto, é incontornável a participação de um cliente e do professor de Actividade Física no Campeonato da Europa de Futsal para pessoas com Síndrome de Down (FutDown) em Terni – Itália, com a consagração de Campeões Europeus 2018.

Na promoção e apoio às actividades de autodeterminação, merecem particular destaque as iniciativas no âmbito da PNAR – Plataforma Nacional de Auto representantes em que a CERCIAG teve o privilégio de acolher a Assembleia Geral da PNAR com a participação de instituições de todo o país.

Realçamos ainda a participação no Projecto “Dar Voz”, também no âmbito da PNAR, que permitiu à Presidente dos AR da CERCIAG participar em diversas iniciativas em Braga e no Funchal. De salientar também a continuidade do Intercâmbio do Grupo de AR da CERCIAG com o Agrupamento de Escolas de Valongo do Vouga no Projeto "Troca Palavras por Sorrisos", que permitiu a partilha e o convívio entre elementos do grupo e alunos do 9º ano de escolaridade deste estabelecimento de ensino.

A CERCIAG, e o DAO especificamente, acolheu durante o ano diversos estágios de variadas instituições de ensino superior e de ensino técnico e profissional. Salientamos o facto de grande parte desses estágios terem sido contratados após o seu término para continuarem na CERCIAG.

Como referido em Plano, a equipa do departamento participou em diversas reuniões e iniciativas, com o objectivo de sensibilizar e motivar a mesma para as dificuldades financeiras e os novos desafios que a organização atravessa neste momento.

Prestação de Serviços

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	102	100	102	102%	~
Taxa de execução das actividades do PI	82,4%	100%	--	88,9%	↘
Grau de concretização dos objectivos do PI	86,1%	≥85%	--	92,3%	~
Taxa de PI's com sucesso	87,9%	≥80%	--	95%	~
Taxa de clientes com Sonho	60	60%	66	66%	--
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	60	100%	59	98,3%	~
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	24	≥80%	25	104,2%	~
Clientes com continuidade interna	89	100	100	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	22	30	41	73,2%	↘
Terapia da Fala – sessões	410	100%	389	94,9%	~
Terapia da Fala – média de clientes	10	100%	10	100%	~
Fisioterapia – sessões	1842	100%	1871	101,6%	~
Fisioterapia - média de clientes	58	100%	70	120,7%	↗
Terapia Ocupacional – sessões	1321	100%	1263	95,6%	~
Terapia Ocupacional - média de clientes	141	100%	133	94,3%	~
Serviço Social – acompanhamentos	500	100%	901	180,2%	↗
Psicologia – acompanhamentos	35	100%	27	77,1%	↘
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	106,4% (380)	100%	378	98,7%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	79% (870)	100%	957	92,3%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	96,9% (5192)	100%	4726	98,2%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	167,5% (1015)	100%	1381	132,8%	↗

Análise do desempenho

Ao longo de 2018 foi acompanhado um total de 102 Clientes, mantendo-se em cada momento os 100 clientes em Acordo de Cooperação, tendo-se no entanto verificado duas rescisões e as mesmas admissões.

O ligeiro desvio relativo à Terapia da Fala deve-se essencialmente à falta de clientes e a ausência de carácter pessoal por parte da técnica, não tendo sido possível encontrar um colaborador com as competências necessárias para efectuar a substituição.

O ligeiro desvio positivo relativo às sessões e à média de clientes de Fisioterapia deve-se essencialmente ao reajustamento desta terapia às necessidades identificadas.

As obras de melhoramento e conservação da piscina da CERCIAG em 2018 não permitiram a execução plena das actividades no meio aquático o que teve impacto na Taxa de Execução das Actividades do PI. Este indicador também foi influenciado por uma taxa de absentismo dos clientes durante 2018, devido essencialmente a episódios de doença, a oportunidades que foram surgindo de actividades não previstas e às quais foi dada prioridade, e também, dada a volatilidade dos clientes de CAO, a alguma labilidade emocional e consequente ausência das actividades.

Realçamos o desvio significativamente superior nos Acompanhamentos de Serviço Social devidos à necessidade premente de apoiar os agregados familiares na reconversão da PSI – Pensão Social para a Inclusão, obtenção dos Atestados Multiusos e os respectivos processos de Interdição/Inabilitação imprescindíveis para esta reconversão, o que se reflectiu igualmente na Taxa de execução dos serviços técnicos.

Quanto ao desvio negativo das sessões de Psicologia, deve-se essencialmente à ausência por períodos prolongados de um cliente.

É flagrante o impacto que o encerramento da piscina teve na Taxa de Execução das Actividades do PI, que ainda assim teve valores próximos dos 90% com as actividades de substituição.

As Actividades de inclusão são directamente influenciadas pelos indicadores que as alimentam, nomeadamente os treinos e as demonstrações de algumas modalidades, os ensaios de Malabares e as sessões de Átomo, indicadores que apresentam na generalidade valores abaixo do planeado. As Actividades de Autodeterminação são influenciadas pelos projectos dos AR, as competições das diferentes modalidades desportivas e as actuações das actividades artísticas (Rancho, Malabares, Dança e Teatro). Ainda assim, consideram-se os valores apresentados nestes indicadores satisfatórios.

Os restantes indicadores apresentam taxas de execução de acordo com o planeado.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	100%	~
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	95,6%	~

Indicador	Meta	Realizado	Status
Índice de execução financeira do DAO	100%	98,2%	~

6.6 Departamento de Formação e Emprego

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação e Emprego desenvolveu durante o ano de 2018 os cursos de formação profissional de Carpintaria, Cerâmica, Serralharia, Costura, Jardinagem, Práticas Administrativas, Serviços Gerais e Restauração, nos percursos formativos aprovados em candidatura. Desenvolveu ainda uma acção de Formação Contínua para 8 activos empregados, com o objectivo de actualização de conhecimentos e competências no âmbito da higiene, segurança e saúde no trabalho, e também uma acção de formação contínua para activos desempregados, com o seu foco em técnicas de procura de emprego.

No âmbito do Centro de Recursos foram desenvolvidas as medidas de IAOQE, AC e APC, excedendo o previsto em Plano de Acção para o ano de 2018, o que conduziu à necessidade de submissão de um Pedido de Alteração ao Plano de Acção, para rectificação do número de destinatários abrangidos nas medidas de IAOQE e APC, com o respectivo reforço financeiro. Em parceria com o CLDS – ADRO e com o Centro de Emprego de Águeda, foi dinamizada uma sessão sobre Percursos Inclusivos, destinada a entidades empregadoras e técnicos em geral.

Em 2018 o Departamento acompanhou ainda 111 Clientes nas medidas formativas e 289 destinatários nas medidas de empregabilidade, 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, Serviço Social e Actividade Física Adaptada). 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 de Formação e Emprego continuou a apostar na realização de visitas de estudo.

Realçamos, por fim, a colaboração do Núcleo Escola Segura da GNR de Águeda, na dinamização de uma acção de sensibilização subordinada ao tema “Internet Segura” e da empresa Alves Bandeira, com uma acção de sensibilização subordinada aos temas da reciclagem, segurança rodoviária, entre outros.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	101	≥101	95	94,1%	~
Média de Clientes	81	81	75	93,5%	~
Clientes com continuidade interna	48	48	40	83,3%	↓
Volume de horas formação	110172	≥92%	101550	92,2%	~
PCT's	95	≥95	77	81,1%	↓
Taxa de execução das actividades do PI	84%	100%	17300,21	92%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	96,8%	≥85%	--	97,5%	~
Taxa de PI's com sucesso	98%	≥80%	--	98,9%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	51	100%	57	111,8%	↑
Taxa de execução das actividades de inclusão	223	100%	91	40,8%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	688	100%	670	97,4%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	1092	100%	877	80,3%	↓

Análise do desempenho

A não aprovação da totalidade da segunda candidatura das medidas formativas teve alguns impactos nos resultados obtidos no ano de 2018, uma vez que este Plano de Actividades foi elaborado com base na expectativa de que todos os cursos seriam aprovados. Neste sentido, os valores mais baixos verificados nos indicadores Admissão de Clientes, Admissão de Clientes – Percurso B e Total de clientes – Percurso B prendem-se precisamente com o facto de um curso de percurso B não ter sido aprovado.

Os desvios negativos verificados nos indicadores Clientes com continuidade interna e Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados devem-se, em grande parte, ao anteriormente descrito, mas também ao facto de continuarem a existir desistências de formandos, que não podem ser substituídos de acordo com as actuais orientações para as medidas formativas.

O desvio negativo verificado no indicador “PCT's” deve-se ao facto de terem sido planeadas experiências de PCT para os formandos de 1º ano, o que não é habitual, uma vez que a Formação Prática em Contexto de Trabalho apenas costuma ter lugar no 2º e 3º anos dos cursos. Por motivos de planificação pedagógica e constrangimentos associados ao desenvolvimento das duas candidaturas, não foi possível que os formandos de 1º ano usufruíssem desta componente. Esta situação em nada invalida o cumprimento das horas de FPCT destes formandos no decorrer dos seus percursos formativos. Relativamente aos 53 formandos

finalistas, foram celebrados 77 protocolos de Prática em Contexto de Trabalho. O elevado número de protocolos estabelecidos é justificado por alterações de entidade enquadradora de PCT, que se devem a mudanças de residência, inadaptação dos formandos à entidade ou até férias das entidades.

O indicador “Taxa de execução das actividades de autodeterminação” apresenta valores acima do esperado. Esta situação deve-se, principalmente, ao facto de 3 dos 4 indicadores que compõe este combinado dependerem de factores externos e, por isso, de difícil previsão. O indicador Fanfarras – actuações (que registou o valor mais elevado deste combinado) depende de solicitações e convites externos, algo que foi mais recorrente em 2018 e conduziu ao desvio positivo neste indicador.

