



Relatório de Actividades e Contas 2019

Índice

1. Enquadramento	4
2. A Organização	5
2.1. Oferta de serviços	5
3. Missão, Visão e Valores	8
4. Orientação para a Excelência	9
5. Mapa Estratégico	13
6. Desempenho Organizacional	15
6.1. Direcção.....	15
6.2. Gestão Financeira.....	25
6.3. Gestão de Clientes.....	28
6.4. Departamento de Formação de Activos	31
6.5. Departamento de Educação.....	32
6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais	35
6.7. Departamento de Formação	38
6.8. Departamento de Emprego – Centro de Recursos	41
6.9. Departamento de Residências	43
6.10. Departamento de Apoio Domiciliário	45
6.11. Actividades de Inclusão e Autodeterminação.....	48
7. Melhoria Contínua	52
7.1. Plano de Melhoria 2019	52
7.2. Desenvolvimento de Projectos	54
7.3. Indicadores de Melhoria Contínua	60
8. Desempenho Estratégico e Operacional	62
8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico.....	62
8.2. Encerramento do Plano Estratégico 2017-2019	65
8.3. Acompanhamento do Plano de Actividades	67
9. Análise Global - Objectivos e Metas 2019	68
10. Anexos	69
10.1. Caracterização da População	69

10.2. Cronograma de Reuniões	71
10.3. Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado	72
10.4. Plano de Meios	73
11. Balanço e Demonstração de Resultados	75
11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2019	75
11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2019	77
11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2019	78
11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	80
11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras	82
12. Certificação Legal das Contas	103
13. Parecer do Conselho Fiscal	105

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Com o Relatório de Actividades e Contas relativo ao exercício de 2019 encerra-se o ciclo estratégico que orientou os destinos da organização no período compreendido entre 2017 e 2019, que foi sendo monitorizado e medido nos correspondentes relatórios anuais e do qual aqui fazemos também a respectiva avaliação final. Pretende a Direcção, com ele, demonstrar quantitativamente, mas também do ponto de vista qualitativo, os resultados das prioridades definidas no último exercício e, globalmente no último triénio, permitindo uma avaliação da gestão que foi feita tendo por referência os recursos disponíveis e utilizados.

O ano de dois mil e dezanove, a exemplo dos anos anteriores, foi um período de sérias dificuldades tendo sobretudo em conta os constrangimentos ao desenvolvimento das actividades planeadas, a complexidade na captação de recursos e uma quase ausência de oportunidades. Neste enquadramento, foi propósito organizacional, no exercício como no triénio, dar particular enfoque às acções de continuidade, com contenção adequada dos meios disponíveis, criteriosa selecção das actividades e a sua execução com qualidade, seguindo linhas de força então priorizadas e planificadas: competitividade, qualidade e diversidade na prestação de serviços, condições de sustentabilidade organizacional, práticas institucionais socialmente responsáveis e inovação nas acções e nos meios de informação e comunicação. Não obstante a permanente preocupação com a sustentabilidade organizacional, os quadros de indicadores de acompanhamento, fortemente associados ao ciclo de gestão, não se restringiram às questões económicas e financeiras, antes tiveram enfoque em perspectivas internas e externas, procurando medir activos intangíveis como o desempenho junto dos clientes, os processos internos e das pessoas, a inovação e a melhoria contínua. O somatório destes factores funcionou como alavanca do desempenho desejado pela organização criando, em consequência, valor futuro.

A estrutura deste documento assenta em três partes distintas: na primeira, descrevem-se de forma sintética e com indicadores de performance os principais acontecimentos e actividades que preencheram a agenda da CERCIAG nos domínios que concorrem para o cumprimento da sua missão, salientando um conjunto de iniciativas que ganharam expressão ou marcaram o ano que termina; na segunda parte, os valores globais de execução obtidos no triénio de referência que agora justamente se conclui; finalmente, o relatório de contas que traduz em números a acção desenvolvida e a gestão que dela foi efectuada, tendo por referência o orçamento aprovado.

Estamos convictos de que só com o nível de comprometimento, de resiliência e de seriedade, demonstrada a cada dia pela equipa da CERCIAG, se constrói a cumplicidade e a confiança que é imprescindível para vencermos as dificuldades e atingirmos patamares de sucesso. É para ela que vai, como sempre, o nosso maior reconhecimento.

Águeda, Março de 2020

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 e 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 e 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"> • Realização de reunião na Secretaria de Estado, relativa à continuidade da Casa de Abrigo e respectivo financiamento. • Reunião/Visita, do Senhor Director do ISS de Aveiro, sobre a Residência de Travassô. • Realização de 211 actividades no âmbito da Responsabilidade Social. • Revisão e aprovação do Protocolo/Contrato Programa de Desporto Adaptado 2019-2021, entre a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda. • Apresentação do Projecto “Promoção de Competências Linguísticas” à Câmara Municipal de Águeda, com vista ao estabelecimento de Protocolo para a sua implementação no decurso de 2020. • Elaboração de 10 Processos de Compras ao abrigo do Código de Contratos Públicos. • Elaboração do Plano Estratégico 2020/2022. <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"> • Início do processo de Certificação de Competências de colaboradoras do CAO, LR e CA na área de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade. • Formação de Activos: realização da acção de formação 7223 - Princípios de ergonomia e prevenção de acidentes e doenças profissionais, destinada a 38 colaboradores. • Alterações funcionais: de uma Formadora de Práticas Administrativas para Administrativa do SAF; de uma Monitora de DAO para o Projecto Sabores de Águeda e de uma Auxiliar de DAO para Monitora de DAO. • Realização, durante o mês de Outubro, da Consulta aos Trabalhadores sobre as Condições de Segurança e Saúde no Trabalho. • Encerramento de Estágio Profissional de 1 Psicólogo e admissão com contrato a termo certo. • Acolhimento de um Formando do Centro de Formação Profissional de Águeda em Formação Prática em Contexto de Trabalho, do Curso Técnico de Multimédia e de duas Formandas em Formação Prática em Contexto de Trabalho do IEFP de Aveiro, do Curso “Técnico Auxiliar de Saúde”. • Acolhimento de 1 Aluno da Escola Marques de Castilho em Formação em Contexto de Trabalho, do 12º ano, do Curso Profissional de Informática. <p>Total de acções realizadas: 44</p>
DIREITOS	Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamização, pelo Grupo de Auto-Representantes e GNR de Águeda, de Campanha de Prevenção Rodoviária.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
	<p>igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação do Grupo de Auto-Representantes no Intercâmbio/Encontro Regional de Auto-Representantes na APPACDM de Viseu. • Participação no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda. • Participação de uma Técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS's do Concelho. • Secretária da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI. • Delegada Regional do Centro da FENACERCI. • Campanha de angariação e entrega de brinquedos na Associação ACREDITAR, em Coimbra, realizada pelo Grupo de Auto-Representantes da CERCIAG após uma iniciativa de angariação dinamizada por eles. <p>Total de acções realizadas: 11</p>
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"> • Revisão do Código de Ética. • Realização de acções de sensibilização e informação sobre o Dia Mundial de Consciencialização do Autismo, através do envolvimento dos 9 Agrupamentos de Escolas parceiros do CRI. • Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes. • Frequência/certificação do coordenador do DAO - Curso de Formação de Mentor em Pedagogia da Interdependência – Gentle Teaching, curso orientado por Michael Vincent (Conselho de Directores Gentle Teaching Internacional) e Kristinn Már Torfason (Conselho de Directores e Vice-presidente Gentle Teaching Internacional). • Participação do Grupo de Auto-Representantes na Campanha "Laço Azul" CPCJ Águeda. • Participação do Grupo de Auto-Representantes nas Assembleias Gerais de Março e Novembro de 2019, com apresentação do Relatório de Actividades 2018 e do Plano de Actividades 2019, respectivamente. • Participação da Fanfarra Zabumbar na Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência na Universidade de Aveiro. <p>Total de acções realizadas: 7</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 158 novas parcerias. • Realização de 44 Protocolos de Formação Prática em Contexto de Trabalho. • Realização de 15 Protocolos de Apoio à Colocação, para 13 candidatos da medida. • Parceria com 80 entidades empregadoras no âmbito do Acompanhamento Pós-Colocação do Centro de Recursos, onde foram integradas pessoas com deficiência ou incapacidade em medidas de emprego. • Realização de 8 PIT's no DAO, 6 PIT's no DF, no decorrer do ano 2019.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> • Parceria com o Centro Qualifica do IEFP para Certificação de Competências de colaboradoras do CAO, LR e CA. • Membros do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda (Parceiros do CLAS). <p>Total de acções realizadas: 16</p>
<p>PARTICIPAÇÃO</p>	<p>Remete para a necessidade de assegurar a plena participação e inclusão activa 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"> • Participação de 19 formandos e 2 colaboradoras do DF numa sessão de exploração do recurso educativo sobre Segurança e Saúde Ocupacionais, desenvolvido pelo Departamento de Educação da Universidade de Aveiro. • Participação de 29 formandos e 4 colaboradores da CERCIAG no Projecto "ACTION - Turismo Acessível", desenvolvido pela Universidade de Aveiro, através do preenchimento de questionários. • Realização de 23 actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão. • Actuações do Rancho: Comemoração do Aniversário do Centro de Dia – Pioneiros; IX Encontro Danças Folclóricas – Estarreja. • Comemoração do Dia da Mulher no restaurante “Papa Tudo” com a participação de 14 Clientes femininas de CAO, 2 Monitoras, 2 Técnicas de Serviço Social, 1 Enfermeira, 1 Auxiliar. • Visita ao Estádio da Luz para assistir ao jogo entre SL Benfica e o Lyon, com a participação de 5 Clientes, 1 Voluntário e 2 Colaboradores. • Visita à “Loja de Vender Poetas”, na Biblioteca Municipal Manuel Alegre, com a participação de 8 Clientes e 1 Colaboradora. <p>Total de acções realizadas: 15</p>
<p>ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA</p>	<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 da Colónia de Férias 2019, entre os dias 01 e 26 de Julho, na Quinta da Fonte Quente - Tocha, com a participação de 74 Clientes, 31 Colaboradores e 1 Voluntário. • Aplicação dos Inquéritos QOL aos Formandos do DFE e aos clientes do Apoio Domiciliário. • Participação no 2º Campeonato do Mundo de Futsal para pessoas com Síndrome de Down (FutDown) em Ribeirão Preto – Brasil, com a participação de 1 cliente convocado (Paulo Lino) e 1 professor da CERCIAG que faz parte da equipa técnica a convite da ANDDI. • Recepção oficial do Presidente da República à Selecção Nacional de FutDown no Palácio de Belém em Lisboa, com a participação de 1 cliente que integra a Selecção Nacional e de um professor da CERCIAG que faz parte da equipa técnica da Selecção. • Presença na 23ª Gala do Desporto da Confederação do Desporto Portugal no Estoril. • Visita ao Museu da Chapelaria participação de 23 clientes de CAO da área da Montagem (realização de 3 sonhos). • Distribuição de 85 cabazes de Natal aos clientes dos diferentes serviços da CERCIAG. <p>Total de acções realizadas: 58</p>