Por outro lado, relativamente ao indicador “Taxa de execução das actividades de inclusão”, que combina as sessões de Átomo, Ciclismo (treinos), Fanfarras (ensaios) e Judo (treinos), a sua execução encontra-se muito abaixo do esperado. Esta situação é maioritariamente explicada pelo facto de os indicadores Ciclismo (treinos) e Judo (treinos) apresentarem uma execução nula, uma vez que, em 2018, nenhum formando manifestou interesse em frequentar estas actividades. A execução anual do indicador Átomo – sessões também apresenta um desvio negativo muito significativo, uma vez que apenas foram constituídos 3 grupos de Clientes, e não 4 como previsto, o que reduziu significativamente o número de sessões desenvolvidas.

Ao contrário do ano de 2017, o indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” apresenta um desvio negativo bastante significativo. Este desvio é justificado pelos baixos resultados de um dos indicadores do combinado, nomeadamente, os acompanhamentos ao nível da Psicologia. Os indicadores que compõem este combinado prendem-se com necessidades muito específicas dos formandos e, portanto, de difícil previsão e planeamento. Este resultado não significa que os serviços prestados estejam a ser insuficientes ou que as necessidades dos Clientes não estejam a ser satisfeitas.

De uma forma geral, e tendo em conta os constrangimentos já enumerados, a medida de Formação Profissional Inicial foi desenvolvida dentro do esperado e possível para o ano de 2018, quer ao nível do número de clientes abrangidos, quer ao nível do volume de horas de formação ministradas.

Centro de Recursos

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes (IAOQE)	80	≥80	141	100%	↗
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	15	≥15	18	120%	↗
Experiências de orientação vocacional	48	≥48	91	100%	↗
Clientes com continuidade interna	48	≥48	61	127,1%	↗
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	54	≥54	53	98,2%	~
Candidatos integrados	27	≥27	54	200%	↗
Taxa de integração	50%	≥50%	45,3%	45,3%	~

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	77	≥77	95	100%	↗
Clientes de APC que mantem o posto de trabalho	62	≥62	79	127,4%	↗
Taxa de manutenção	80%	≥80%	83,2%	83,2%	~

Análise do desempenho

O desempenho global do Centro de Recursos é francamente positivo seguindo a tendência dos últimos anos. Este desempenho reflecte-se no número de destinatários abrangidos (289) com uma execução média de 137%. Este crescimento determinou a apresentação de um Pedido de Alteração ao Plano de Acção para 2018, devido ao maior número de encaminhamentos para IAOQE e APC.

Relativamente aos resultados, o número de candidatos integrados situou-se nos 54, muito pelo trabalho desenvolvido no decorrer das Práticas em Contexto de Trabalho, no âmbito da formação profissional, e do qual resulta a integração em mercado de trabalho, seja por via de contratos de trabalho, seja por medidas activas de emprego, cuja intervenção transita para o âmbito do Centro de Recursos.

Destas 54 integrações, 24 resultam directamente de candidatos activos na medida de Apoio à Colocação, sendo, portanto, os restantes 30, de integrações directas em mercado de trabalho.

Esta diferenciação da origem dos destinatários integrados, impacta no valor da Taxa de Integração, uma vez que para o cálculo desta Taxa, no âmbito da intervenção do Centro de Recursos, são apenas considerados os candidatos que concluem a medida de Apoio à Colocação por motivo de integração profissional.

Formação Contínua

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	16	16	16	100%	~
Volume de horas de formação	600	≥92%	556,3	92,7%	~

Análise do desempenho

Em 2018, ao abrigo das medidas de formação contínua, o Departamento de Formação e Emprego desenvolveu 2 cursos destinados a activos empregados e desempregados, que contemplaram 16 destinatários.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DFE	100%	100%	~
Taxa de sucesso operacional do DFE	100%	93,8%	~
Índice de execução financeira do DFE	100%	99,6%	~

6.7 Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

A CERCIAG, e mais especificamente o Departamento de Residências, continua a manter o desejo de desenvolver esta resposta em instalações novas, modernas e mais adequadas às especificidades das pessoas residentes. Não surgiram ainda oportunidades de financiamento para aquisição ou construção de infra-estruturas no âmbito do Portugal 2020, ou outro programa adequado. Até lá, dá-se prioridade à manutenção dos espaços físicos existentes de forma a criar as melhores condições de conforto.

Paralelamente à questão das instalações, continua a ser importante o reforço contínuo das competências das equipas de acção directa, que em 2018 se operacionalizou numa formação específica ao nível da utilização dos Produtos de Incontinência e Actuações em Situações de Emergência / Intervenção Situações Específicas de Saúde.

Previsto para 2018 estava ainda a introdução dos dados relativos à medicação de todos os clientes de DR e DAO na base de controlo de stocks de medicação, que ficou concluída e é monitorizada pela enfermeira afectada aos departamentos.

A colaboração da equipa técnica em grupos de trabalho que reflectem a responsabilidade social da CERCIAG, como é o caso do Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI), Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda e o Grupo de Trabalho da UCIPSS, manteve a sua continuidade natural.

Prestação de Serviços

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	15	15	15	100%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade	57	≤50	50	100%	~
Clientes com continuidade interna	15	15	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	86%	100%	--	91,1%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	90%	≥85%	--	92,2%	~
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	--	100%	~
AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior	78	≥80	89	111,3%	↗
Saídas de socialização	60	≥50	29	58%	↘
Comemoração/festas na comunidade	28	≥25	65	100%	↗
Serviço Social - acompanhamentos	160	≥165	263	100%	↗
Saúde - Enfermagem	135	≥120	110	91,7%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	285	100%	373	130,9%	↗

Análise do desempenho

As “Saídas de socialização” ficaram em 2018 comprometidas pelas condições meteorológicas dos primeiros 5 meses do ano. No entanto, as mesmas foram compensadas pelo aumento de participação dos clientes em “Comemoração/festas na comunidade”, dado que grande parte dos eventos ocorreu em recinto fechado. De um modo geral, e uma vez que são estes os indicadores que reflectem a “Taxa de execução das actividades transversais de inclusão”, pode-se concluir que o objectivo foi superado, por via do aumento de oportunidades relativas à segunda actividade.

Quanto à monitorização dos Planos Individuais, o resultado da execução das actividades do PI evidenciam que a planificação foi totalmente ajustada às necessidades e interesses dos clientes, tendo obtido uma média de concretização superior a 90%.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	97,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	94,4%	~
Índice de execução financeira do DR	100%	91,2%	~

6.8 Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Apoio Domiciliário continua insistentemente a considerar o alargamento da prestação do serviço para a totalidade do fim-de-semana, situação que depende, obviamente, de aprovação e financiamento da tutela.

Apesar dos esforços dos últimos anos, e especificamente em 2018 ter havido candidatura ao PROCLOOP, os critérios de candidatura do programa limitam demasiado a intervenção, impondo a obrigatoriedade de serviços não previstos no acordo de cooperação, comprometendo a capacidade de resposta existente. Para o SAD, limitar a possibilidade de apoios e o tipo de apoio, não se coaduna com a metodologia de intervenção da CERCIAG em que o mais importante é respeitar continuamente as escolhas dos clientes, negociando, no entanto, o máximo de apoios possíveis, por forma a garantir o financiamento da tutela, permitindo assim continuar a desenvolver uma intervenção integrada e ao mesmo tempo sustentável para a instituição.

A aferição da qualidade de vida dos clientes do apoio domiciliário estava dependente da construção de uma escala que se adequasse ao tipo de população. Apesar de não se ter concretizado a construção de uma escala específica com a Universidade de Aveiro, foi possível através da psicóloga do departamento, a selecção de uma escala que melhor se adequa a este tipo de população. Diligenciou-se no sentido de solicitar a aprovação do autor (Miguel Angel Verdugo) para aplicar a versão portuguesa da escala, tendo sido autorizado e, consequentemente, aplicada.

Ao nível da teleassistência, não foi possível implementar novos dispositivos. Mantém-se as dificuldades do ano anterior, dado a pouca destreza dos clientes para o uso deste tipo de tecnologias.

Mantiveram-se em 2018, os cuidados de Bem-Estar (cabeleireiro, manicura e pédicure) ao domicílio ou na própria CERCIAG. Este serviço, em parceria com o Departamento de Actividades Ocupacionais, apesar de não ter um número de clientes expressivo a aderir, é requisitado mensalmente por aqueles que têm maiores dificuldades de deslocação ao exterior.

Este Departamento, em estreita parceria com o CLDS 3G ADRO, nomeadamente ao nível “Serviço Chegar + Perto”, respondeu pontualmente em 2018 a solicitações que, não fazendo parte da intervenção do apoio domiciliário, são importantes na vida dos clientes. Os pedidos foram priorizados e assegurados apoios não previstos por este departamento.

A colaboração da equipa técnica em grupos de trabalho que reflectem a responsabilidade social da CERCIAG, como é o caso do Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI), Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda e o Grupo de Trabalho da UCIPSS, manteve a sua continuidade natural.

Prestação de Serviços

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	25	≥20	23	115%	↗
Clientes com continuidade interna	20	20	20	100%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade	6	0 ⁽¹⁾	9	--	↘
Taxa de execução das actividades do PI	97,3%	100%	--	94%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	87,2%	≥85%	--	91%	~
Taxa de PI's com sucesso	90%	≥80%	--	91,7%	~
Média de serviços obrigatórios	3,3	≥4	3,3	82,5%	↘
Média de serviços complementares	1,5	≥2	1,39	69,5%	↘
Visitas domiciliárias	120	≥120	149	124,2%	↗
Serviço Social - acompanhamentos	110	≥120	127	105,8%	~
Saúde – acompanhamentos	160	≥165	197	119,4%	↗
Fisioterapia - sessões	350	≥350	349	99,7%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	349	99,7%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	405	100%	473	116,8%	↗

⁽¹⁾ A meta representa o valor desejável para o serviço, com o objectivo de conseguir dar resposta a todos os candidatos.

Análise do desempenho

Da análise dos indicadores, merecem destaque os que estão directamente relacionados com o número de serviços a prestar por cliente. A meta deste indicador faz referência ao número de serviços disponibilizados pela CERCIAG em função das necessidades dos clientes que são variáveis.

O paradigma por nós defendido, garantindo 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 e necessário 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 uma prestação de serviços francamente superior ao definido. 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%.

Os serviços técnicos apresentam uma ligeira subida em relação ao planeado, precisamente por terem sido serviços mais solicitados e necessários, aos quais demos resposta. Em contrapartida, alguns serviços das actividades básicas da vida quotidiana (ABVQ) apresentam uma execução inferior ao planeado, sem, contudo, comprometer a resposta garantida às necessidades. Aliás, a capacidade de flexibilização dos serviços de acordo com a oscilação de necessidades dos clientes, distingue a presente resposta, ainda que posteriormente, em sede de análise de resultados, a quantidade de serviços prestados por tipo, acompanhe

essa oscilação, por referência ao que é, por histórico, previsto. Nenhuma execução de serviços inferior ao planeado se verificou por falta de capacidade de resposta da equipa.

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. Ainda que a Taxa de execução das actividades do PI apresente uma ligeira descida comparativamente ao ano anterior, tanto a concretização dos objectivos, como a Taxa de PI's com sucesso, apresentaram uma ligeira subida, demonstrando uma eficácia equilibrada do cumprimento dos planos individualizados.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	100%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	95,8%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	72,2%	↓

6.9 Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto Representantes

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução das reuniões de Auto-Representantes	40	100%	38	95%	~
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes (DAO/TOTAL)	5	100%	3	60%	↓
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	5	100%	6	120%	↗
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	50	100%	47	94%	~

Análise do desempenho

Destaca-se o facto de, com a participação do Grupo de AR na PNAR, surgirem mais oportunidades de intercâmbio com outras organizações, resultando assim no desvio positivo do número de intercâmbios. Em relação à Taxa de execução das reuniões de AR e à Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos AR, existe um desvio negativo, apesar de pouco significativo, resultante da participação dos seus elementos noutras actividades (festas, formação ou referentes à PNAR), ou da ausência pontual do dinamizador. Os números relativos ao DFE resultam da baixa adesão deste departamento aos AR por indisponibilidade de horário. O objectivo de aumentar o número de Auto-Representantes no Grupo mantém-se.

Desporto Adaptado

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Actividade Física Adaptada – sessões	307	100%	629	204,9%	↗
Actividade Física Adaptada - média de clientes	52	100%	53	101,9%	~
Adaptação ao Meio Aquático - sessões	277	100%	23	8,3%	↘
Adaptação ao Meio Aquático – média de clientes	29	100%	29	100%	~
Boccia - treinos	73	100%	67	91,8%	~
Boccia – média de clientes	24	100%	22	91,7%	~
Boccia – competições e demonstrações	2	100%	1	50%	↘
Canoagem - treinos	100	100%	31	31%	↘
Canoagem – média de clientes	28	100%	27	96,4%	~
Canoagem – competições e demonstrações	1	100%	1	100%	~
Ciclismo - treinos	36	100%	32	88,9%	↘
Ciclismo – média de clientes (DAO)	3	100%	4	133,3%	↗
Ciclismo – média de clientes (DFE)	1	100%	--	--	--
Ciclismo – competições e demonstrações	3	100%	2	66,6%	↘
Judo - treinos	73	100%	69	94,5%	~
Judo – média de clientes (DAO)	4	100%	4	100%	~
Judo – média de clientes (DFE)	3	100%	--	--	--
Judo – competições e demonstrações	3	100%	11	366,6%	↗

Análise do desempenho

O desvio positivo apresentado nas sessões de AFA e os negativos nas actividades de AMA e Canoagem estão directamente relacionados uma vez que a actividade de AFA foi realizada para compensar a não realização das sessões de AMA e Canoagem por obras de melhoramento, beneficiação e conservação da piscina.

O desvio positivo relativo à média de clientes no Ciclismo é justificado pela entrada não planeada de um cliente.

Relativamente ao Judo, o ligeiro desvio negativo dos treinos deve-se sobretudo à ausência do treinador, por motivos de participação externa em provas ou outras iniciativas. Quanto ao número de competições e demonstrações desta modalidade, surgiram efectivamente diversas oportunidades de participação, fruto do êxito e investimento realizado na mesma, ao contrário do Boccia que só surgiu uma oportunidade durante o ano.

No caso das actividades previstas para o DFE, nenhum formando demonstrou ter interesse em frequentar as actividades de Judo e Ciclismo, durante o ano de 2018.

Fanfarra

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaios (DAO)	88	100%	88	100%	~
Ensaios (DFE)	42	100%	42	100%	~
Média de clientes (DAO)	25	100%	25	100%	~
Média de clientes (DFE)	≥16	100%	7	43,2%	↘
Actuações	≥15	100%	25	166, 7%	↗

Análise do desempenho

Tem especial destaque o indicador “Actuações” que se relaciona sobretudo com o aumento de convites para a Fanfarra Zabumbar participar e actuar em eventos na comunidade. Relativamente ao indicador Média de Clientes (DFE), verifica-se um desvio negativo significativo, que se deve ao facto de ter sido reduzido de 2 para 1 os grupos de ensaios e não ter sido possível acolher todos os clientes do DFE num só grupo, por falta de instrumentos disponíveis.

Malabares

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaios	41	100%	31	75,6%	↘
Média de clientes	23	100%	23	100%	~
Actuações	≥3	100%	0	0%	↘

Análise do desempenho

O desvio negativo relativo aos ensaios dos Malabares deve-se essencialmente a motivos de ausência, de carácter pessoal, por parte do colaborador responsável pela actividade, não tendo sido possível encontrar um colaborador com as competências necessárias para efectuar a substituição.

Não surgiram oportunidades de actuações durante o ano de 2018.

Rancho

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaios	45	100%	45	100%	~
Média de clientes	45	100%	44	97,8%	~
Actuações	≥5	100%	2	40%	↘

Análise do desempenho

Ao contrário do ano anterior de 2017, não surgiram durante 2018 tantas oportunidades de actuação do Rancho, ficando este valor abaixo do planeado.

Átomo

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Sessões (DAO)	356	338	297	87,9%	↘
Média de clientes (DAO)	72	74	72	97,3%	~
Sessões (DFE)	68	72	49	68,1%	↘
Média de clientes (DFE)	41	40	33	83,1%	↘
Taxa de Execução das Acções de Formação / Sensibilização	3	100%	2	66,7%	↘
Participantes nas acções de sensibilização (Taxa de Execução das pessoas abrangidas pelas Acções de Formação / Sensibilização)	75	100%	550	733,3%	↗

Análise do desempenho

O desvio negativo relativo às sessões de Átomo deve-se essencialmente a ausência, de carácter pessoal, por parte dos colaboradores responsáveis pela actividade, não tendo sido possível encontrar colaboradores com as competências necessárias para efectuar a substituição. Este desvio reflecte ainda a falta de alguns clientes em sessões individuais/casal.

As acções de sensibilização estão abaixo do planeado; contudo realçamos o número de pessoas abrangidas pelas acções realizadas, factor que depende das oportunidades e dos contextos que surgem. No ano de 2018 tivemos o privilégio e o prazer de apresentar o Átomo no 3º Encontro sobre Inclusão em Contexto Escolar na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, com uma plateia de cerca de 350 pessoas, entre estudantes do

ensino superior, professores e outros profissionais de intervenção em NEE e também recebemos o convite da Escola EB 1,2,3 Fernando Caldeira para dinamizar actividades no âmbito da educação afectivo-sexual para todos os alunos do 1º ciclo. Estas oportunidades traduzem-se num balanço bastante positivo no alcance do Átomo.

Relativamente aos indicadores do Átomo no DFE, os valores são planeados com base no histórico, apenas sendo possível a sua confirmação após a admissão de todos os formandos, o que aconteceu já no decorrer do ano. Neste sentido, em 2018, houve uma ligeira diminuição no número de formandos interessados em frequentar esta actividade, o que conduziu ao estabelecimento de apenas 3 grupos de sessões, e não 4 como vindo sendo habitual. Esta diminuição dos grupos impacta automaticamente no número de sessões efectivamente executadas.