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
ABRANGÊNCIA	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de 11 auditorias internas aos diferentes Departamentos. • Elaboração dos Planos de Acção do CRI para o ano lectivo 2019/2020. • Apresentação de 10 Candidaturas à Câmara Municipal de Águeda. • Elaboração de candidatura do Projecto (Re) Habilitar, ao programa BPI Capacitar 2019. • Submissão de candidatura à Medida de Qualificação das PCDI's do POISE, com o objectivo de garantir a continuidade das medidas formativas até 2022. • Elaboração do Plano de Acção do Centro de Recursos para o ano de 2020. • Apresentação de candidatura ao INR para realização das I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas. <p>Total de acções realizadas: 8</p>
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	As organizações estabelecem objectivos de trabalho mensuráveis e geradores de benefícios para clientes e outras partes interessadas. Os resultados estão alinhado com a Missão e os seus impactos são medidos e geradores de processo de melhoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Lançamento do Projecto "Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor". • Realização do evento "Recital de Harpa" com a apresentação especial da Fanfarras Zabumbar e da Escola de Bailado de Aveiro. • Participação no "AgitÁgueda". • Realização da Campanha Pirilampo Mágico 2019. • Realização dos Eventos: "Pirilamparada - Caminhada Nocturna", "Festa dos Santos Populares" e "Sopas e Aromas". • Realização do "CERCIAG em Movimento 17". • Realização da Loja de Natal da CERCIAG. <p>Total de acções realizadas: 35</p>
MELHORIA CONTÍNUA	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Diagnóstico de Necessidades Institucional. • Revisão dos processos e procedimentos para alinhamento de práticas e introdução de novos requisitos inerentes ao referencial EQUASS Excellence 2018. • Revisão e alteração dos impressos: Questionários de Satisfação CRI – Alunos; Questionários de Satisfação CRI - Famílias/Cuidadores; Questionários de Satisfação CRI – Docentes; Questionários de Satisfação CRI – Agrupamentos. • Elaboração e apresentação do Relatório de Cultura da Qualidade da CERCIAG. • Desenho e desenvolvimento de maquete da nova versão da INTRANET. • Elaboração e acompanhamento de Plano de Acções de Melhoria Contínua, resultantes dos Planos de Actividade Anuais, Relatório Intermédio de Actividades e Contas, Auditorias Internas, Estudos de Satisfação (Clientes, Famílias/Significativos, Stakeholders e Colaboradores), sistema de reclamações/sugestões e estudo relativo à "Cultura da Qualidade". <p>Total de acções realizadas: 30</p>

5. Mapa Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2017	2018	2019	DIR	QUAL	I&TI	GAF	GC	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		
	OP.1.1 Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	100%	100%	X				X		X		X			
	Taxa de transferências para a sociedade	71%	71%	71%	X			X								
	Nível Impactos QOL	≥83%	≥83%	≥83%		X			X		X	X	X	X		
	OP.1.2 Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%					X	X	X	X				
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	≥80%	≥80%	≥80%					X		X		X			
	OP.1.3 Eventos com impacto social	≥5	≥5	≥5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	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
	OP.1.4 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
	OP.1.5 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
		OP.2.1 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							
OP.2.2 Parceiros		≥120	≥120	≥120	X	X		X	X							
Índice de satisfação dos Stakeholders		≥90%	≥90%	≥90%	X	X		X	X							
OP.2.3 Exercícios de benchmarking		≥4	≥4	≥4		X	X									
OP.2.4 Taxa de execução do Plano Marketing		100%	100%	100%	X	X	X									
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

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

6. Desempenho Organizacional

6.1. Direcção

Principais Acções e Iniciativas

Em termos do contexto em que se desenvolveu a acção, as indefinições ao nível das orientações políticas, as progressivas limitações dos financiamentos e o aumento de exigência das entidades financiadoras e reguladoras, colocaram-nos, não raras vezes, perante cenários de grande dificuldade. Os factores externos, é consensual, são aqueles sobre os quais a organização não exerce nenhum, ou exerce um reduzido controlo. Procuramos, em face disso, socorrer-nos daquelas que, em cada momento, nos pareceram as melhores decisões que permitissem a consolidação da acção, sempre com enfoque no desenvolvimento da actividade de projecto como condição de sustentabilidade e da diversificação possível das respostas.

No que respeita aos valores menos conseguidos, eles têm que ver, fundamentalmente, com o claro desinvestimento público que constituiu um absoluto impedimento à realização de novos investimentos em áreas cruciais como o das infraestruturas, do património edificado e dos equipamentos, por impossibilidade de captação de financiamento, comprometendo as intervenções previstas e planificadas ao nível da conservação e manutenção dos edifícios e, bem assim, do parque automóvel. São questões a que ficaremos naturalmente atentos e que justificam uma intervenção futura adequada.

A situação da Unidade Residencial de Travassô, que sofreu avanços significativos no início do ano e que não desmereceu ao longo de todo o exercício o esforço da gestão no sentido da sua resolução junto das tutelas, voltou a um impasse em razão, estamos em crer, das alterações ocorridas por ocasião das eleições legislativas. É um assunto que continua a merecer toda a nossa atenção.

As questões da qualidade acompanharam todo o exercício, quer pela concretização de todo o processo tendente à recertificação da qualidade, quer pela aposta na formação e na certificação das competências profissionais dos Recursos Humanos. Já no que respeita à auditoria de recertificação, prevista, ainda que de modo condicionado, para o primeiro semestre de 2019, entendeu a Direcção ser prudente remetê-la para 2020, por força das alterações ocorridas em sede do modelo da qualidade e ainda não completamente estabilizadas. Temos consciência que o lançamento desta versão revista do referencial, EQUASS 2018, foi bastante atribulada, mas continua a ser a abordagem que defendemos ao definir um caminho dentro da qualidade e da excelência de serviços. É um referencial especialmente vocacionado para os serviços sociais, abrangendo preocupações que vão dos Direitos à Ética, passando pela Orientação para o Cliente e Participação, sem esquecer a sustentabilidade ao valorizar a Orientação para os Resultados.

Não obstante os constrangimentos que condicionaram fortemente a acção, comprometendo particularmente do ponto de vista da intervenção estratégica e de investimento, a verdade é que conseguimos obter, senão os desejáveis, ainda assim bons níveis de desempenho, que procuraremos sempre melhorar no futuro.

A análise do quadro de indicadores relativos à gestão e desenvolvimento de parcerias reflecte a importância das parcerias e a intensidade do compromisso da CERCIAG na sua execução em resposta às necessidades e expectativas das pessoas que apoia. Destacam-se o estabelecimento de 158 novas parcerias, maioritariamente para a implementação de Planos Individuais de Transição (PIT), realização de Formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT), Acompanhamento Pós-Colocação (APC) e Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE).

A aposta no desenvolvimento da actividade de projecto como condição de sustentabilidade e diversificação das respostas, quer pela continuidade dos projectos iniciados e que transitaram do exercício anterior, quer pelo desenvolvimento de novos projectos, manteve-se como objectivo prioritário, também no sentido de condição de sustentabilidade organizacional. Destacamos, no âmbito da candidatura apresentada ao Programa de Financiamento de Projectos “BPI Capacitar 2018”, a implementação do Projecto “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”, marca patenteada pela CERCIAG. Essencialmente, tem como objectivos a integração profissional de pessoas com deficiência, a dinamização e produção de produtos regionais de Águeda e o desenvolvimento de uma forma alternativa de serviços, sustentável em si próprio.

No que concerne ao Projecto da Casa de Abrigo – 1ª Casa de Abrigo em Portugal para Mulheres com Deficiência Vítimas de Violência, Projecto Piloto no âmbito de um protocolo celebrado com a Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade, foi garantida a sua continuidade até Dezembro de 2021, por candidatura à Tipologia 3.17.2 do POISE, que foi aprovada.

A Casa de Abrigo para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica com Deficiência é uma resposta da CERCIAG que tem funcionado ao abrigo de um projecto piloto, inaugurado em Maio de 2018, consignado no plano de ação para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e à violência doméstica (PAVMVD) da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação - Portugal + Igual (ENIND).

Face às suas características, o seu financiamento foi, desde o início, proveniente da Secretaria de Estado para a Inclusão. No decorrer de 2019, e de forma a garantir a continuidade e tipificação dos serviços, foi apresentada candidatura à Tipologia de Operações 3.17 – Instrumentos específicos de protecção das vítimas e de acompanhamento de agressores na violência doméstica, Ação 3.17.2 – Acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica, do POISE, permitindo assegurar parte do financiamento/ funcionamento desta resposta.

Na realidade, a tipificação deste tipo de serviço tem que ser ajustada à sua especificidade. Quando falamos de uma resposta de acolhimento para vítimas de violência doméstica, já consideramos necessidades de alojamento, alimentação, protecção e serviços técnicos específicos. Mas, quando essa resposta, por si já tão exigente, é prestada a pessoas particularmente vulneráveis, com necessidades de intervenção acrescidas, designadamente ao nível de cuidados básicos de higiene, alimentação, reabilitação, socialização, entre outros, depreendemos naturalmente que os recursos necessários para assegurar a resposta são consideravelmente superiores.

Para o período em referência, e uma vez que se tratava de um projecto piloto com características específicas, não foi previsto um Plano de Actividades de acordo com os procedimentos internos instituídos, pelo que as informações de execução são reportadas apenas no ponto “Projectos de Continuidade – Execução Física” do presente Relatório.

Ao nível dos Recursos Humanos foi importante a aposta na formação e na certificação das competências profissionais deste activo fundamental e, em simultâneo nalguns casos, no aumento das suas qualificações escolares. Sendo as disponibilidades financeiras limitadas, importa realçar que alguns profissionais continuam a acumular funções no âmbito das diferentes actividades complementares que a organização se vai propondo.

A CERCIAG continuou a assegurar a sua representação e participação em diferentes Órgãos e Grupos de Trabalho, reforçando a sua imagem e credibilidade internas e externas. A execução do plano estratégico de comunicação seguiu o previsto em plano, designadamente no âmbito dos “Projectos de Inovação”, que permitiu à CERCIAG, por via do projecto “CERCIAG.pt” (Projecto N.º 182), com financiamento do Instituto Nacional para a Reabilitação, a incorporação de ferramentas de acessibilidade no seu website, nomeadamente mapa adaptado, alteração do tamanho do texto, alternância entre contrastes de cores e leitor áudio

de texto. Manteve-se a edição da Newsletter mensal, o reforço da utilização de plataformas digitais e das redes sociais e a melhoria dos processos de comunicação com os media.

Em termos de empoderamento organizacional no médio prazo, o destaque vai para o Planeamento Estratégico, passando pelo processo de elaboração do Diagnóstico de Necessidades Organizacionais, que conduzirá os destinos da organização no triénio 2020 a 2022.

Num contexto de desafios, com as condicionantes e os recursos que são conhecidos, assumiram particular relevância as preocupações com o acompanhamento na execução e o rigor no cumprimento das metas orçamentais, que se constituiu num desafio de alcance decisivo para a organização ao longo de todo o exercício e a permanente articulação entre os instrumentos de planeamento, previsão orçamental e de tesouraria, reporte e prestação de contas. Realça-se a elaboração de 10 Processos de Compra ao abrigo do Código de Contratos Públicos, para fornecimento de bens e serviços.

Os resultados negativos apresentados resultam da conjugação dos factores e do contexto descrito, de que melhor se dará nota ao longo deste documento com particular pormenor nas contas, e representam uma variação negativa face a igual período do ano passado, ainda assim em percentagem inferior àquela que seria expectável atendendo a que, de uma maneira geral, todas as linhas de receita decresceram face ao ano anterior apresentando, contudo, uma melhoria na taxa de auto financiamento.

Num ano de particulares dificuldades, não queremos deixar de dar o devido destaque aos valores obtidos no Estudo de Satisfação de Clientes e Famílias/Significativos, que foram os mais elevados dos últimos 5 anos.

Neste ponto procuramos elencar apenas as acções que nos pareceram mais significativas, tendo como pressuposto a gestão de oportunidades e as dificuldades sentidas. As restantes iniciativas encontram-se identificadas e descritas, de acordo com as taxas de realização, ao longo deste relatório.

Pilar de Missão – Pessoas

Indicador	2019				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	96,9%	≥80%	--	91%	~
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	62	100%	47	75,8%	↓
	Taxa de transferências para a sociedade	73,2% 1.779.642€	71%	1.875.077,80€	73,7%	~
	Nível Impactos QOL	83%	≥83%	--	86%	~
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	273	≥85%	265	97,1%	~
	Clientes em experiências ocupacionais no exterior	24	≥80%	26	108,3%	~
OP.1.3	Eventos com impacto social	8	≥5	7	140%	↗
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	110	≥90	103	114,4%	↗

Indicador	2019				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	2756	≥1500	3136	209,7%	↗
	Voluntários	13	≥12	25	100%	↗
	Novos sócios	12	≥20	6	30%	↘
OP1.5	Acções de responsabilidade social	295	≥200	211	105,5%	~
	Acções de sensibilização para deficiência	419	≥300	527	175,7%	↗

Análise do desempenho

A análise dos dados obtidos no Pilar Missão – Pessoas no ano de 2019, permite constatar que, na sua generalidade, os resultados obtidos estão em linha com o previsto e proposto em sede de Plano Estratégico e Operacional da CERCIAG.