7. Melhoria Contínua

7.1 Plano de Melhoria 2018

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Criação de uma base de dados de rotatividade de RH	Melhoria	Directora Financeira	1º Semestre 2018	Não executada. Não foi possível a criação da base de dados pelo que já se propôs o adiamento para 2019.
Criação de uma base de dados de controlo de consultas de medicina no trabalho	Melhoria	Directora Financeira	1º Semestre 2018	Executada. Utilização de funcionalidade do programa PHC/RH.
Criação e implementação de plataforma de HACCP, com vista a otimizar a gestão e controlo das normas e orientações aplicáveis	Melhoria	Directora Financeira	Durante 2018	Executada. A implementação do sistema apenas iniciou em Janeiro de 2019.
Ajuste e uniformização de práticas e procedimentos do CRI, conforme legislação de Educação Especial em fase de publicação	Melhoria	Coordenador CRI	Durante 2018	Executada. No âmbito da alteração da legislação da Educação Inclusiva, foram revistos e alterados os impressos relativos ao CRI, assim como o PP_26 - Centro de Recursos para a Inclusão.
Revisão dos questionários de satisfação de alunos, famílias, docentes e Órgãos de Gestão do CRI, com vista a fomentar uma resposta mais direccionada aos serviços de CRI	Melhoria	Coordenador CRI	1º Semestre 2018	Em execução. Esta acção encontra-se actualmente em execução, estando previsto ficar concluída no decorrer do 1º Semestre de 2019. Pretende-se aplicar os novos questionários no final do ano lectivo de 2018/2019.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Implementar o sistema de “Par de Apoio” na dinâmica do DAO para que as pessoas com deficiência intelectual prestem apoio aos seus pares de modo informal, através da partilha de experiências de vida, da sua valorização pessoal e do reforço de competências de comunicação, identificação e resolução de problemas, cidadania e tomada de decisão	Inovação	Coordenador DAO	Durante 2018	Em execução. Já foi efectuado um primeiro levantamento das pessoas de apoio e apoiadas, estão referidos em PI (nas observações) com a descrição das áreas a apoiar. Espera-se a consolidação do sistema após esta fase experimental.
Promover encontro de Entidades de Reabilitação (Formação Profissional e Centros de Recursos) para partilha de boas práticas e estratégias utilizadas no âmbito dos programas actuais de financiamento	Melhoria	Coordenadora DFE	1º Semestre 2018	Não executada. Apesar de não ter sido organizado formalmente um Encontro de Entidades de Reabilitação, em 2018, mantiveram-se os inúmeros contactos informais entre a Coordenadora do DF e Coordenadores da Formação Profissional de outras entidades, no sentido de serem partilhadas boas práticas relativamente ao desenvolvimento das acções formativas face às orientações do actual quadro comunitário de apoio.
Promover encontro de Entidades Empregadoras com o objectivo de partilha de práticas e aferição de necessidades	Melhoria	Coordenadora DFE	2º Semestre 2018	Não executada. Conforme objectivos inicialmente previstos, foi dinamizada, em Novembro, uma acção sobre Percursos Inclusivos, em parceria com o CLDS – ADRO e o Centro de Emprego de Águeda, com a apresentação de práticas e experiência das entidades empregadoras distinguidas com o Selo Inclusivo.
Criação de horário técnico (rotativo) para intervenção no LR com o objectivo de contribuir para uma maior abrangência de apoio à equipa de ajudantes	Melhoria	Coordenadora DR	1º Trimestre 2018	Executada. Foi iniciado no mês de Janeiro, apoio rotativo através da TSS, Enfermeira e Coordenadora.
Alargar o horário de funcionamento do DAD até às 18h, com o objectivo de contribuir para a diminuição do isolamento dos clientes	Melhoria	Coordenadora DAD/ RH	1º Trimestre 2018	Executada. O novo horário de funcionamento entrou em vigor no início de 2018.
Alargar o serviço de Teleassistência a outros clientes do Apoio Domiciliário, com o objectivo de aumentar as condições de segurança das pessoas mais vulneráveis, através de um contacto directo e permanente com um elemento de referência ou da equipa de intervenção	Melhoria	Equipa Técnica DAD	Durante 2018	Não executada. Não se verificaram oscilações significativas em clientes novos, com capacidades de utilização deste tipo de serviço.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Intranet – Actualização do software de suporte às tecnologias MySQL e PHP e consequente revisão integral do código fonte. Desenvolvimento e implementação de melhorias ao nível da sua estrutura usabilidade	Melhoria	Coordenador I&TI	Março a Setembro	Em execução. Esta acção já foi parcialmente executada sendo que se pretendia elaborar novo layout, actualizar na integra o código fonte da INTRANET e mudar a mesma para um novo servidor com todo o software actualizado (PHP, MySQL e FileZilla). Pretende-se concluir em 2019.
Reformulação do sistema de helpdesk, através da implementação de apoio remoto, com o intuito de reduzir o tempo de execução dos pedidos, e aumentar a eficiência do serviço	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Trimestre 2018	Executada. Foi implementado um software que permite o apoio remoto, de forma a reduzir o tempo de execução dos pedidos, e aumentar a eficiência do serviço.
Promover a participação nos encontros de CLDS do Distrito no sentido de partilhar boas práticas e metodologias	Melhoria	Coordenador CLDS	Durante 2018	Executada. O CLDS ADRO participou em todos os encontros distritais promovidos, quer através do seu coordenador, quer através da equipa técnica.
Criação e implementação de plataforma de acompanhamento e controlo de acções de melhoria, com vista permitir uma gestão mais optimizada das acções de melhoria desenvolvidas pela organização	Inovação	Responsável da Qualidade	Durante 2018	Executada. Foi criada plataforma que permite a gestão de todas as acções de melhoria que vão sendo identificadas. Esta ferramenta permite acompanhar de uma forma mais eficaz e eficiente o processo de melhoria contínua da organização.
Concepção e implementação de plataforma de controlo e gestão de projectos, que possibilite o controlo integral quer de candidaturas, quer da execução dos projectos apresentados e desenvolvidos pela organização	Inovação	Responsável da Qualidade	Durante 2018	Executada. Foi desenvolvida plataforma que permite o controlo e gestão de projectos de uma forma mais eficiente. Todas as etapas relativas ao acompanhamento de candidaturas e implementação e desenvolvimento de projectos será gerida através desta ferramenta.

Análise do desempenho

A melhoria contínua e a Gestão da Qualidade são um procedimento cíclico de análise e implementação de acções, revelando ser uma ferramenta fundamental ao exercício da gestão da instituição, destinada a acrescentar valor e a melhorar a prestação de serviços. Nesse sentido, os Planos de Melhoria revelam ser instrumentos cruciais para a Gestão, uma vez que potenciam níveis superiores de qualidade e eficácia.

É, por isso, um documento que evidencia o compromisso, dinâmica e envolvimento dos diversos serviços e departamentos na melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIAG. Assim, das 16 acções previstas em sede de Plano Anual de Melhoria, foram executadas e encerradas 9 acções, encontrando-se 3 ainda em execução, estando prevista a sua conclusão em 2019, o que corresponde a uma Taxa de Execução de 65,6%. As restantes 4 não executadas transitam, na

íntegra, para o próximo ano. Para além destas, foram desenvolvidas outras acções de melhoria, decorrentes de diversas oportunidades identificadas em sede de auditorias internas, 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% (110172)	101550	92,2%	~
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados.	211	289	137%	↗
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	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.	10115	11292	111,6%	↗
POISE	CLDS3G - 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	32	100%	~
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	Dá um mergulho no mar! - Colónia de Férias, Tocha 2018	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%	~
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	Apoio às actuações e respectiva logística da Fanfara Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	≥15	25	166,7%	↗

Entidade	Medida	Objectivo	Meta	Realizado	Taxa Execução Anual	Status
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>	Apoio aos ensaios e respectiva logística da Fanfara Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	88	88	100%	~

Projectos de Continuidade - Execução Financeira

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.	1.097.339,10€	866.323,40€	78,9%	↗
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados.	88.881,25€	107.398,62€	120,8%	↘
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	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.	190.793,82€	197.218,97€	103,4%	~
POISE	CLDS3G - 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.	149.620,69€	144.535,73€	96,6%	~
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	Dá um mergulho no mar! - Colónia de Férias, Tocha 2018	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.	9.910,63€	10.147,35€	102,4%	~

Entidade	Medida	Objectivo	Meta	Realizado	Taxa Execução Anual	Status
Câmara Municipal de Águeda	Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil e Execução do Plano de Actividades	Financiamento das actividades da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva (actuações e ensaios)	2.650,00€	2.107,82€	97%	~
		N'Ritmos – Equipamento para a Fanfarra Zabumbar	2.241,00€	1.637,52€		
		Pintores de Sorrisos - Grupo de Teatro Experimental da CERCIAG	2.700,00€	2798,17€		
		Dá um mergulho no mar! - Colónia de Férias, Tocha 2018	7.800,00€	10.147,35€		

Análise do desempenho

Em 2018, o Departamento de Formação e Emprego manteve a oferta de serviços formativos e de empregabilidade disponibilizados à Pessoa com Deficiência e Incapacidade. Relativamente às respostas formativas, nomeadamente Formação Profissional Inicial e Contínua, os resultados obtidos encontram-se dentro dos valores planeados para o semestre. Relativamente às respostas na área da empregabilidade, a execução global encontra-se acima do esperado, tendo originado a apresentação de Pedido de Alteração ao Plano de Acção. No que respeita aos resultados obtidos, por referência às metas planeadas (80% de manutenção de postos de trabalho e 50% de integrações), obteve-se uma execução de 97,3%.

Relativamente à medida “Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)”, foi apresentado Pedido de Alteração ao Plano de Acção 2018, no valor de 103.034,95€, que ainda aguarda aprovação.

A execução dos Planos de Acção para o ano lectivo 2017/2018 situou-se acima do previsto, demonstrando uma boa gestão dos serviços e recursos utilizados no Departamento de Educação – CRI. Verifica-se um desvio positivo relativo à execução do Plano de Acção 2017/2018, decorrente, sobretudo, de ajustes que foram sendo realizados no decorrer do ano lectivo, que permitissem melhorar a rentabilidade dos serviços e apoios prestados.

As novas orientações de trabalho relativas ao trabalho a desenvolver pelos Centros de Recursos para a Inclusão, que assentam numa perspectiva de capacitação e habilitação dos contextos naturais dos alunos, não permite definir e executar com rigor algumas das metas que são planeadas em sede de Plano de Actividades da Organização. A reorganização de serviços não compromete a execução financeira dos Planos de Acção, definido pela Tutela.

Relativamente ao CLDS, foram desenvolvidas as 32 acções do Projecto, ainda que se tenham verificado alguns constrangimentos na sua implementação, quanto ao número e tipo de destinatários, que determinou a necessidade de ajustar e alterar algumas acções.

Das 7 candidaturas apresentadas à Câmara Municipal de Águeda, foram executadas 4, com uma taxa de execução dentro do previsto. Das restantes 3 candidaturas, 2 não foram executadas por dependerem de candidatura ao Portugal 2020, que ainda se encontra em análise e 1 candidatura não foi executada por ausência de meios próprios da parte não financiada.