O desvio negativo verificado no indicador “Taxa de Clientes que concretiza o sonho” ficou a dever-se a uma conjugação de factores que vão da falta de clientes e ausência dos responsáveis, até às dificuldades verificadas ao nível dos transportes que impediram, designadamente, a concretização de uma viagem planeada a Espanha que impactou consideravelmente nos resultados obtidos.

Destaca-se o desvio positivo no indicador “Eventos com Impacto Social”, que se encontra relacionado sobretudo com a realização de 2 eventos que não se encontravam previstos, nomeadamente o Concerto Solidário de Harpa e o Campeonato de Portugal de Ciclismo – ANDDI “Circuito CERCIAG em Movimento”.

Consequentemente, ao desvio positivo verificado nos Eventos com Impacto Social, o indicador “Participantes externos em eventos da organização” apresenta também resultados positivos muito significativos, devido ao aumento de participantes externos nestes eventos.

O indicador “Referências à CERCIAG na Comunicação Social” apresenta uma execução muito positiva, decorrente quer dos diversos eventos que foram realizados e que foram destacados na Comunicação Social, quer do aumento de actividades que a CERCIAG promoveu e/ou esteve envolvida, bem como pela periódica e incessante publicitação dos mesmos.

Realça-se o desvio positivo obtido no indicador “Acções de sensibilização para deficiência”, que à semelhança de anos anteriores tem 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, cumprindo a sua Missão e defendendo os seus Valores.

Considerando o resultado obtido ao nível do indicador “Taxa de transferências para a sociedade” importa realçar que do valor global percebido pela organização no decurso do exercício de 2019, 73,7% (1.875.077,80€) desse valor foi devolvido à sociedade, sob as mais diversas formas, remunerações, bolsas, gratificações, impostos sobre o rendimento, TSU, entre outros, e integrou de novo o circuito económico.

Pilar de Missão – Prestação de Serviços

Indicador	2019				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.2.1	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	1	≥2	1	50%	↓
	Projectos de inovação	2	≥1	1	100%	~
	Taxa de execução do programa de auditorias	13	100%	11	91,7%	~
OP.2.2	Novas parcerias	202	≥100	158	158%	↗
	Parceiros	190	≥120	199	165,8%	↗
	Índice de satisfação dos Stakeholders	91,9%	≥90%	--	92,3%	~
OP.2.3	Exercícios de benchmarking	4	≥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 análise aos indicadores associados ao Pilar Missão – Prestação de Serviços, permitem constatar que, na sua generalidade, a sua execução esteve de acordo com o previsto e proposto em Plano Estratégico e Operacional da CERCIAG.

O desvio negativo verificado no indicador “Novos serviços (novas áreas de intervenção)”, deve-se ao facto de não terem surgido oportunidades para abertura de possíveis novos serviços. No decorrer de 2019 foi implementado o Projecto “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”, projecto que foi financiado pelo programa BPI Capacitar e que permitiu abrir uma resposta para integração profissional de pessoas com deficiência, através da produção de doces regionais de Águeda.

Destaca-se ainda a execução dos indicadores relacionados com a gestão e desenvolvimento de parcerias que apresentam valores muito positivos, decorrente do 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 2020, uma vez que no decorrer de 2019 este processo esteve em fase de clarificação das 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	2019				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.3.1	Média de avaliação de desempenho	75,6%	≥73%	--	76,5%	~
OP.3.2	Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento	4	≥3	3	100%	~
OP.3.3	Índice de satisfação dos colaboradores	89,6%	80%	--	89,1%	~
	Taxa de absentismo	6%	≤5%	3,6%	100%	↗
OP.3.4	Representação em entidades externas	7	≥8	8	100%	~

Análise do desempenho

Relativamente aos resultados obtidos ao nível dos indicadores relacionados com os colaboradores, conclui-se que foram globalmente positivos.

O indicador “Média de avaliação de desempenho” superou a meta definida e no das “Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento” destaca-se o relacionado com os incentivos atribuídos pelos resultados individuais da Avaliação de Desempenho. Durante o ano, foram satisfeitos 7 pedidos de adiantamento de subsídio de férias/emprestimo a colaboradores e foi realizado o jantar de Natal oferecido a todos os que quiseram ou puderam estra presentes.

No que concerne ao indicador “Índice de satisfação dos colaboradores”, este revela um resultado francamente positivo, acima do valor planeado, apesar de registar um valor ligeiramente inferior ao do ano de 2018.

O indicador relativo à “Taxa de absentismo” ficou dentro do resultado esperado e abaixo do valor verificado no ano anterior.

Pilar de Organização – Recursos

Indicador	2019				Status	
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução		
OP.4.1	Requalificação de espaços físicos e equipamentos	1	≥2	2	100%	~
OP.4.2	Resultado líquido do exercício	2.577,4€	>0	- 2.136,75€	--	↘
OP.4.3	Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥ 2	3	150%	↗

Análise do desempenho

Durante 2019 foi requalificado o espaço para desenvolvimento do Projecto “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor” e o chão do refeitório da DAO. De realçar a não realização de investimento na requalificação de infraestruturas previstas e identificadas, designadamente a substituição do telhado do Centro de Formação, da tela do telhado do DAO e, identificada mais recentemente, a ligação da fossa do CFE à rede pública, que, por implicar investimentos consideráveis, tem vindo a ser adiada por inexistência de abertura de linhas de financiamento, condição, aliás, da qual fazíamos depender a sua concretização. Ao longo de todo o ano, qualquer tipo de investimento nesta área de intervenção, ficou bem aquém de qualquer expectativa.

O resultado líquido obtido foi negativo em -2.136,76€ para o período em análise. Apesar de não ter sido alcançado o objectivo previsto, o mesmo considera-se aceitável atendendo às dificuldades ocorridas durante todo o ano, em que a gestão de tesouraria sofreu grandes obstáculos ao nível de algumas entidades de tutela, o que implicou sérias dificuldade no planeamento de precisão e tomada de decisões para um crescimento sustentável que permitisse alcançar um resultado positivo. Esta dificuldade de gestão de tesouraria resultou sobretudo de atrasos nos pagamentos/reembolsos por parte das entidades de tutela e de correcções negativas efectuadas a projectos de anos anteriores.

O desvio positivo verificado no indicador “Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos” deve-se ao facto de ter sido identificada a necessidade de adicionar novas funcionalidades em 2 módulos, nomeadamente “Correio Enviado” e “Faltas e Retomas”, o que levou à revisão/reformulação total dos mesmos.

Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira

Indicador		2019				Status
		Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.509.150,0€	100%	2.598.430,35€	103,6%	~
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.511.727,4€	100%	2.596.293,60€	103,4%	~
OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	125	≤90	98	108,9%	↘
	Crescimento da liquidez geral	0,17	≥0,02	-0,02 (0,81)	95,3%	~
OP.5.3	Autonomia financeira	0,72	≥0,79	0,70	97,3%	~
	Novas parcerias com financiamento	--	≥3	8	100%	↗
	Taxa de autofinanciamento	326.526€	13%	12,2% (316.587,92€)	97%	~

Análise do desempenho

Relativamente a este pilar de acção os resultados dos indicadores medidos foram, na sua maioria, positivos. A execução orçamental dos gastos acompanhou a execução orçamental dos rendimentos o que demonstra um controlo orçamental eficaz.

O prazo médio de pagamentos revelou-se superior ao planeado devido aos constantes atrasos nos pagamentos por parte do POISE/Secretaria de Estado relativamente às candidaturas em curso no ano de 2019.

Relativamente à diminuição verificada ao nível da liquidez geral, é de salientar que esta situação revela o aumento na dificuldade da CERCIAG em fazer face aos seus compromissos de curto prazo, que se reflectiu, durante o ano, nos prazos de pagamento a fornecedores e na difícil situação da tesouraria.

A “Autonomia financeira” desceu 0,02 relativamente a 2018 em resultado, sobretudo, da diminuição nos Fundos Patrimoniais, diminuindo, assim, a capacidade para financiar a sua actividade. Ainda assim este rácio encontra-se dentro dos valores aceitáveis para a generalidade dos sectores.

A “taxa de autofinanciamento” atingiu o crescimento previsto em Plano, demonstrando um aumento ao nível dos Rendimentos Próprios.

Foram ainda realizadas 8 “Novas parcerias com financiamento”, sendo 1 parceria de dimensão nacional, no âmbito do projecto de produção de doçaria regional (Projecto “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”), 5 parcerias com empresas locais através de doações de material diverso e 2 novos protocolos ao abrigo das EOE.

6.1.1. Qualidade e Controlo de Gestão

Parcerias

Indicador	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Contactos estabelecidos	301	≥300	271	90,3%	~
Novas parcerias	202	≥100	158	158%	↗
Parcerias activas	263	≥240	348	145%	↗
Total de parceiros	190	≥170	199	165,8%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DAO+CR+DF+CRI)	650	≥600	567	94,5%	~
Participações de clientes em parcerias	1318	≥1300	1235	95%	~
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+CR+DF+CRI)	93,6%	≥90%	--	94,9%	~

Análise do desempenho

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

Todos os indicadores apresentam execuções muito positivas e em alguns casos com desvios positivos muito significativos, que reflectem o esforço da CERCIAG na integração dos seus clientes, destacando-se o estabelecimento de 158 novas parcerias, maioritariamente para a implementação de Planos Individuais de Transição (PIT), realização de formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT), Acompanhamento Pós-Colocação (APC) e Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE).

6.1.2. Satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas

Indicador	2019			2018	2017	2016	2015	2014
	Meta	Realizado	Status					
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	96,7%	~	95,8%	96%	96%	96%	94,7%
DE	≥90%	94,4%	~	94,2%	94%	94%	95,5%	93%
DAO	≥90%	95,6%	~	96,9%	98%	97,7%	96,8%	95,1%
DF	≥90%	94,6%	~	89,3%	89,1%	91,2%	90,9%	92,8%
DR	≥90%	99,6%	~	99,8%	97,7%	98,6%	98,1%	96,9%
DAD	≥90%	99,3%	~	98,9%	99,3%	98,3%	98,9%	95,5%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	94,6%	~	92,8%	93,4%	92,5%	93,1%	92,8%
DE	≥92%	93,7%	~	90%	89,1%	88,3%	89,6%	88%
DAO	≥92%	92,3%	~	92,7%	94%	92,1%	92,9%	94,7%
DF	≥92%	92,6%	~	89,1%	91%	93,8%	91,5%	89,6%
DR	≥92%	99,9%	~	99,3%	99,6%	95,9%	98,5%	98,9%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	92,3%	~	91,2%	91,9%	93,5%	92,1%	91,7%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥80%	89,1%	~	92,8%	89,6%	93,4%	88,8%	85,3%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	≥ 90%	93,2%	~	93,1%	92,7%	93,9%	92,5%	91,2%

Análise do desempenho

Numa análise global aos resultados obtidos nos estudos de satisfação realizados em 2019, todos os grupos avaliados apresentam valores dentro das metas planeadas e daquelas que são as tendências dos últimos anos.

Destacam-se, por isso, os indicadores “Índice de satisfação de Clientes” e “Índice de satisfação de Famílias”, que apresentam os melhores resultados dos últimos 5 anos, demonstrando que, mesmo em ano de grandes dificuldades, a CERCIAG conseguiu responder às expectativas e necessidades dos seus Clientes e Famílias/Significativos, prestando um serviço de qualidade.

Destaca-se ainda a necessidade de rever e alterar todos os questionários, para que estes possam ser melhor percebidos e mais facilmente preenchidos, pretendendo-se também aumentar a participação de todos os grupos-alvo nos Estudos de Satisfação a realizar futuramente.

6.1.3. Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Visitas ao website cerciag.pt	55000	≥ 55000	76094	138,4%	↗
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	5000	≥ 5000	5563	111,3%	~
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	4	4	100%	~
Elementos gráficos elaborados	300	100%	329	109,7%	~
Coberturas fotográficas e/ou videográficas de actividades realizadas	73	100%	47	64,4%	↘
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	495	100%	451	91,1%	~
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	90	≥ 90	103	114,4%	↗
Ações de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	2	≥ 2	3	150%	↗

Análise do desempenho

O ano 2019 decorreu dentro da normalidade da acção do departamento. A maioria dos indicadores está com uma taxa de execução que ronda os 100%, o que, tendo em conta que se trata de um planeamento baseado em histórico, mostra estabilidade no número de solicitações e/ou anomalias, quer a nível de avarias de equipamentos, como de solicitações por parte dos colaboradores.

Os três indicadores que mais se destacam pelo desvio positivo são o das visitas ao website e o das actualizações da informação no mesmo, o que se justifica pelo elevado número de actividades que a CERCIAG promoveu e/ou em que esteve envolvida, bem como pela periódica e incessante publicitação dos mesmos.

O número de Licenças de software adquiridas e upgrades feitos foi anormalmente alto devido à doação de 8 computadores pela “Entrajuda - Banco de Bens Doados”, o que se traduziu em 16 novas licenças.

Os indicadores cujo desvio foi negativo são todos planeados com base em histórico e a sua execução é feita mediante solicitação. O facto do indicador “Correcções/melhorias implementadas na Intranet” ter este resultado significa que a plataforma está estabilizada e mais adequada às necessidades dos colaboradores e do serviço.

6.2. Gestão Financeira

Principais Acções e Iniciativas

De acordo com o previsto em Plano de Actividades para 2019, a operacionalização dos objectivos estratégicos foi a principal preocupação do DAF considerando que definem a estratégia determinada pela Direcção da CERCIAG.

Nesse sentido foram tomadas todas as medidas para que os objectivos e metas definidos para o ano em análise fossem concretizados, através da implementação de acções e iniciativas específicas para o efeito e com o envolvimento de todos os colaboradores do Departamento.

Manteve-se durante o ano de 2019 uma gestão de recursos financeiros 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, consolidar 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 óptica 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 de forma a possibilitar a construção e desenvolvimento do seu projecto de vida.

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.

Foram realizados diversos contactos para angariação de donativos, quer em numerário quer em espécie, tendo-se revelado em resultado positivo atendendo a que foram superiores ao do ano anterior.

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

Execução Financeira

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Eficácia da negociação	6	15	22	146,7%	↗
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	320.300€	100%	361.324,13€	112,8%	↘
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	38.500€	10%	15% 44.241,28€	115%	↗
Cedências de espaços	1	5	2	--	--

Análise do desempenho

No que respeita ao indicador “Eficácia da Negociação”, foram considerados os processos que resultaram em procedimento de ajuste directo (regime geral e simplificado que careceram de aprovação da Direcção), de consulta prévia e outras negociações com valores considerados relevantes. Tendo o ano de 2019 sido de difícil gestão de tesouraria foram ainda realizadas outras negociações directas com fornecedores, no sentido de redução de gastos e sobretudo de negociação de prazos de pagamento com fornecedores.

Registou-se um aumento dos gastos com fornecimentos e serviços de terceiros relativamente a 2018, com maior ênfase nos gastos com honorários e conservação e manutenção. Os donativos superaram a meta definida, tendo registado um crescimento de 4.253,53€ relativamente a 2018.

Durante o ano foi cedido o espaço do auditório da CERCIAG para um evento da FENACERCI e da restauração do DF para um jantar.

Recursos Humanos

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de colaboradores	107	107	106	99,1%	~
Execução orçamental com gastos com pessoal	1.735.000€	100%	1.686.177,95€	97,2%	~
Índice de contratações	7	100%	16,1%	--	~
Total de colaboradores avaliados	85	85	76	89,4%	~

Análise do desempenho

Em relação aos Recursos Humanos as metas estabelecidas para o ano de 2019 foram alcançadas.

É de salientar que os gastos ficaram ligeiramente abaixo do planeado, resultado que acompanhou a redução do número de colaboradores previstos. O Índice de contratações (Turnover) reflecte o fluxo de RH durante o ano, tendo-se verificado 16 admissões e 18 rescisões contratuais.

Dos 109 colaboradores activos no período de Avaliação de Desempenho, 5 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 2018) e 28 colaboradores foram sujeitos a Avaliação Extraordinária.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2019			Taxa Execução	Status
	Referência	Meta	Realizado		
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	31.000€	100%	39.936,19€	128,9%	↘
Taxa de crescimento dos custos com manutenção de viaturas	20.000€	0%	26.302,07€ (22,8%)	122,8%	↘
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	100%	100%	272	98,2%	~

Análise do desempenho

Em 2019 verificou-se um aumento nos gastos com manutenções e reparações de viaturas, tendo-se registado um aumento de 4.871,58€ em relação ao ano anterior, reflexo do envelhecimento da frota automóvel. Este aumento reflecte-se na execução orçamental do indicador anterior.

Das 274 necessidades de manutenções identificadas – 86 a viaturas e 188 a equipamentos e infra-estruturas - apenas não foram concluídas 2 manutenções correntes (manutenção do gradeamento exterior e pintura dos muros).

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	92,7%	~
Taxa de sucesso operacional do GAF	100%	88,3%	↘
Índice de execução financeira do GAF	100%	91,0%	~

6.3. Gestão de Clientes

Prestação de Serviços

No decorrer do ano de 2019 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.

De todas as actividades realizadas, destacam-se todas aquelas que permitiram quer uma execução muito positiva dos objectivos, quer da concretização das actividades dos Planos Individuais dos diversos Departamentos, resultando no sucesso de 91% dos Planos Individuais da Organização.

Realça-se o enorme investimento institucional efectuado nas diversas actividades desportivas de competição, cujos frutos estão visíveis nos resultados alcançados nos últimos anos em modalidades como o Futsal, Judo, Ciclismo, Canoagem e Boccia.

Em 2019 abriram candidaturas às medidas formativas por parte do POISE, no âmbito da Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, que permitiu a submissão de uma operação para financiamento de acções de formação profissional inicial e contínua, para o período compreendido entre Dezembro de 2019 e Dezembro de 2022, contemplando um total de 102 destinatários, distribuídos por 17 cursos de formação.

A CERCIAG continuou a colaborar em grupos de trabalho que reflectem a responsabilidade social da CERCIAG, como é o caso do Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI) onde tem presença semanal, Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda e o Grupo de Trabalho da Zona Norte da UCIPSS.

No decorrer do ano foram muitas as iniciativas promovidas pela CERCIAG para sensibilização da comunidade, nomeadamente a realização de 527 acções de sensibilização, das quais se destaca uma acção que foi transversal ao Agrupamentos de Escolas parceiros da CERCIAG no âmbito do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência e que teve como objectivo alertar e sensibilizar para as questões relacionadas com a comunicação e com as barreiras comunicativas, que muitas vezes surgem pelos mais diversos motivos e que impedem muitas pessoas de aceder a informação básica e essencial para as suas vidas.

No âmbito de candidatura apresentada ao programa de financiamento de projectos “BPI Capacitar 2018”, foi possível implementar o Projecto “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”, que permitiu a abertura de uma nova resposta, orientada para a empregabilidade de pessoas com deficiência através da produção de doçaria, nomeadamente de doces historicamente regionais de Águeda.

Durante 2019 a CERCIAG desenvolveu 16 eventos, 9 internos destinados a comemorar datas específicas, tais como o Dia dos Namora\os ou o Natal e 7 eventos com impacto social, tais como a Pirilamparada e o CERCIAG em Movimento que envolveram a participação de mais de 3000 pessoas.

Destaca-se mais uma vez, o trabalho desenvolvido pela Fanfarras Zabumbar, tendo realizado mais de 20 actuações, das quais se realçam a participação na Noite Branca em Lisboa e a participação no evento Maratona da Europa em Aveiro.

Principais Acções e Iniciativas

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de clientes	834	≥609	667	109,5%	~
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	14	100%	~
DAD – Clientes (Acordos de Cooperação)	20	20	20	100%	~
DF – Formandos	99	≥99	92	92,9%	~
DE – Alunos (CRI)	170	≥170	180	105,9%	~
DE-CR – Clientes	220	≥220	254	115,5%	↗
Clientes com continuidade interna	499	445	403	90,6%	~
Novos serviços (novas áreas de intervenção)	1	≥2	1	50%	↘
Taxa de integrações socioprofissionais	273	≥85%	265	97,1%	~
Taxa de execução das actividades do PI	94,1%	100%	--	88,2%	↘
Grau de concretização dos objectivos do PI	91,7%	≥85%	--	92,8%	~
Taxa de PI's com sucesso	96,9%	≥80%	--	91,02%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	89	≤84	117	139,3%	--
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	249	≥269	252	93,7%	~
Total de eventos	19	≥16	16	100%	~
Candidaturas a projectos	15	≥22	17	77,3%	↘
Desenvolvimento de projectos	8	≥15	13	86,7%	↘
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	97,7%	100%	427	100,9%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	97,7%	100%	1253	73,4%	↘
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	79,8%	100%	10313	96,6%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	111,6%	100%	6398	100%	~
Taxa de execução das actividades ocupacionais	96,2%	100% (1920)	1874	97,6%	~

Análise do Desempenho

A análise dos indicadores que avaliam o desempenho e execução dos departamentos e serviços, permite constatar que os resultados alcançados no decorrer de 2019 estiveram em conformidade com o planeado no Plano Anual, demonstrando uma adequada gestão dos serviços e recursos utilizados.

O desvio positivo verificado no indicador “CR – Clientes”, o qual consiste no somatório dos clientes apoiados nas 3 medidas principais (IAOQE, AC e APC), deve-se, sobretudo, a um maior número de destinatários acompanhados em APC considerando as integrações efectuadas.

O desvio negativo verificado no indicador “Novos serviços (novas áreas de intervenção)”, deve-se ao facto de não terem surgido oportunidades para abertura de novos serviços. No decorrer de 2019 foi implementado o Projecto “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”, projecto que foi financiado pelo Programa BPI Capacitar, e que permitiu abrir uma resposta para integração profissional de pessoas com deficiência, através da produção de doces regionais de Águeda.

No que respeita ao indicador “Taxa de execução das actividades do PI” verifica-se um desvio negativo, decorrente de desvios mais significativos nos Departamentos de Actividades Ocupacionais, Departamento de Formação e Departamento de Residências. No caso do DAO, a reformulação dos serviços de reabilitação e terapias originaram os desvios negativos mais significativos que impactaram nas actividades do PI. No que respeita ao DF, o desvio neste indicador está relacionado com a execução do “Volume de horas formação” e “Taxa de execução das actividades de inclusão”, decorrente de desistências de formandos, que não podem ser substituídos de acordo com as actuais orientações para as medidas formativas. Relativamente ao Departamento de Residências, o aumento do grau de dependência dos clientes e perda inerente de algumas capacidades, inviabilizaram a concretização de algumas actividades previstas nos seus Planos Individuais.

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

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 da diminuição de abertura de candidaturas a programas ou medidas por parte de entidades financiadoras e dificuldade na aprovação de candidaturas submetidas, tendo conseqüente impacto significativo na implementação e desenvolvimento de novos projectos na organização.

O indicador “Taxa de execução das actividades de Inclusão” reflecte um desvio negativo, influenciado pelas execuções das actividades de Átomo, Canoagem, Ciclismo e Saídas de Socialização, que por motivos diversos tem um valor abaixo do esperado.

A execução e o sucesso operacional da Gestão de Clientes apresentam dados muito satisfatórios, num ano que foi particularmente difícil e que se reflectiu em desvios negativos em indicadores-chave de alguns Departamentos. Ainda assim, num esforço conjunto, foi possível atingir uma execução muito positiva, que reflecte uma boa gestão dos serviços e recursos utilizados nos Departamentos da Gestão de Clientes, e conseqüentemente, a prestação de um serviço de qualidade aos clientes da CERCIAG.

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GC	100%	94%	~
Taxa de sucesso operacional do GC	100%	93%	~

Indicador	Meta	Realizado	Status
Índice de execução financeira do GC	100%	91%	~

6.4. Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

Em 2019 iniciou-se um novo ciclo de formação, levando o Departamento de Formação de Activos a assumir o compromisso de garantir, nos próximos 3 anos, um número mínimo de 40 horas de formação anual por trabalhador e cumprir com os requisitos legais nesta matéria. Mas o compromisso deste departamento não passa apenas por cumprir com um requisito legal, e, por esse motivo, o ano de 2019 ficou marcado por uma reflexão e reformulação das áreas prioritárias para formação, que facilitem o desempenho das funções e consequentemente contribuam para resultados positivos da Organização.