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade	Projecto 71	Criação de resposta específica de acolhimento de emergência para vítimas de violência doméstica e de género com deficiência/incapacidade.	Aprovado e executado. A resposta Casa de Abrigo foi aberta no 1º semestre de 2018.
A definir	neeXY	Capacitação para pais/significativos, docentes e outros elementos da comunidade escolar, com vista a esclarecer e a potenciar atitudes assertivas dos intervenientes, de maneira a promover o desenvolvimento normal da sexualidade nos jovens com NEE's e alerta para a importância da implementação de um programa em contexto escolar para a Educação Afectivo-Sexual.	O projecto não foi implementado, dado não terem existido oportunidades para candidaturas a financiamento neste âmbito.
A definir	AQUALÂNDIA	Requalificação da piscina interior do CAO.	O projecto não foi implementado, dado não terem existido oportunidades para candidaturas a financiamento neste âmbito. Salienta-se no entanto, o facto de a CERCIAG ter realizado obras de melhoria, beneficiação e conservação da piscina.
A definir	Sala de Convívio do CAO	Remodelação da sala e disponibilização de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso.	O projecto não foi implementado, dado não terem existido oportunidades para candidaturas a financiamento neste âmbito.
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	Pintores de Sorrisos - Grupo de Teatro Experimental da CERCIAG	Aquisição de diverso material performativo para o Grupo de Teatro da CERCIAG.	Aprovado e executado. A implementação deste projecto permitiu adquirir material específico, nomeadamente material de som, que serve de apoio aos ensaios e apresentações deste grupo.
Câmara Municipal de Águeda			
POISE Portugal 2020	Requalificação de Respostas Sociais	Requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo o alargamento da capacidade da resposta de 14 para 20 vagas participadas.	A aguardar abertura de candidaturas.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	N'Ritmos	Reequipar a Fanfarra Zabumbar, criada em 2004, com instrumentos musicais de percussão, possibilitando o alargamento desta actividade a mais clientes.	Aprovado e executado. A implementação deste projecto permitiu adquirir novos instrumentos de percussão e fardamento.
Câmara Municipal de Águeda			
Prémio Maria José Nogueira Pinto 2018 Merck Sharp&Dohme Portugal	Sala Mundo - Sem Barreiras	"Sala Mundo" - remodelar/adaptar a sala de "convívio" do DAO para uma sala interactiva.	Candidatura não aprovada.
Orçamento Participativo de Portugal 2018	PLAY! - Crescer a Brincar	Combater o sedentarismo, criar equilíbrio na vida das crianças/jovens, permitir-lhes brincar de forma livre, incentivando o que já foi natural e deixou de ser, e também desenvolver actividades que permitam uma maior relação com o seu próprio corpo, com as suas emoções e no estabelecimento de laços afectivos com os outros.	Candidatura não aprovada.
Frota Solidária 2018	Viatura Adaptada	Alargar a frota da CERCIAG através da aquisição de uma viatura de 9 lugares adaptada.	Candidatura não aprovada.
EDP Solidária 2018	Mais Conforto	Este projecto centra a sua solução técnica na adequação e conforto dos lares residenciais da CERCIAG, através da aquisição de equipamentos térmicos e mobiliário que se adequem ao tipo de edifício, neste caso, residencial, sem que seja necessário a realização de obras.	Candidatura não aprovada.
BPI Capacitar 2018	Sabores de Águeda	Este projecto tem como objectivo promover a integração profissional de pessoas com deficiência, dinamizar a produção de produtos regionais de Águeda e desenvolver uma forma alternativa de serviços, sustentável em si próprio.	Aprovado. O projecto será implementado em 2019.
Prémio Fidelidade - Sustentabilidade	(Re)abilitar	Disponibilizar serviços diversificados, com o objectivo de responder a necessidades prementes e identificadas pelos parceiros, criando uma nova resposta/ área de actuação, no âmbito da missão da CERCIAG, que cumulativamente seja também um negócio social, potenciador da sustentabilidade organizacional.	A aguardar decisão.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Prémio Fidelidade - Apoio a Projectos	Plantar Sorrisos	Projecto de Saúde Oral, tem com objectivo proporcionar diagnósticos e tratamentos aos clientes do Centro de Actividades Ocupacionais e do Centro de Formação.	A aguardar decisão.
CEPSA	CEPSAstudio	Reequipar, actualizar e reconverter uma sala de convívio do CAO, para um estúdio interactivo, delimitado por áreas e equipamentos fundamentais à intervenção e desenvolvimento de actividades de reabilitação/manutenção de capacidades cognitivas e de estimulação sensorial.	A aguardar decisão.
SIC Esperança	Projecto "Bola de Sabão"	Realização de obras na sala de banho assistido, bem como a aquisição de equipamentos/ ajudas técnicas modernos e adaptados.	A aguardar decisão.
Cidadãos Activos Fundação Calouste Gulbenkian	Capacitação CERCIAG	Este projecto tem como objectivo elaborar um Diagnóstico de Necessidades concertado, por uma entidade externa, que permita identificar áreas críticas de intervenção, com necessidade de respostas alternativas. Prevê ainda a elaboração de um Plano de Acção que responda às áreas críticas identificadas no Diagnóstico, através da definição de potenciais projectos e acções que venham a ser submetidas a financiamento pelo Programa Cidadãos Activos ou outros e elaboração o Plano Estratégico da CERCIAG para o triénio 2020-2022.	Candidatura não aprovada.

Análise do desempenho

No que concerne aos novos projectos, realça-se a abertura da Casa de Abrigo - uma resposta de prevenção, protecção, sinalização e intervenção em violência doméstica e de género, especialmente orientada para mulheres com deficiência e/ou incapacidades e a aprovação da candidatura ao BPI Capacitar com o Projecto "Sabores de Águeda", que prevê a integração profissional de pessoas com deficiência e abertura de um negócio social, potenciador da sustentabilidade organizacional, através da produção de produtos regionais de Águeda.

Das 13 candidaturas apresentadas, 4 obtiveram aprovação, 4 aguardam decisão por parte da entidade financiadora, 5 candidaturas não foram aprovadas e 4 projectos aguardam oportunidades de candidatura a programas específicos.

A apresentação de candidaturas e o desenvolvimento de novos projectos resultam 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 auto-financiamento.

7.3 Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Reuniões de Gestão e Coordenação	14	≥18	21	116,7%	↗
Reclamações/ sugestões	1	≥1	1	100%	~
Acções de melhoria desenvolvidas	48	≥25	43	172%	↗
Taxa de acções de melhoria encerradas	39	100%	34	79,1%	↘
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	100%	--	100%	~
Taxa de execução do programa de auditorias internas	10	100%	12	100%	~
Processos auditados	13	≥13	13	100%	~
Processos chave auditados	10	≥9	9	100%	~
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	12	≥12	12	100%	~
Parceiros de <i>benchmarking</i>	14	≥12	14	116,7%	↗
Exercícios de <i>benchmarking</i>	5	≥4	4	100%	~
Acções de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	2	≥2	2	100%	~
Projectos de Inovação	2	≥1	2	200%	~

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 processo de gestão, continua a ser parte integrante dos serviços prestados pela CERCIAG.

No decorrer de 2018, foram realizadas mais 3 reuniões de Coordenação, em relação ao que estava previsto em sede de Plano Anual de Actividades.

Foram desenvolvidas, durante 2018, 43 acções de melhoria, das quais foram encerradas, com eficácia, 34 acções. Das 43 acções desenvolvidas, 16 são as contempladas no Plano Anual de Melhoria, sendo que as restantes foram identificadas no decorrer normal da actividade, nomeadamente, 5 do processo de Avaliação da Satisfação, 12 de auditorias internas, 2 de exercícios de benchmarking e 1 da única reclamação recebida.

Considerando as diferentes origens, âmbito e intervenientes, bem como o elevado número de acções de melhoria desenvolvidas, é natural que a existência de 9 acções cuja conclusão, nomeadamente encerramento e avaliação de eficácia, apenas ocorra em 2019.

Relativamente à dinâmica de benchmarking, ferramenta essencial na comparação de performances das organizações e respectivas funções e processos, a CERCIAG participou em quatro acções, nomeadamente com o Grupo de Benchmarking EQUASS organizado pela FORMEM, com a CERCIOEIRAS no âmbito do Departamento de Residências, com a AFA no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário, e, finalmente, com um grupo de entidades com certificação EQUASS, no

qual foram integradas duas novas entidades parceiras. Destas dinâmicas de aprendizagem, foram desenvolvidas duas acções de melhoria, as quais se encontram ainda em fase de implementação, relacionadas com a revisão de procedimentos relativos ao Empowerment e alteração de procedimentos relativos ao Departamento de Educação.

No que respeita ao indicador “Projectos de Inovação”, a CERCIAG apresentou candidatura a dois projectos: ao Programa BPI Capacitar, tendo ganho o Prémio de Mérito, que permitirá a implementação de um projecto de empregabilidade de pessoas com deficiência na área da doçaria regional; e ao Programa Fidelidade, do qual ainda não temos resposta de aprovação.

Ressalva-se, contudo, que muitas foram as candidaturas propostas e apresentadas no decorrer do ano, não só para implementação de projectos inovadores, como também para projectos de intervenção directa, ou que colmatem necessidades de bem-estar aos seus clientes. Como exemplo desta última tipologia de candidaturas, a apresentada à medida Requalificação de Respostas Sociais, para requalificação dos espaços do DAO (da qual ainda não é conhecido o resultado) e a candidatura ao EDP Solidária 2018, que previu soluções térmicas para os Lares Residenciais, esta última, não sendo aprovada.