O cumprimento do Plano de Formação está também muito condicionado às oportunidades de formação financiada. Em 2019, apenas foi possível negociar a execução de uma das formações, previstas em plano, na área de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho: Princípios de ergonomia e prevenção de acidentes e doenças profissionais, abrangendo 37 colaboradores de diferentes departamentos e com diferentes perfis funcionais. A formação específica nesta área veio responder a uma necessidade sinalizada no âmbito da medicina do trabalho.

Apesar de se ter tentado negociar outras áreas de formação prioritárias, previstas em plano, com as entidades formadoras, nomeadamente o IEFP e o CECO, não foi possível executá-las em 2019 por falta de financiamento, tendo algumas transitado automaticamente para 2020, através do estabelecimento de um protocolo de formação com o CECO, no que respeita a formação modular certificada.

Foi protocolada com o IEFP a certificação de competências dos trabalhadores de acção directa dos Departamentos de Actividades Ocupacionais, Lar Residencial e Casa de Abrigo, na área de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade, que iniciou em Outubro de 2019, com 22 colaboradores, 3 dos quais estão em simultâneo em processo de aumento de qualificações escolares.

Quanto às iniciativas de carácter não formativo previstas para 2019, nomeadamente o workshop sobre a nova legislação do “Maior Acompanhado”, este não se concretizou uma vez que o orador convidado para o debate deixou de representar o Ministério Público da Comarca de Águeda.

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	20189				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	9	100%	3	33,3%	↘
Média de horas formação por colaborador	35	≥35	29,2	83,5%	↘
Colaboradores com formação	85	90	60	66,7%	↘

Indicador	20189			Taxa Execução	Status
	Referência	Meta	Realizado		
Eficácia da formação do PFA	51,9%	≥90%	--	97,9%	~

Análise do Desempenho

Em 2019, a estratégia de contabilização das horas de formação por colaborador foi alterada com a entrada do novo ciclo formativo no início do ano. De facto, se até então, todos os seminários, workshops, palestras, encontros e congressos, entre outros, somavam horas de formação para os colaboradores, a partir de Janeiro de 2019, passaram a ser contabilizadas apenas as horas referentes a acções de formação certificadas, com emissão do respectivo certificado de formação. Uma vez que estas acções (especialmente as financiadas) não são tão frequentes como as outras, já era esperada a descida nos valores que o Departamento costuma apresentar.

Os desvios negativos verificados nos indicadores acima apresentados devem-se ao facto de apenas terem sido realizadas 3 das acções de formação previstas para 2019. A este respeito, é importante referir que a realização de acções de formação certificadas depende, na maioria das vezes, da oferta formativa financiada proporcionada por outras estruturas da comunidade, nomeadamente a UCIPSS e empresas de formação, uma vez que se assim não for se torna bastante dispendiosa para a Organização. Desta forma, no decorrer de 2019 apenas foi possível organizar, em parceria com o CECO, a acção Princípios de Ergonomia e prevenção de acidentes e doenças profissionais, que certificou 37 colaboradores, correspondendo a um volume de formação de 925 horas.

Importa também, referir que 17 colaboradores frequentaram 23 acções de formação não prevista, correspondendo a um volume de formação de 790 horas. Destas acções, destaca-se a certificação de competências de uma colaboradora em Agente em Geriatria, o aumento de competências ao nível do 3º ciclo do ensino básico por parte de um colaborador e a obtenção do Certificado de Competências Pedagógicas por parte de outro colaborador.

Apesar de os resultados obtidos serem um pouco baixos, não podemos esquecer que 2019 constituiu o primeiro ano de um novo ciclo de formação, significando isto que as horas de formação a ser proporcionadas pela CERCIAG aos seus colaboradores não se encontram em causa. Esta situação foi antecipada na elaboração do Plano de Formação de Activos para 2020, com o estabelecimento prévio de uma parceria com o CECO que assegurará 4 acções planeadas para 2020.

6.5. Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

No decorrer do ano de 2019, e dada a importância e impacto que os trabalhos com grupos particulares têm tido junto da comunidade escolar, foi dada continuidade a este trabalho de desenvolvimento de competências específicas em parceria com os Agrupamentos de Escolas, nomeadamente o 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; grupos de estimulação sensório-motora e dinamização de diversas acções de sensibilização, preparação e formação de

alunos, famílias, docentes e assistentes operacionais - Saúde (ex. higiene oral); 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.

Decorrente de uma acção de melhoria prevista em Plano de Actividades do Departamento, o CRI reviu e alterou os questionários de satisfação utilizados para realizar o Estudo de Satisfação Anual. Esta revisão, que teve por base uma alteração e simplificação das questões apresentadas, pretendia que os questionários fossem melhor percebidos/compreendidos por todos os grupos alvo e que, conseqüentemente, aumentasse a participação dos inquiridos nos estudos de Satisfação desenvolvidos pelo CRI.

Ainda em 2019, e no âmbito do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência assinalado no dia 3 de Dezembro, realizou-se uma acção de sensibilização nos Agrupamentos de Escolas parceiros da CERCIAG, com o intuito de alertar e sensibilizar para as questões relacionadas com a comunicação e com as barreiras comunicativas, que muitas vezes surgem pelos mais diversos motivos e que impedem muitas pessoas de aceder a informação básica e essencial para as suas vidas.

A equipa do CRI participa sempre na realização de outras iniciativas e actividades, nomeadamente na angariação de fundos, angariação de sócios e acções de responsabilidade social, potenciando a imagem organizacional na comunidade e garantindo o cumprimento de uma política de responsabilidade e de sustentabilidade. No decorrer do ano, o CRI realizou e participou, em colaboração com os outros Departamentos, nos diversos eventos institucionais, dos quais se destacam a: Campanha Pirlampo Mágico 2019, a Caminhada Solidária – Pirlamparada, o AgitÁgueda, o CERCIAG em Movimento, o Concurso de Sopas – Sopas e Aromas, entre outros.

Prestação de Serviços

Indicador	2019			Taxa Execução	Status
	Referência	Meta	Realizado		
Total de clientes (alunos)	170	170	180	105,9%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2018/2019	8941	100%	8565	95,8%	~
Taxa de execução das actividades do PI 2018/2019	93,4%	100%	5299	91,4%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI 2018/2019	88,8%	≥85%	--	89,9%	~
Taxa de PI's com sucesso 2018/2019	88,7%	≥80%	--	91,5%	~
Taxa de PIT's implementados 2018/2019	64	100%	64	100%	~
Clientes com continuidade interna	170	170	170	100%	~
Fisioterapia – actividades	837	100%	1072	128,1%	↗

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Fisioterapia – presenças	1109	100%	1291	116,4%	↗
Psicologia – actividades	1877	100%	1562	83,2%	↘
Psicologia – presenças	2995	100%	2481	82,8%	↘
Terapia da Fala – actividades	2097	100%	2118	101%	~
Terapia da Fala – presenças	2781	100%	2824	101,6 %	~
Terapia Ocupacional - actividades	1256	100%	1358	108,1%	~
Terapia Ocupacional – presenças	1256	100%	1739	138,5%	↗
PIT – Acompanhamentos	800	100%	1008	126%	↗
PIT - Nº médio de clientes	64	64	65	101,2%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	5146	100%	5854	113,8 %	↗
Taxa de execução dos serviços técnicos	3795	100%	3489	91,9%	~

Análise do Desempenho

A análise dos indicadores do Departamento de Educação permite verificar que a execução global do Departamento está em conformidade com o planeado, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento dos serviços e consequente cumprimento das metas estabelecidas, nomeadamente no que se refere ao cumprimento das actividades planeadas em sede de Planos de Acção relativos aos anos lectivos 2018/2019 e 2019/2020, financiados pelo Ministério da Educação.

Os desvios verificados em alguns dos indicadores do Departamento devem-se, sobretudo, à reorganização dos serviços, decorrente de ajustes nas áreas de intervenção, de forma a responder às necessidades que foram sinalizadas pelos Agrupamentos nos Planos de Acção, não comprometendo o financiamento atribuído pelo Ministério da Educação. Estes desvios levam a alguma imprevisibilidade (quer no número total de alunos que são apoiados por ano lectivo, quer no tipo de apoios prestados) no momento em que é feito o planeamento anual das actividades da CERCIAG.

O indicador “Grau de Implementação dos Planos de Acção”, indicador que avalia de forma global a execução das actividades do CRI, permite constatar que, na sua generalidade, as actividades previstas para o ano lectivo 2018/2019 foram executadas conforme o planeado, demonstrando por isso, uma adequada execução pedagógica e financeira dos Planos de Acção.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	103,5%	~
Taxa de sucesso operacional do DE	100%	97,1%	~
Índice de execução financeira do DE	100%	99,9%	~

6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

Indo de encontro aos Objectivos Estratégicos da CERCIAG que encerram o seu ciclo em 2019, o DAO contribuiu para reforçar e assegurar a concretização dos mesmos, orientando o seu foco para a qualidade e diversidade dos serviços prestados tendo sempre em conta a sustentabilidade da organização, bem como a motivação e o envolvimento da equipa de trabalho através da capacitação em novas áreas de intervenção, melhorando as já existentes.

Às dificuldades sentidas na organização da equipa do Departamento decorrentes de diferentes factores, designadamente, baixas prolongadas, licenças de maternidade e algumas rescisões contratuais por iniciativa dos próprios e consequentes substituições, acresceram as solicitações que vêm aumentando nos últimos tempos de serviços no domicílio por doenças de clientes ou seus cuidadores às quais a CERCIAG, sempre que possível, procura responder.

Realçamos no ano de 2019 o enorme investimento institucional efectuado nas diversas actividades desportivas de competição, cujos frutos estão visíveis nos resultados alcançados nos últimos anos em modalidades como o Futsal, Judo, Ciclismo, Canoagem e Boccia.

Com a extensão do ciclo de 3 anos da representação como elemento dinamizador da PNAR – Plataforma Nacional de Auto-Representantes, o apoio ao Grupo de AR da CERCIAG continuou a ser prioritário para o Departamento.

Apesar do esforço acrescido, e da responsabilidade, o DAO, tendo em conta a necessidade dos alunos que frequentam os estabelecimentos de ensino, acolheu em 2019 um número significativo de PIT's dando continuidade à política de Responsabilidade Social definida pela CERCIAG.

Considerando como fundamental a partilha recíproca e a abertura ao exterior, acolhemos visitas, estágios e pedidos de utilização de infraestruturas da CERCIAG, mais especificamente do departamento. Todas estas iniciativas permitiram uma maior sensibilização e visibilidade para a problemática da deficiência junto da comunidade e contribuiu para a responsabilidade social e o impacto da CERCIAG junto daqueles a quem presta serviços.

Finalmente, de salientar a disponibilidade e flexibilidade da equipa do DAO demonstrada ao longo do ano de 2019, tendo em conta os constrangimentos operacionais e as exigências dos serviços, bem como do seu envolvimento e participação nas mais diversas iniciativas e representações da CERCIAG.

Prestação de Serviços

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	102	100	100	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	88%	100%	--	88,8%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	89,6%	≥85%	--	95,5%	~
Taxa de PI's com sucesso	96,1%	≥80%	--	89%	~
Taxa de clientes com Sonho	62	62%	69	111,3%	↗
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	62	100%	47	75,8%	↘
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	-	24	26	108,3%	~
Clientes com continuidade interna	100	100	100	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	33	34	49	69,4%	--
Terapia da Fala – sessões	402	328	296	90,2%	~
Terapia da Fala – média de clientes	10	10	10	100%	~
Fisioterapia – sessões	2147	1770	805	45,5%	↘
Fisioterapia - média de clientes	61	57	44	77,2%	↘
Terapia Ocupacional – sessões	2195	1792	2280	127,2%	↗
Terapia Ocupacional - média de clientes	90	80	86	107,5%	~
Serviço Social – acompanhamentos	536	600	850	141,7%	↗
Psicologia – acompanhamentos	25	35	20	57,1%	↘
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	96,9% (158)	100% (371)	370	99,7%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	92,8% (958)	100% (1400)	1042	74,4%	↘
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	98,3% (5359)	100% (4539)	3960	87,8%	↘
Taxa de execução dos serviços técnicos	125,6% (1066)	100% (1044)	1238	118,6%	↗
Taxa de execução de actividades ocupacionais	96,16% (1804)	100% (1920)	1874	97,6%	~

Análise do Desempenho

Constatou-se em 2019 um volume significativo de inscrições de candidatos (15) à Resposta Social Centro de Actividades Ocupacionais para a qual a CERCIAG não tem vaga.