8. Desempenho Estratégico e Operacional

8.1 Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2018	Execução	Concretização	Objectivo	
					Operacional	Estratégico
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	93,8%	100%	87,4%	95%
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	98,3%	100%		
	Taxa de transferências para a sociedade	71%	74,3%	100%		
	Nível Impactos QOL	≥83%	--	--		
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	95%	100%	99,6%	95%
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	≥80%	104,2%	100%		
OP.1.3	Eventos com impacto social	≥5	120%	100%	140,2%	
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥85	160,4%	100%		
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	≥1500	150%	100%	96,7%	

OE.1 – PESSOAS

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2018	Execução	Concretização	Objectivo		
					Operacional	Estratégico	
OP.1.5	Voluntários	≥10	60%	60%	139,4%		
	Novos sócios	≥20	80%	80%			
	Acções de responsabilidade social	≥200	103%	100%			
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥300	175,7%	100%			
OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	50%	50%	94%		
	OP.2.1 Projectos de inovação	≥1	100%	100%			83,3%
	Taxa de execução do programa de auditorias	100%	100%	100%			
	OP.2.2 Novas parcerias	Parceiros	≥100	174%			100%
			≥120	290,8%			100%
	OP.2.3 Índice de satisfação dos Stakeholders	Exercícios de benchmarking	≥90%	91,2%			100%
			≥4	100%			100%
	OP.2.4 Taxa de execução do Plano Marketing		100%	-			-
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade		--	-	-			
OE.3 - COLABORADORES	OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	≥73%	75,6%	100%	75,6%	100%	
	OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	≥3	100%	100%	100%		
	OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores		≥80%	92,8%	100%		96,4%
		Taxa de absentismo	≤6	100%	100%		
	OP.3.4 Representação em entidades externas	≥8	100%	100%	100%		

Objectivo Estratégico/Operacional	Indicadores	2018	Execução	Concretização	Objectivo		
					Operacional	Estratégico	
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	150%	100%	100%	
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	99,7%	100%	100,3%	95,1%
		Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	100,8%	100%		
	OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	≤90	90%	90%	95,1%	
		Crescimento da liquidez geral	≥0,02	100%	100%		
	OP.5.3	Autonomia financeira	≥0,78	92,3%	92,3%		
		Novas parcerias com financiamento	≥2	100%	100%	92%	
		Taxa de autofinanciamento	13%	83,6%	83,6%		
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2018						99%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2018						94%	

8.2 Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Direcção			
	Taxa de execução operacional	100%	100%
	Taxa de sucesso operacional	100%	98%
Unidades			
Unidade Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	99,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	97,9%
Gestão de Clientes	Taxa de execução operacional	100%	98,2%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90%
Departamentos			
DE	Taxa de execução operacional	100%	97,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93,7%
DAO	Taxa de execução operacional	100%	100%
	Taxa de sucesso operacional	100%	95,6%
DFE	Taxa de execução operacional	100%	100%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93,8%
DR	Taxa de execução operacional	100%	97,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	94,4%
DAD	Taxa de execução operacional	100%	100%
	Taxa de sucesso operacional	100%	95,8%
Taxa de Execução do PAO 2018		99%	
Taxa de Sucesso do PAO 2018		95%	

9. Análise Global - Objectivos e Metas 2018

O Relatório de Actividades e Contas de 2018 é um instrumento de gestão retrospectiva que serve para fazer o balanço do período a que reporta, procurando evidenciar os vários recursos utilizados e os factores que contribuíram para os resultados, em função dos objectivos estabelecidos, consubstanciando uma análise essencial para a reflexão da organização sobre os seus pontos fortes, no sentido da sua maximização, mas também sobre as suas fragilidades, permitindo um maior conhecimento organizacional que favoreça a melhoria contínua.

A partir dos relatórios dos diferentes departamentos, e de acordo com o previsto em Plano de Actividades, resultou um sumário das principais acções realizadas face ao que havia sido planeado e, ainda, das que estando previstas não foi possível concretizar, informação que permite apreciar os esforços desenvolvidos e, a partir de um trabalho rigoroso e tão objectivo quanto possível, avaliar o impacto da actividade da CERCIAG e dos serviços.

Perseguimos um desenvolvimento sustentável, um aumento da qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes, um investimento na qualificação da Gestão e dos Recursos Humanos, uma maior participação de todos na concepção e nas tomadas de decisão, tendo como objectivo permanente o aumento da eficiência e da eficácia organizacional, num inequívoco aprofundamento dos referenciais da ética e da responsabilidade. A qualificação e credibilização da imagem com reforço da capacidade participativa, a concorrência que permita que nos constituamos numa alternativa na nossa área de intervenção, a qualidade, avaliando objectivamente aquilo que fazemos, as parcerias com entidades potenciadoras de sinergias e de economia de recursos quando estes começam a ficar cada vez mais escassos, constituíram-se, igualmente, em objectivos de incidência prioritária.

As principais acções que aqui destacamos, e o grau de execução dos indicadores de referência, reflectem, no seu todo, a actividade mais relevante e que contribuiu decisivamente para os resultados finais do ano 2018, que consideramos francamente positivos. As acções não realizadas, não o foram tanto por uma eventual menor capacidade ou empenho da gestão na sua concretização, como por factores impeditivos de ordem externa, não dependentes da nossa vontade.

A gestão financeira, considerando os constrangimentos com que fomos confrontados, caracteriza-se pela consolidação de dinâmicas e estratégias que têm vindo já a ser desenvolvidas, centrando o esforço na redução de custos, sem pôr em causa a qualidade dos serviços, em ordem a objectivos que não podem ser senão de curto e médio prazo, pautados por critérios de grande racionalidade, orientados para a eliminação de ineficiências, sem nunca perder de vista as novas oportunidades que foram surgindo. Foi isso que procuramos garantir e, em termos de balanço, a execução no período de referência é disso testemunho. Como se pode comprovar no balanço disponibilizado na rubrica própria, e não obstante a pressão a que em determinados momentos estivemos sujeitos, o resultado líquido do exercício de 2018 apresenta um saldo positivo de 28.413,80€.

Sendo fundamentalmente um exercício de continuidade, da avaliação global resulta uma taxa de sucesso do Plano Estratégico 2018 de 94%, para uma execução de 99%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades foi de 99%, tendo por referência uma taxa de execução de 95%. Os resultados obtidos em ambos os planos – estratégico e operacional - demonstram o esforço e o empenho de toda a organização numa conjuntura que se mostrou adversa e só foram exequíveis mercê de uma equipa que continua, com determinação e resiliência, a afirmar a ideia de serviço como o pilar incontornável da CERCIAG e que a concretizam todos os dias.

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	--	--	11	9	8	12	2	--	--	--	--	--	--	42
	M	--	--	4	10	16	19	4	--	--	--	--	--	--	53
FC	H	--	--	--	3	3	7	--	--	--	--	--	--	--	13
	M	--	--	--	--	1	--	2	--	--	--	--	--	--	3
CR	H	--	--	23	44	35	36	9	1	--	--	--	--	--	148
	M	--	--	9	53	36	30	11	2	--	--	--	--	--	141
CRI	H	58	86	35	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	179
	M	25	51	30	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	106
DAO	H	--	--	1	6	17	25	10	1	--	--	--	--	--	60
	M	--	--	1	5	5	19	7	3	--	--	--	--	--	40
DAD	H	--	--	--	--	--	--	--	1	--	1	4	5	2	13
	M	--	--	--	--	--	1	1	1	--	1	3	2	1	10
DR	H	--	--	--	--	--	5	2	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	1	--	3	3	1	--	--	--	--	--	8
Não Definido	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
	Total	83	137	114	131	121	157	51	10	0	2	7	7	3	823*
TOTAL	H	58	86	70	62	63	85	23	3	0	1	4	5	2	462
	M	25	51	44	69	58	72	28	7	0	1	3	2	1	361

(*) O valor real de clientes apoiados é de 808, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 Departamentos

Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Departamentos	Sexo	FI	FC	CR	CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	--	1	10	--	--	--	--	11
	M	--	0	2	1	--	2	--	5
Visual	H	--	1	0	--	--	2	--	3
	M	--	0	1	--	--	--	--	1
Auditiva	H	1	--	4	--	--	3	--	8
	M	0	--	2	--	--	1	--	3
Mental	H	35	11	128	30	36	--	6	239
	M	49	3	134	27	25	3	5	245
P.C.	H	1	--	--	1	13	--	1	16
	M	2	--	--	4	8	--	2	16
Multi-deficiência	H	--	--	--	21	2	--	--	24
	M	--	--	--	15	2	--	1	18
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	24	--	--	--	24
	M	--	--	--	14	--	--	--	14
Psicológicas	H	4	--	5	6	--	--	--	15
	M	1	--	2	6	--	--	--	9
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	3	--	3	--	6
	M	--	--	--	--	--	1	--	1
Outras	H	1	--	1	94	9	5	--	114
	M	1	--	0	39	5	3	--	51
TOTAL	H	42	13	148	179	60	13	7	462
	M	53	3	141	106	401	10	8	361
	Total	95	16	289	285	100	23	15	823*

(*) O valor real de clientes apoiados é de 808, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 Departamentos