Duma maneira geral, os indicadores apresentam resultados dentro do que foi inicialmente planeado com algumas variações pouco significativas.

Em 2019 procedeu-se a uma reformulação dos serviços de reabilitação e terapias que originaram os desvios negativos mais significativos na Fisioterapia e consequentemente na “Taxa de execução dos serviços de reabilitação”. Relativamente aos acompanhamentos de Psicologia, as faltas dos clientes e alguma menor disponibilidade do psicólogo (coordenador da resposta) por estar a desenvolver outras actividades, foram os principais factores do desvio negativo apresentado.

Já o outro indicador de referência “Taxa de execução das actividades de Inclusão”, o desvio negativo é fortemente influenciado pelos indicadores que o alimentam, nomeadamente as sessões de Átomo, Canoagem, Ciclismo e Saídas de Socialização. O Átomo por ausência e indisponibilidade dos técnicos e faltas de clientes (contribuíram significativamente as sessões individuais ou de casal), Canoagem por inoperacionalidade da piscina, Ciclismo pela indisponibilidade do responsável por estar a realizar outras actividades e as saídas de socialização pela dificuldade de agendar transportes e faltas de pessoal. De realçar que, ainda assim, o número de actividades de inclusão, mesmo com uma taxa de execução mais baixa, é significativamente superior à verificada no ano de 2018.

O desvio significativamente superior nos Acompanhamentos de Serviço Social têm sido uma constante devidos à necessidade premente de apoiar os agregados familiares em diversos assuntos o que se reflectiu igualmente na “Taxa de execução dos serviços técnicos”.

A percentagem significativamente superior no indicador Oferta de Novas Actividades, deve-se sobretudo às iniciativas não planeadas de Desporto que surgiram ao longo de todo o ano de 2019, nomeadamente actividades relativas ao FutDown, Judo, Ciclismo e Kaiak.

Apesar de todos os factores apresentados e dadas as circunstâncias atípicas que decorreram no ano de 2019, consideramos aceitáveis os valores de execução que dizem respeito à concretização dos objectivos do PI bem como a sua taxa de sucesso.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	94,9%	~
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	90,2%	~
Índice de execução financeira do DAO	100%	99,6%	~

6.7. Departamento de Formação

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação desenvolveu, durante o ano de 2019, os cursos de formação profissional das áreas de Carpintaria, Cerâmica, Serralharia, Costura, Jardinagem, Práticas Administrativas, Serviços Gerais e Restauração, nos percursos formativos previstos. Desenvolveu, ainda, entre 16 de Janeiro e 08 de Fevereiro, uma acção de Formação Contínua para 8 activos desempregados, que se centrou em técnicas de procura activa de emprego. Mesmo no final do ano, iniciou um outro curso, também de formação contínua para activos desempregados, ao abrigo da candidatura submetida ao IEFP, em Março do mesmo ano. Esta candidatura não se encontrava prevista, muito menos o facto de as acções ao seu abrigo terem que iniciar obrigatoriamente no ano de 2019.

De facto, em Fevereiro de 2019, o POISE abriu um período de candidaturas às medidas formativas, no âmbito da Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, que permitiu a submissão de uma operação para financiamento de acções de formação profissional inicial e contínua, para o período compreendido entre Dezembro de 2019 e Dezembro de 2022, contemplando um total de 102 destinatários, distribuídos por 17 cursos de formação.

Além das acções formativas, o Departamento de Formação assegura, permanentemente, um conjunto 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.

O Departamento de Formação, alinhado com os objectivos estratégicos da Organização, tem-se capacitado, cada vez mais, para as questões relacionadas com o marketing social. De facto, são inúmeras as situações em que o Departamento promove acções de divulgação do trabalho desenvolvido pela CERCIAG, sensibilizando e envolvendo a comunidade para a integração efectiva das pessoas com deficiência e incapacidade. A título de exemplo, salientam-se as visitas de estudo realizadas anualmente por formadores e formandos no âmbito dos seus referenciais de formação, acompanhadas pela publicitação de notícias na comunicação social, a participação em estudos externos promovidos por universidades ou outras entidades, a divulgação dos trabalhos realizados pelos formandos, e mais recentemente a criação de um portfolio de produtos disponível online, que começou a ser elaborado no final de 2019 e será lançado no 1º trimestre do ano.

Em 2019, foram acompanhados 92 Clientes, numa lógica de garantia da abrangência da intervenção, procurando sempre responder às suas necessidades assim como às da comunidade.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	91	≥91	84	92,3%	~

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Média de Clientes	91	≥91	79	86,8%	↓
Clientes com continuidade interna	91	91	73	80,2%	↓
Volume de horas formação	129469	≥92%	104038	80,4%	↓
PCT's	41	≥41	44	107,3%	~
Taxa de execução das actividades do PI	91,2%	100%	--	80,6%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	98,3%	≥85%	--	97,7%	~
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥80%	--	100,0%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	52	100%	57	109,6%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	228	100%	138	60,5%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	805	100%	655	102,3%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	858	100%	787	91,7%	~

Análise do Desempenho

A não abertura de um curso de formação inicial teve impactos significativos nos resultados obtidos em 2019, uma vez que este Plano de Actividades foi elaborado num momento anterior a esta decisão. Neste sentido, os valores mais baixos verificados nos indicadores “Média de Clientes”, “Admissão de Clientes”, “Admissão de Clientes - Percurso C”, “Total de clientes - Percurso C” e “Volume de Horas de Formação” são explicados precisamente pela não abertura do referido curso. Além disso, o elevado número de desistências de formandos (11) ocorridas em 2019 também justifica o desvio apresentado no indicador “Volume de horas de formação”, assim como nos indicadores “Total de PI's revistos/avaliados”, “Clientes com continuidade interna”, “Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados” e “Taxa de execução das actividades do PI”. Este indicador constitui um combinado, composto por 6 indicadores, 2 dos quais apresentam uma execução negativa muito significativa, nomeadamente “Volume de horas formação” e “Taxa de execução das actividades de inclusão”. Este resultado é agravado pelo facto de o indicador “Volume de horas formação” ser aquele que maior peso tem no combinado.

Estes desvios negativos devem-se, em grande parte, ao facto de continuarem a existir desistências de formandos, que não podem ser substituídos de acordo com as actuais orientações para as medidas formativas. De facto, as saídas prematuras de formandos, seja pelo excesso de faltas injustificadas, seja por desistência, constituem um grave problema para este tipo de operações, uma vez que a análise financeira final das candidaturas é feita com base no volume de horas de formação frequentadas. Todas as horas não executadas, até mesmo por motivos de faltas justificadas, impactam no custo/hora/formação e podem conduzir a acertos financeiros consideráveis na análise dos saldos finais das candidaturas. Apesar de todos os esforços encetados pela equipa técnica do Departamento de Formação no sentido de contrariar esta tendência, algo conseguido nos últimos 2 anos, em 2019, as saídas não previstas voltaram a atingir um número significativo.

Os factores que conduzem a estas saídas são de origem externa (situação económica, procura de trabalho para obtenção de rendimentos superiores, insatisfação e desmotivação, alteração de zona de residência) e, portanto, de difícil controlo/resolução por parte do DF.

Relativamente ao indicador “Taxa de execução das actividades de inclusão”, que combina as sessões de Átomo, Ciclismo (treinos), Fanfarra (ensaios) e Judo (treinos), a execução muito abaixo do esperado é maioritariamente explicada pelo facto de o indicador “Judo – treinos” apresentar uma execução nula, uma vez que, mais uma vez, nenhum formando manifestou interesse em frequentar esta actividade. Além disso, a execução do indicador “Ciclismo – treinos” também apresenta um desvio negativo, explicado pelo facto de esta actividade ter iniciado numa data posterior à planeada.

Relativamente ao indicador “Avaliações para Admissão”, os valores são planeados com base no histórico e distribuídos circunstancialmente. De facto, à excepção de um curso de formação contínua que iniciou em Dezembro de 2019, ao abrigo da nova operação, não houve abertura de cursos de formação, no decorrer de 2019, motivo pelo qual também não houve necessidade de realização de tantas avaliações de candidatos para admissão como em 2018. Além disso, em 2019, o número de fichas de inscrição para frequência das medidas formativas teve uma descida de cerca de 35%, o que também justifica a redução do número de avaliações. Esta descida das inscrições não é preocupante; é em parte justificada pela não abertura de cursos e consequente ausência de publicitação dos mesmos.

Formação Contínua

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	8	8	8	100%	~
Volume de horas de formação	400	≥92%	375	93,8%	~

Análise do Desempenho

Em 2019, ao abrigo da medida de formação profissional contínua, o Departamento de Formação desenvolveu 1 curso destinado a activos desempregados, que decorreu entre Janeiro e Fevereiro e contou com a presença de 8 destinatários. No final da acção, 7 dos 8 formandos concluíram com aproveitamento o seu percurso de formação contínua.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DF	100%	91,7%	~
Taxa de sucesso operacional do DF	100%	90,9%	~
Índice de execução financeira do DF	100%	95,8%	~

6.8. Departamento de Emprego – Centro de Recursos

Principais Acções e Iniciativas

Os serviços do Centro de Recursos iniciaram, como previsto, a 2 de Janeiro do corrente ano, com as medidas de IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, AC – Apoio à Colocação e APC – Acompanhamento Pós-Colocação. São serviços de continuidade, pelo que não se verificam alterações significativas.

O grande desafio actual estaria relacionado com a credenciação de Centros de Recurso, processo que tem vindo a ser adiado ao longo dos últimos anos. Também em 2019 se assistiu a mais um adiamento desta credenciação, na medida em que se encontram a decorrer negociações entre Plataformas representativas das organizações e o IEFP, no sentido de se reformular o enquadramento destes serviços, à luz das mudanças paradigmáticas a que se tem assistido, bem como do novo ciclo de fundos comunitários que se avizinha.

Com o objectivo de conhecermos a realidade do Centro de Recursos, iniciou-se no ano de 2018 um estudo pormenorizado sobre todos os apoios prestados desde o seu início, caracterização dos destinatários e resultados obtidos com as intervenções. Este levantamento foi concluído em 2019, estando em curso a elaboração do respectivo relatório. Os dados obtidos permitirão fundamentar a continuidade desta resposta aquando da abertura de novas credenciações.

As actuais medidas de incentivo à contratação, bem como a oferta de trabalho existente nas zonas de abrangência, tem facilitado a integração profissional dos candidatos apoiados. Contudo, o excesso de ofertas de emprego disponíveis, assim como as características comportamentais de uma faixa da população abrangida, tem dificultado a manutenção de um mesmo posto de trabalho. O Centro de Recursos terá de se desafiar a si mesmo, no sentido de se ajustar às rápidas mutações que se estão a verificar no mercado de trabalho, aproveitando-as como potenciadora dos resultados a obter.

Também previsto para 2019, como actividade de inovação, estavam as Jornadas de Empregabilidade. Para realização desta actividade, com suporte financeiro, foi apresentada uma candidatura aos Programas de Financiamento do INR em Dezembro de 2019 que, a ser aprovada, permitirá a realização das I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas em Maio de 2020.

Prestação de Serviços

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes (IAOQE)	80	≥80	90	112,5%	↗
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	16	≥15	25	166,7%	↗
Experiências de orientação vocacional	46	≥46	7	15,2%	↘
Clientes com continuidade interna	49	≥49	25	51%	↘

Indicador	2018				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	55	≥55	54	98,2%	~
Candidatos integrados	28	≥28	33	117,9%	↗
Taxa de integração	50%	≥50%	--	61,1%	~
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	85	≥85	110	129,4%	↗
Clientes de APC que mantêm o posto de trabalho	68	≥68	68	100%	~
Taxa de manutenção	50%	≥80%	--	61,8%	↘

Análise do Desempenho

O desempenho global do Centro de Recursos é positivo, encontrando-se em valores expectáveis relativamente ao histórico de execução do serviço. O funcionamento centra-se em torno das 3 medidas principais (IAOQE, AC e APC), cujos destinatários são encaminhados pelo Centro de Emprego para o Centro de Recursos.

Relativamente a IAOQE, verificou-se uma diminuição acentuada nas avaliações necessárias para ingresso em medidas de formação profissional (interna e externa). Contudo, o valor global final ultrapassou a meta definida uma vez que se realizaram mais Avaliações da Capacidade de Trabalho que o previsto. Esta tipologia de avaliação de IAOQE depende do número de contratos por EAMA que são conseguidos, que superaram as expectativas. Por outro lado, e uma vez que não houve tantos encaminhamentos de avaliação para as medidas formativas, também não houve a necessidade de complementar as avaliações através de experiências de orientação vocacional, cujas metas são planeadas com base no histórico. Consequentemente, verificaram-se menos situações de clientes com continuidade interna noutras medidas – o valor obtido reflecte apenas o encaminhamento de candidatos de IAOQE para AC ou APC.

A medida de AC apresenta resultados bastantes satisfatórios. Das 17 pessoas que concluíram esta intervenção, 6 foram directamente motivadas pela integração profissional com contrato de trabalho, sendo ainda que 8 candidatos foram integrados em Medidas Activas de Emprego (MAE). Contudo, e porque esta medida pressupõe um período específico de intervenção, durante o qual nem sempre é possível obter resultados, verificaram-se mais 19 integrações de candidatos que já não estavam activos na medida, o que perfaz, em 2019, um total de 33 integrações (Contratos ou MAE). Por referência aos 54 candidatos acompanhados, obteve-se uma Taxa de Integração global de 61,11%.

Relativamente a APC, foram acompanhados mais trabalhadores que os previstos. Dos resultados, salientamos que das 58 conclusões da intervenção, em 33 verificou-se a renovação dos contratos de trabalho, e do total de destinatários acompanhados, 68 mantêm este apoio, que transita para 2020, pelo que se atinge uma Taxa de Manutenção ligeiramente acima dos valores que se têm obtido, contudo ainda abaixo do desejável. Começamos a verificar um aumento considerável de trabalhadores que não pretendem a renovação de contratos ou os rescindem antes do fim, motivados por outras oportunidades de trabalho (efectivas ou potenciais). Associamos este facto ao actual aumento da oferta perante a procura e que começa a influenciar os resultados desta medida.

Em suma, os indicadores que apresentam uma execução abaixo do previsto, não são críticos ao desempenho do departamento, acompanhando as transformações globais do mercado de trabalho.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do CR	100%	93,9%	~
Taxa de sucesso operacional do CR	100%	90%	~
Índice de execução financeira do CR	100%	100%	~

6.9. Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

A necessidade de mudança de infra-estruturas está no topo das prioridades, por forma a adequar o ambiente físico à perda de capacidade e autonomia dos clientes. Enquanto não é possível o suprimento desta necessidade, por falta de financiamento, continua a tentar-se, dentro dos espaços físicos existentes, encontrar soluções que contribuam para um ambiente o mais acolhedor e familiar possível.

Paralelamente a este objectivo, considerando a prestação dos serviços e o desempenho das equipas de acção directa, outro aspecto fundamental continua a ser o investimento na formação, quer como forma de reciclagem de conhecimentos, quer para a reflexão de práticas. Tendo o foco neste objectivo, 7 colaboradoras do departamento iniciaram em 2019 a certificação de competências na área de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade, 3 das quais estão em simultâneo a aumentar a sua qualificação escolar.

A estabilidade da equipa é fundamental para assegurar um serviço de qualidade. O ano de 2019 foi pautado pela saída e entrada de novos colaboradores, levando a equipa a reajustar-se. O apoio directo e indirecto prestado pela equipa técnica tornou-se por isso fundamental. A alteração do horário da enfermagem, extensível ao fim-do-dia e fim-de-semana, veio trazer uma maior segurança às equipas de acção directa. Na prática, este apoio de proximidade permitiu antecipar e prevenir situações que vieram a ser resolvidas numa fase inicial.

A componente inclusiva continuou a ter uma relevância na programação das actividades de animação sociocultural, cujo objectivo passou pela participação dos clientes institucionalizados em actividades de exterior, nomeadamente nas que a comunidade teve para oferecer. No decorrer de 2019 realizaram-se 35 saídas de socialização e 38 participações em eventos da comunidade. Destaca-se de todas as restantes actividades, o Lanche Convívio de Natal, onde foi possível juntar clientes, equipa e famílias/ significativos.

Paralelamente as estas actividades, e também com carácter inclusivo, a Animadora Sociocultural proporcionou, em contexto de residência, actividades de treino de autonomia e manutenção das capacidades funcionais, nomeadamente recorrendo às tarefas internas inerentes ao funcionamento dos Lares.

O Departamento de Residências colaborou, através da sua 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.

Dentro da organização, e apesar de ser uma equipa pequena, manteve a participação em diversos projectos e iniciativas, considerando-se fazer parte de um todo que define aquilo que somos.

Prestação de Serviços

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	15	15	15	100%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade	50	≤50	57	87,7%	↘
Clientes com continuidade interna	15	15	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	93,40%	100%	--	84,7%	↘
Grau de concretização dos objectivos do PI	91,13%	≥85%	--	89,9%	~
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥85%	--	100%	~
AIVQ – acompanhamentos em serviços ao exterior	80	≥80	108	135%	↗
Saídas de socialização	34	≥35	35	100%	~
Comemoração/festas na comunidade	60	≥45	38	84,4%	↘
Serviço Social - acompanhamentos	200	≥200	268	134%	↗
Saúde - Enfermagem	80	≥85	206	257,5%	↗
Taxa de execução dos serviços técnicos	285	100%	474	169,3%	↗

Análise do Desempenho

Da análise dos indicadores acima apresentados podemos aferir que apenas compromete o desempenho do departamento o indicador “Comemoração/festas na comunidade”. Este indicador depende directamente da oferta de actividades da comunidade e da manifestação de interesses de participação por parte dos clientes. No entanto, as mesmas foram compensadas pelo aumento de participação dos clientes em “saídas de socialização”, muito devido à flexibilidade de horário da Animadora Sociocultural, que foi ajustando as saídas às condições meteorológicas. De um modo geral, e uma vez que são estes os indicadores que reflectem a “Taxa de execução das Actividades Transversais de Inclusão”, pode concluir-se que o objectivo foi superado, por via do aumento de oportunidades relativas à segunda actividade.

Os restantes indicadores que se encontram acima do valor previsto, referentes à actuação da enfermagem e do serviço social neste departamento, não indica que o resultado seja totalmente positivo, já que estes são indicadores que reflectem directamente um aumento das necessidades dos clientes, devido ao seu

envelhecimento e conseqüente aumento do grau de dependência. Paralelamente, verificou-se também um acréscimo nos acompanhamentos ao exterior que evidenciam essencialmente o recurso a serviços exteriores à instituição, nomeadamente a serviços de saúde.

No caso do total de candidatos e candidatas admissíveis, os indicadores reflectem a incapacidade de responder positivamente às inscrições, pelo que o status reflecte uma tendência negativa apesar de a execução ter sido de 100%.

Quanto à monitorização dos Planos Individuais, o resultado da execução das actividades dos PI's em 2019, sofreu uma ligeira descida face ao ano anterior, também reflexo do aumento do grau de dependência dos clientes e perda inerente de algumas capacidades, que inviabilizaram a concretização de algumas actividades. Ainda assim, considera-se que a intervenção foi ajustada às necessidades e interesses dos clientes, dado que todos os PI's obtiveram uma concretização média dos objectivos acima dos 80%.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	120%	↗
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	96%	~
Índice de execução financeira do DR	100%	89,4%	↘

6.10. Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Uma das principais acções deste departamento, e que se tem mantido como prioritária nos últimos anos, consiste no alargamento da prestação do serviço para a totalidade do fim-de-semana. No entanto, e com as novas regras de manutenção e revisão de acordos de cooperação (PROCOOP), aguarda-se orientações da tutela no âmbito do Apoio Domiciliário, uma vez que esta resposta está em actualização e negociação com os diferentes parceiros sociais, prevendo-se novas orientações no curto prazo.

Enquanto não é possível satisfazer este alargamento, a CERCIAG continuará a assegurar, sem qualquer comparticipação, o apoio ao nível das refeições ao sábado e, em alguns casos, o reforço para domingos e feriados.

Os principais objectivos deste departamento continuam a ser a manutenção do número de clientes, que foi possível cumprir ao longo de 2019, mantendo sempre as 20 vagas ocupadas mensalmente. Quanto ao cumprimento das metas dos serviços a prestar aos clientes, apesar dos esforços da equipa, estas estão dependentes das suas escolhas e necessidades, não tendo sido ainda possível atingir o resultado desejável, muito influenciado pelos fluxos de saídas e entradas (6 no total) que em nada beneficiou a negociação de novos serviços.

Aferir a qualidade de vida dos clientes é tão importante como a sua satisfação pelos serviços. Apesar de aprovada e autorizada a utilização da escala de Verdugo, pelo próprio, na prática detectaram-se muitas dificuldades na sua aplicação. Nesta sequência, considerámos pertinente realizar uma pesquisa em torno de alternativas de instrumentos capazes de avaliar o mesmo constructo. Foi solicitada a autorização para aplicação do IAQdV ao seu autor principal, Professor Doutor António Fonseca, que rapidamente respondeu ao nosso pedido, autorizando a aplicação da escala.

Mantem-se a preocupação com o isolamento das pessoas apoiadas por este serviço, apesar de grande parte viverem no centro urbano. O investimento no alargamento do apoio ao nível da teleassistência não tem surtido o efeito desejável, ainda que se verifique uma menor resistência por parte dos novos clientes. Paralelamente a este serviço, seria desejável a implementação de uma rede de voluntários que assegurassem alguma companhia e vigilância. Esta proposta não se concretizou em 2019, tendo esbarrado na disponibilidade de horários dos formandos dos cursos com uma vertente mais social do IEFP e com a dificuldade de deslocação dos formandos por falta de rede de transportes. Mantemos, ainda assim, o apoio dos voluntários da Conferência Vicentina que estão actualmente a apoiar 3 pessoas integradas no nosso Serviço.

Mantiveram-se em 2019, 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.

Dentro da organização, a equipa manteve a participação em diversos projectos e iniciativas.

Prestação de Serviços

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Total de Clientes	21	≥20	26	130%	~
Clientes com continuidade interna	20	20	20	100%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade ⁽¹⁾	6	0 ^(*)	11	--	↓
Taxa de execução das actividades do PI	104,67%	100%	--	95,5%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	90,87%	≥85%	--	88,8%	~
Taxa de PI's com sucesso	100%	≥80%	--	88,9%	~
Média de serviços obrigatórios	3,3	≥4	3,2	80,3%	↓
Média de serviços complementares	1,4	≥2	1,2	58,5%	↓
Visitas domiciliárias	120	≥120	125	104,2%	↑
Serviço Social - acompanhamentos	135	≥130	118	90,8%	~
Saúde – acompanhamentos	170	≥165	167	101,2%	↑
Fisioterapia - sessões	350	≥350	315	90%	~

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	315	90%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	415	100%	410	90,7%	~

⁽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, apenas comprometem o desempenho do departamento 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, tentando manter também as orientações da tutela. No entanto, não foi ainda possível estabilizar o número de serviços prestados, já que as necessidades dos clientes são variáveis e os fluxos de entradas e saídas em 2019 em nada beneficiou o resultado destes indicadores.

A execução abaixo do previsto, referente aos indicadores: AIVQ-Acompanhamentos em Serviços ao Exterior, AIVQ-Higiene Habitacional e ABVQ-Higiene e Imagem, traduzem a saída de 6 clientes (ERPI, RNCC e falecimento) que usufruíam de um grande número de serviços básicos e complementares. Este fluxo contribuiu ainda para uma descida no número médio de clientes a acompanhar em serviço social, dado que as novas admissões, clientes menos dependentes, para além de contratualizaram um número de serviços inferior ao planificado, são situações que não carecem, para já, de um apoio tão próximo.