9.2 Cronograma de Reuniões

Tipo de Reunião	Hora	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	18:00	18	18	15	22	15	15	19	19	17	30	21	5,21	4	4	--	29	12	12	10	10	14	14, 21	12	12
Reunião Gestão	10:00	2	2,12, 16	6	6	6	7	3	--	8	8	5	6	4	4	--	--	5	12	3	--	7	21	5	--
Reunião Coordenadores	14:30	26	19	23	08	23	--	27	11	25	03	29	19	27	6, 26	--	--	28	28	26	26	30	5, 30	14	--
Reunião Geral de Técnicos	11:00	8	--	5	--	5	--	9	--	7	--	4	--	2	--	--	--	3	--	1	--	5	28	3	--
Reunião Geral do DFE/ SME	17:00	8	8	5	5	5	5	9	9	7	7	4	4	2	2	--	--	2	3	3	1	1	5	5	3
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DFE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	11 a 15	14 e 21	--	--	--	--	--	--	--	--	--	10 a 14	6, 7, 10, 11	
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	15:00	31	31	28	28	28	28	18	18	30	30	27	27	25	25	--	--	12	12	31	31	28	28	12	12
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	--	--	14	--	2	11	--	--	--	27	--	--	--	--	14	14	--	--	--	--	--	--
Reunião Geral de DAO	17:30	3	3, 31	7	--	7	7	4	4	2	10	6	5	4	3	--	--	5	5	3	10	7	7	5	5
Reunião de Técnicos de DAO	10:30	8	8	5	6	5	5	2	10	7	7	4	4	2	--	--	--	3	26	1	--	5	28	3	--
Reunião Equipa DAD	15:30	10,1 7, 24	4, 8, 17	7,21, 28	6,28	7,14, 21	--	4,11, 18	--	9,16, 23	7	6,13, 20	12	4, 11, 18, 25	26	--	--	1, 8, 15, 22, 29	6	5, 12, 19, 26	18	3, 10, 17, 24, 31	17, 18	7, 14, 21, 28	5
Reunião Chefe de Equipa DAD	.	Foi estabelecido que diariamente antes do início 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	9:00	18	18	15	22	15	15	19	19	17	30	21	5,21	12	--	--	8	13	--	11	--	8	22	13	--
Reunião Chefe de Equipa DR	-	Realizadas sempre que necessário																							
Reunião Geral UGAF	15:00	23	--	--	6	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	9	15	--	--	--	--
Reunião SAF	--	Realizadas sempre que necessário																							

9.3 Plano de Meios

Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Manutenção	1	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Coordenador/ Responsável Serviço a)	9	Ajudante Acção Directa (DAD) – 1 EAMA	5	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	8	HSST/ HACCP
Psicólogo	8	Ajudante Acção Directa (CA)	5	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico Serviço Social	6	Auxiliar (DR)	1	Transportes (1 autocarro)
Educador Social	1	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	3	Técnico Informático/Monitor DAO	2	Manutenção
Terapeuta da Fala	5	Secretária da Direcção	1	
Terapeuta Ocupacional	4	Motorista	2	Total de colaboradores –110 Efectivos – 79 A Termo – 30 Estágio Emprego - 1 EAMA - 1 Trabalhadores independentes – 1 a) Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Cozinheiro	1	
TAFE	2	Auxiliar Motorista	3	
Monitor de F.P.	10	Ajudante Cozinha	2	
Monitor DAO	7	Auxiliar Serviços Gerais	5	
Auxiliar F.P.	4	Empregado de Bar/Refeitório	1	
Guarda-Livros	1	Animadora Cultural	1	
Enfermeiro	1	Administrativo	2	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Estágio Profissional (CR)	1	
Auxiliar DAO	12	Professor F. Base (externo)	1	

Recursos Físicos

Edifícios - 4 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)

<p>Edifício do Centro de Actividades Ocupacionais localizado em Raso de Paredes</p>	<p>6 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snoezelen 1 Fraldário 1 Gabinete Médico 1 Espaço Internet/Ludoteca 1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 1 Gabinete de Terapias 1 Piscina Coberta 1 Ginásio 2 Balneários 1 Cozinha 1 Refeitório 1 Sala de Convívio 4 Gabinetes de Técnicos WC'S</p>	<p>Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes</p>	<p>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 2 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 1 Arrumos de Serviço de Economato WC'S</p>	<p>Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Águeda</p>	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	<p>Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda</p>	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S</p>	<p>Apartamento do Projecto 71, localização confidencial</p>	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	<p>Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassó</p>
--	--	---	--	--	---	---	--	--	---	---

Viaturas

<p>3 Viaturas Pesadas</p>	<p>1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 20 lugares e com adaptação a 4 cadeiras de rodas 1 Viatura com 28 lugares</p>	<p>10 Viaturas Ligeiras</p>	<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	TP	C	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			18	
Março	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	F	31	21
Abril	P	TP	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30		19
Maiο	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	FM	22	23	24	25	26	27	28	29	30	F	20
Junho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		21
Julho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Agosto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	F	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Setembro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		20
Outubro	1	2	3	4	F	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Novembro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		21
Dezembro	F	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TP	N	TP	27	28	29	30	TP	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 2018

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2018	31-12-2017
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.691.732,68	1.776.460,78
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	9.871,38	6.861,98
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.701.604,06	1.783.322,76
Activo corrente			
Inventários	9	1.594,66	1.411,34
Créditos a receber	17.3/17.4	314.672,54	151.674,50
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	17.2	1.160,00	909,00
Diferimentos	17.5	15.972,33	19.471,76
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	107.183,43	252.947,49
Subtotal		440.582,96	426.414,09
Total do activo		2.142.187,02	2.209.736,85
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	11.935,00	11.695,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	-155.448,82	-158.435,00
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.226.735,60	1.286.003,28
Resultado Líquido do período		28.413,80	2.986,18
Total do fundo do capital		1.551.502,10	1.582.115,98

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2018	31-12-2017
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	80.000,00	110.000,00
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		80.000,00	110.000,00
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	110.728,19	127.057,98
Estado e outros Entes Públicos	17.10	72.288,91	37.407,28
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	122.377,81	163.374,44
Diferimentos	17.5	12.780,25	13.465,61
Outros passivos correntes	17.11	192.509,76	176.315,56
Subtotal		510.684,92	517.620,87
Total do passivo		590.684,92	627.620,87
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.142.187,02	2.209.736,85

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 2018

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2018	31-12-2017
Vendas e serviços prestados	10	159.597,03	156.044,49
Subsídios, doações e legados à exploração	12	2.226.949,79	2.056.837,67
Centro Distrital de Segurança Social	12	859.921,83	840.904,76
Outros	12	1.367.027,96	1.215.932,91
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-146.638,51	-144.301,21
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-356.152,61	-375.064,55
Gastos com o pessoal	15	-1.679.652,26	-1.567.705,25
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			0,00
Provisões (aumentos/reduções)			0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)			0,00
Aumentos/reduções de justo valor			0,00
Outros rendimentos	17.15	179.900,92	203.744,55
Outros gastos	17.16	-258.433,20	-228.820,28
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		125.571,16	100.735,42
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-88.809,14	-90.172,80
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		36.762,02	10.562,62
Juros e rendimentos similares obtidos		0	0,00
Juros e gastos similares suportados	17.17	-8.348,22	-7.576,44
Resultados antes de impostos		28.413,80	2.986,18
Imposto sobre o rendimento do período		0	0,00
Resultado líquido do período		28.413,80	2.986,18

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 2018

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2018	2017
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		194.280,02	190.215,18
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-228.175,00	-211.935,44
Pagamento a fornecedores		-520.685,92	-494.842,13
Pagamentos ao pessoal		-1.669.484,73	-1.558.932,17
Caixa gerada pelas operações		-2.224.065,63	-2.075.494,56
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		2.160.376,67	2.231.275,50
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		-63.688,96	155.780,94
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-4.321,60	-39.355,32
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-3.009,40	-2.732,96
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			31.000,00
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			391,17
Outros activos		2.504,68	5.186,84
Subsídios ao investimento			5.108,77
Juros e rendimentos similares			
Dividendos			
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		-4.826,32	-401,50

Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			23.123,17
Realizações de fundos		240,00	180,00
Cobertura de prejuízos			
Doações		1.856,07	6.998,10
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		-70.996,63	
Juros e gastos similares		-8.348,22	-7.576,44
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		-77.248,78	22.724,83
Varição de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		-145.764,06	178.104,27
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		252.947,49	74.843,22
Caixa e seus equivalentes no fim do período	17.7	107.183,43	252.947,49

10.4 Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

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

Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe												
DESCRIÇÃO		Fundos	Exce- dentes Técni- cos	Reservas	Resultados Transitados	Reser- vas legais	Exceden- tes de revalori- zação	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							(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	2.986,18		(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

Período de 01 de Janeiro de 2018 a 31 de Dezembro de 2018

Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe												
DESCRIÇÃO		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 2018	6	11.695,00		439.866,52	(155.448,82)			1.286.003,28		1.582.115,98		1.582.115,98
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								(55.107,26)		(55.107,26)		(55.107,26)
	7							(55.107,26)		(55.107,26)		(55.107,26)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8								28.413,80	28.413,80		28.413,80
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8								28.413,80	(26.693,46)		(26.693,46)
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		240,00								240,00		240,00
Subsídios, doações e legados								(4.160,42)		(4.160,42)		(4.160,42)
Outras operações												
	10	240,00						(4.160,42)		(3.920,42)		(3.920,42)
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2018	11=6+7+8+10	11.935,00		439.866,52	(155.448,82)			1.226.735,60	28.413,80	1.551.502,10		1.551.502,10

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 n.º 4 AP1/2015.07.16, com sede em Raso de Paredes, Águeda. Tem como objecto fundamental a educação, a (re)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

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 levadas a efeito de maneira consistente em toda a Entidade e ao longo do tempo e de maneira consistente. Procedendo-se a alterações das políticas contabilísticas, as quantias comparativas afectadas pela reclassificação devem ser divulgadas, tendo em conta:

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

3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração

3.2.1 Activos Fixos Tangíveis

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

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

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

As depreciações são calculadas, assim que os bens estão em condições de ser utilizado, pelo método da linha recta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens. As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos períodos de vida útil estimada que se encontra na tabela abaixo, de acordo com o Decreto Regulamentar n.º 25/2009 e 14/9. (Regime de amortização e depreciação):

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 rendimento*” 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 2018 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 o 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 contracto de seguro excepto se o contracto de seguro resulte numa perda para qualquer das partes em resultado dos termos contratuais que se relacionem com:

- Alterações no risco segurado;
- Alterações na taxa de câmbio;
- Entrada em incumprimento de uma das partes;

- Locações, excepto se resultar perda para o locador ou locatário como resultado:
 - Alterações no preço do bem locado;
 - Alterações na taxa de câmbio;
 - Entrada em incumprimento de uma das contrapartes.

Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros

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

Clientes e outras contas a receber

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

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

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

Outros activos e passivos financeiros

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

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

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

Os Activos e Passivos Financeiros são desreconhecidos da forma que se encontra prevista na Norma Contabilística e de Relato Financeiro para 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 locações (*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

Locações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das locações financeiras.

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

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

3.2.11 Estado e Outros Entes Públicos

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

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

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

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

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

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

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

Durante o exercício de 2018 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

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 2017 e de 2018, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	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	61.550,43	80.433,09	-	-	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	102.619,74	92.104,96	12.446,94	-	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	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2018	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2018
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3.258.299,33	-	-	-	-	3.258.299,33
Equipamento básico	781.051,49	1.359,15	-	-	-	782.410,64
Equipamento de transporte	468.466,84	-	-	-	-	468.466,84
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	212.679,72	2.721,89	-	-	-	215.401,61
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
Total	4.955.123,60	4.081,04				4.959.204,64
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2.326.995,32	49.066,35	-	-	-	2.376.061,67

Equipamento básico	720.334,76	14.844,49			-	735.179,25
Equipamento de transporte	428.733,65	21.603,09			-	450.336,74
Equipamento biológico	-				-	-
Equipamento administrativo	206.908,12	3.295,21			-	210.203,33
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66				-	37.592,66
Total	3.720.564,51	88.809,14			-	3.809.373,65

	Saldo em 01-Jan-2018	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2018
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 31/12/2017 e em 31/12/2018 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 2017 e 2018.

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	2017			2018		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	68.574,44	110.000,00	178.574,44	32.577,81	80.000,00	112.577,81
Locações Financeiras						
Contas caucionadas	94.800,00		94.800,00	89.800,00		89.800,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>						
Contas bancárias de letras descontadas						
Descobertos Bancários Contratados						
Outros Empréstimos						
Total	163.374,44	110.000,00	273.374,44	122.377,81	80.000,00	202.377,81

Nota 9. Inventários

A CERCIAG controla anualmente o inventário em Junho e em Dezembro.

Em 31 de Dezembro de 2017 e de 2018 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2017	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2017	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2018
Mercadorias	1.484,20	9.050,00	-	1.411,34	9.562,00	-	1.594,66
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo		135.178,35	-		136.893,19	-	
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.484,20		-	1.411,34		-	1.594,66

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	144.301,21	146.638,51
Variações nos inventários da produção	-	-

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2018 e 2017 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

	2018	2017
Vendas	16.480,91	18.992,73
Prestação de Serviços		
Quotas dos utilizadores	114.277,39	113.401,26
Quotizações	2.754,00	2.819,00
Promoções para captação de recursos	8.232,20	7.398,55
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	17.852,53	13.432,95
...	-	-
Juros	-	-
Royalties	-	-
Dividendos	-	-
Total	159.597,03	156.044,49

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2017 e 2018, 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 2018 e 2017, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo” e “Apoios do Governo”:

Descrição	2018	2017
Subsídios do Governo	2.226.949,79	2.056.837,67
Centro Distrital Segurança Social	859.921,83	840.904,76

Descrição	2018	2017
Outros (POISE, IEF, Municipio)	1.367.027,96	1.216.932,91
Apoios do Governo		
Designação do Apoio A		
Designação do Apoio B		
Designação do Apoio C		
...		
Total	2.226.949,79	2.056.837,67

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	2018	2017
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais, nos períodos de 2018 e 2017, 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 31/12/2017 foi de 102 e em 31/12/2018 foi de 110.

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

Descrição	2018	2017
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1.382.491,59	1.293.139,78

Descrição	2018	2017
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	635,25	-
Encargos sobre as Remunerações	281.827,25	265.844,36
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	11.179,32	5.917,43
Gastos de Acção Social		
Outros Gastos com o Pessoal	3.518,85	2.803,68
Total	1.679.652,26	1.567.705,25

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 2018 e 2017, foram de 6 646,44€ em cada um dos períodos.

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

- a) Imobilizações implantadas em propriedade alheia: Em 31/12/2018 a CERCIAG não detém nenhum edifício implantado em propriedade alheia.
- b) Existência de 1 hipoteca a favor da Caixa Geral de Depósitos, como garantia dos empréstimos obtidos, no prédio registado sob os n.º 295 da C.R.P. de Águeda. O montante máximo assegurado pela hipoteca é de 147.350,00 €.

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 2018 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 9.871,38€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2017 detinha 6.861,98€ registados.

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

A 31 de Dezembro de 2018 e 2017, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2018	2017
Activo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	1.160,00	909,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador		
...		
Perdas por imparidade		
Total	1.160,00	909,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2018 e 2017 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2018	2017
Clientes e Utentes c/c	28.269,33	21.513,54
Clientes	3.297,23	3.034,51
Utentes	24.972,10	18.479,03
Clientes e Utentes títulos a receber		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes factoring		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		
Clientes		
Utentes		

Descrição	2018	2017
Total	28.269,33	21.513,54

Nos períodos de 2018 e 2017 não foram registadas “Perdas por Imparidade”:

Descrição	2018	2017
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Total	-	-

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2018 e 2017, a seguinte decomposição:

Descrição	2018	2017
Adiantamentos ao pessoal	3 520,00	3 520,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	1.382,27	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	71.660,62	70.372,78
...		
Outros Devedores	209.840,32	56.268,18
Perdas por Imparidade		
Total	286.403,21	130.160,96

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2018 e 2017, a rubrica “Diferimentos” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2018	2017
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	730,61	730,61
Prémios de seguros antecipados	15.241,72	15.860,88
Outros gastos de custo diferido	-	2.880,27
...	-	-
Total	15.972,33	19.471,76
Rendimentos a reconhecer		

Descrição	2018	2017
Subsídio exploração	12.780,25	13.465,61
Total	12.780,25	13.465,61

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2018.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2018 e 2017, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2018	2017
Caixa	949,93	321,13
Depósitos à ordem	106.233,50	252.626,36
Depósitos a prazo		
Outros		
Total	107.183,43	252.947,49

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2018	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2018
Fundos	11.695,00	240,00	-	11.935,00
Excedentes técnicos		-	-	
Reservas	439.866,52	-	-	439.866,52
Resultados transitados	-158.435,00	2.986,18	-	-155.448,82
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.286.003,28	1.856,07	-61.123,75	1.226.735,60
Total	1.579.129,80	5.082,25	- 61.123,75	1.523.088,30

17.9 Fornecedores

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

	2018	2017
Fornecedores c/c	110.728,19	127.057,98
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	110.728,19	127.057,98

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2018	2017
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)	15.519,96	8.367,76
Segurança Social	56.415,77	28.940,76
Outros Impostos e Taxas	353,18	-
Total	72.288,91	37.407,28

17.11 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2018		2017	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	-	-	-
Remunerações a pagar	-	-	-	-
Cauções	-	-	-	-

Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	286,24	-	526,80
Credores por acréscimos de gastos	-	170.292,06	-	159.898,45
Outros credores	-	21.931,46	-	15.890,31
	-	-	-	-
Total	-	192.509,76	-	176.315,56

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2018 e 2017.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2018 e 2017, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados (registados nos Fundos Patrimoniais):

Descrição	2018	2017
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	1.856,07	12.106,87
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	1.856,07	12.106,87

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 2018 e de 2017 foi a seguinte:

Descrição	2018	2017
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	143.300,85	163.557,61
Materiais	27.691,68	27.822,56
Energia e fluidos	108.227,55	99.003,78
Deslocações, estadas e transportes	23.860,85	22.443,09
Serviços diversos (*)	53.071,68	62.237,51

Descrição	2018	2017
Rendas e alugueres	19.987,86	20.859,92
Seguros	17.730,92	23.203,65
Comunicações	13.165,77	13.181,52
Total	356.152,61	375.064,55
(*) Discriminar as três rubricas de maior valor		

17.15 Outros rendimentos

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

Descrição	2018	2017
Rendimentos Suplementares	41.491,09	37.013,88
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	2.504,68	36.186,84
Outros rendimentos e ganhos	135.905,15	130.543,83
Incluindo Cofinanciamento INR 2018 no valor de 6.237,47€		
- Projecto 176/2018 Dá um mergulho no Mar - Tocha 2018 : 3.726,74€		
- Projecto 271/2018 Pintores de Sorrisos: 1.396,70€		
- Projecto228/2018 N'Ritmos: 1.114,03€		
Total	179.900,92	203.744,55

17.16 Outros gastos

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

Descrição	2018	2017
Impostos e taxas	510,28	510,28
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	-
Dívidas incobráveis	-	-
Perdas em inventários	-	-

Descrição	2018	2017
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	16.374,56
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	211.935,44	211.935,44
Total	258.433,20	228.820,28

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2018 e 2017 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2018	2017
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	8.348,22	7.576,44
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	8.348,22	7.576,44
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	- 8.348,22	- 7.576,44

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 2018.

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 2018 foram emitidas em 21/02/2019 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral 20 de Março de 2019.

17.19 Proposta de aplicação de Resultados

Resultados transitados – 28.413,80€

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 com reservas

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 2018 (que evidencia um total de 2.142.187,02 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.551.502,10 euros, incluindo um resultado líquido de 28.413,80 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, exceto quanto ao possível efeito da matéria referida no número 1 da secção “Bases para a opinião com reservas”, 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 com reservas

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

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 com reservas.

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

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

O órgão de gestão é responsável pela:

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;

- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;


1


2

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;

- 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, 28 de fevereiro de 2019

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva


Revisor Oficial de Contas nº 637 em representação de
Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

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 2018.

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 Siva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda”, concluiu que, quer o Relatório, quer as Contas, satisfazem os requisitos legais, traduzindo estas a situação económica e financeira da Instituição (embora com a reserva dela constante no que toca ao investimento em curso na Unidade Residencial de Travassô), 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.

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 2018 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, 13 de Março de 2019

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