Continuamos a defender que apesar de ser muito importante, garantir o exigido pela tutela sem impor serviços aos clientes, é ainda mais importante oferecer 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 e serviços ao exterior) em média com os serviços básicos tem garantido um equilíbrio aceitável. Pese embora a média dos serviços prestados se encontre abaixo das metas planeadas, a resposta aos serviços solicitados e planificados, de acordo com a Taxa de Execução de Actividades dos PI's, situa-se acima dos 95,5%.

No que se refere à planificação individual dos clientes, ainda que os resultados da concretização dos objectivos como a "Taxa de PI's com sucesso" apresentem uma ligeira descida comparativamente ao ano anterior, a execução das actividades do PI apresenta uma ligeira subida, contabilizando o global dos serviços prestados e actividades desenvolvidas, evidenciando que a planificação dos serviços foi totalmente ajustada às suas necessidades.

O estudo da Qualidade de Vida, enquadrado em contexto de Apoio Domiciliário, foi desenvolvido apenas com 18 dos 20 clientes apoiados, dada a impossibilidade de resposta por parte dos dois clientes que apresentam quadros de demência. Dos resultados obtidos, podemos constatar que os clientes do Apoio Domiciliário apresentam um nível de qualidade de vida relativamente baixo, comparativamente com o referencial normativo do estudo de validação do respectivo instrumento de medida. Quanto aos indicadores que avaliam os benefícios do serviço para os clientes, constatou-se, na sua totalidade, que os clientes consideram a CERCIAG importante na melhoria da sua qualidade de vida.

Relativamente aos restantes valores negativos, não influenciam o desempenho global do Departamento. Tratam-se, aliás, de indicadores de acompanhamento global do serviço, cuja execução não depende apenas e directamente da actividade por nós desenvolvida, ou seja, estão dependentes do contexto externo.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	93%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	92,3%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	70,2%	↓

6.11. Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto-Representantes

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Taxa de execução das reuniões de Auto-Representantes	41	100%	41	100%	~
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto Representantes	5	100%	5	100%	~
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	5	100%	6	120%	↗
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto Representantes	82	100%	83	101,2%	~

Análise do desempenho

Os indicadores relativos ao Grupo de Auto-Representantes demonstram que a execução do seu Plano de Actividades de 2019, esteve em linha com o planeado. Destaca-se o facto de, surgirem mais oportunidades de intercâmbio com outras organizações, resultando assim no desvio positivo do número de intercâmbios. Através da divulgação do Grupo junto das áreas de formação do Departamento de Formação, foi possível angariar um novo membro.

Digno de realce, ainda, a realização de dois novos projectos - uma Campanha de Sensibilização, em colaboração com a GNR de Águeda e um projecto com o Grupo de Teatro da APCC – “Loja de Vender Poetas” e a Biblioteca Municipal Manuel Alegre, para o qual o grupo elaborou material que esteve exposto numa “Loja”, durante um dia, para vista de toda a comunidade.

Desporto Adaptado

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Actividade Física Adaptada – sessões	471	339	547	161,4%	↗
Actividade Física Adaptada - média de clientes	81	53	53	100%	~
Adaptação ao Meio Aquático - sessões	144	310	56	18,1%	↘
Adaptação ao Meio Aquático – média de clientes	29	29	29	100%	~
Boccia - treinos	67	79	104	131,6%	↗
Boccia – média de clientes	24	24	22	91,7%	~
Boccia – competições e demonstrações	4	2	2	100%	~
Canoagem - treinos	62	109	38	34,9%	↘
Canoagem – média de clientes	28	27	27	100%	~
Canoagem – competições e demonstrações	0	1	2	100%	~
Ciclismo - treinos	34	38	31	81,6%	↘
Ciclismo – média de clientes (DAO)	4	4	3	75%	↘
Ciclismo – média de clientes (DF)	1	100%	1	100%	~
Ciclismo – competições e demonstrações	3	3	3	100%	~
Judo - treinos	45	77	70	90,9%	~
Judo – média de clientes (DAO)	5	5	3	60%	↘
Judo – média de clientes (DF)	2	100%	--	--	--
Judo – competições e demonstrações	6	3	10	333.3%	↗

Análise do desempenho

O desvio positivo apresentado no número de sessões de AFA e os negativos nas actividades de AMA e Canoagem estão directamente ligados, uma vez que a actividade AFA está a ser realizada para compensar a não realização das sessões das actividades AMA e Canoagem por problemas técnicos da piscina.

O desvio positivo verificado no indicador “Boccia – Treinos”, advém do facto de se terem planeado menos sessões semanalmente do que as que estão a ser realizadas. O desvio negativo da média de clientes do Boccia deve-se à desistência da actividade por parte de alguns clientes e faltas dos clientes prolongadas por motivos de saúde.

Relativamente ao desvio negativo do número de treinos de Ciclismo, este resulta da indisponibilidade do responsável por estar a realizar outras actividades. O desvio negativo do número de treinos de Judo é devido a faltas do treinador.

Destacam-se as diversas oportunidades surgidas em 2019 do número de competições e demonstrações de Judo, que permitiram uma execução muito superior ao planeado do indicador “Judo – competições e demonstrações”.

No caso das actividades previstas para o DF, nenhum formando demonstrou ter interesse em frequentar a actividade de Judo, durante o ano de 2019. Considera-se por isso uma execução nula do indicador.

Fanfarras

Indicador	2019				Status
	Referência	Referência	Referência	Referência	
Ensaios	42	41	41	100%	~
Média de clientes (DAO)	26	10	10	100%	~
Média de clientes (DF)	≥6	100%	6,8	113,3%	↗
Actuações	20	≥15	23	153,3%	↗

Análise do desempenho

A análise dos indicadores relativos à Fanfarra permite constatar que os valores são bastante satisfatórios, apresentando uma execução dentro do planeado para o ano de 2019.

Relativamente ao indicador “Média de Clientes”, verifica-se um ligeiro desvio positivo, justificado pelo facto de mais formandos do que o previsto terem manifestado interesse em frequentar esta actividade.

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

Malabares

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaios	35	40	42	105%	~
Média de clientes	23	20	20	100%	~
Actuações	1	≥1	1	100%	~

Análise do desempenho

A análise dos indicadores relativos ao Grupo de Malabares indica uma execução plena das actividades planeadas.

Rancho

Indicador	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Ensaios	45	45	45	100%	~
Média de clientes	43	44	43	97,7%	~
Actuações	5	≥2	3	150%	↗

Análise do desempenho

A análise dos indicadores relativos ao Rancho Folclórico “Saltatio” indica uma execução plena das actividades planeadas, realçando o número de actuações durante 2019 que apresenta um ligeiro desvio positivo.

Átomo

Indicador	2019				Status
	Referência		Referência		
Sessões (DAO)	340	339	222	65,5%	↘
Média de clientes (DAO)	76	72	72	100%	~
Sessões (DF)	72	100%	71	98,6%	~
Média de clientes (DF)	40	100%	34,7	86,7%	↘
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	5	100% (≥3)	0	0%	↘
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização)	275	100% (≥75)	0	0%	↘

Análise do Desempenho

O desvio negativo relativo às sessões de Átomo no DAO deve-se essencialmente à falta dos técnicos responsáveis por licença ou noutras actividades e à falta de alguns clientes em sessões individuais/casal. Não surgiram oportunidades de acções de sensibilização no âmbito do Átomo no ano de 2019.

No caso do DF, 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 2019, houve uma menor adesão por parte dos formandos a esta actividade, impactando negativamente no indicador “Média de Clientes”.

7. Melhoria Contínua

7.1. Plano de Melhoria 2019

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Criação de plataforma na intranet para gestão de manutenções.	Inovação	DF	1º Semestre 2019	Não executada. Transitou para 2020.
Criação de plataforma na intranet para gestão de requisições internas.	Inovação	DF	1º Semestre 2019	Não executada. Transitou para 2020.
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 do CRI.	Melhoria	Coordenador CRI	1º Semestre 2019	Executada. Todos os Questionários de Satisfação relativos ao CRI foram revistos e alterados. A sua aplicação aconteceu no decorrer do 1º semestre, reflectindo-se numa maior participação dos inquiridos (+13% de respostas em relação a 2018).
Estudo do tecido empresarial dos 5 concelhos de abrangência, com o objectivo de renovar a oferta formativa da CERCIAG.	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2019	Em execução. A acção foi iniciada, mas não foi concluída antes da abertura do período de candidaturas em Fevereiro de 2019, pelo que não teve impacto na nova candidatura submetida. Transita para 2020.
Revisão dos Referenciais de Formação do Percurso C.	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2019	Em execução. A acção foi iniciada, mas não foi concluída antes da abertura do período de candidaturas em Fevereiro de 2019, pelo que não teve impacto na nova candidatura submetida. Transita para 2020.
Estudo do histórico dos serviços prestados nesta resposta e resultados obtidos (iniciado em 2018).	Melhoria	Coordenadora DE - CR	1º Trimestre 2019	Executada. O levantamento de todos os dados necessários foi concluído. A actualização da base de suporte à recolha da informação foi actualizada, considerando todos os clientes apoiados em 2018, aos quais terá de se acrescentar a informação relativa aos clientes abrangidos em 2019. Em curso está a análise dos dados disponíveis e respectiva interpretação, estatística e qualitativa.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Desenvolvimento de novas estratégias de empowerment e medição do sucesso da sua aplicação.	Melhoria	Coordenador do DAO	Durante 2019	Executada. Foram efectuadas todas as reavaliações necessárias e aguardamos que a 3ª Fase da PSI seja decretada para aferir da necessidade de novas reavaliações.
Estabelecer um protocolo com o Centro de Formação do IEFP, no âmbito dos cursos de Geriatria, Apoio Familiar e à Comunidade e Técnico Auxiliar de Saúde, para angariar voluntários no apoio aos idosos que vivem socialmente isolados.	Melhoria	Equipa Técnica DAD	1º Trimestre 2019	Não executada. Não foi possível incentivar os formandos para esta iniciativa. Recorreu-se sempre que necessário aos voluntários da Conferência Vicentina de Águeda.
Construção de uma escala de avaliação de qualidade de vida, ajustada às especificidades da população apoiada.	Melhoria	Equipa Técnica DAD	1º Semestre 2019	Executada. A psicóloga do serviço, articulou com o autor da escala de quem teve autorização para a sua aplicação.
Sensibilizar jovens para o desenvolvimento de trabalho de voluntariado com os clientes do Lar Residencial, em actividades pontuais ou continuadas.	Melhoria	Equipa Técnica DR	1º Semestre 2019	Não executada. Apesar das tentativas da equipa, principalmente da Animadora Sociocultural, não se conseguiu motivar jovens para o desenvolvimento deste tipo de actividades.
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 e usabilidade.	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Trimestre 2019	Em execução. Foram desenvolvidos o layout e estrutura da nova versão da INTRANET, feitos testes de instalação da nova versão no servidor do PHC, criada estrutura da Base de dados e desenvolvida secção inicial e respectivos módulos. Prazo estimado revelou-se claramente insuficiente. Prevê-se terminar durante 2020.
Criação de metodologia que garanta a actualização sistemática do Blog do Grupo de Auto-Representantes, considerando que existe alguma informação que não foi divulgada nesta Plataforma.	Melhoria	Grupo AR Dinamizadores AR	Durante 2019	Não executada. Não foi possível executar esta acção no decorrer do ano, por falta de oportunidade. A mesma transita para 2020.
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 2019	Executada. A Plataforma de Controlo e Gestão de Projectos foi desenvolvida em parceria com o Departamento de I&TI. A mesma encontra-se em funcionamento desde Fevereiro de 2019.
Implementação das alterações inerentes ao referencial EQUASS Excellence 2018, em conformidade com o Cronograma estabelecido.	Melhoria	Responsável da Qualidade	1º Semestre 2019	Em execução. No decorrer do 1º semestre de 2019 iniciou-se a revisão de documentos estruturantes da organização, bem como a definição e implementação de algumas abordagens específicas. Prevê-se concluir esta acção em 2020.

Análise do desempenho

A melhoria contínua e a Gestão da Qualidade são procedimentos cíclicos de análise e implementação de acções, revelando ser ferramentas fundamentais 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 Plano que evidencia o compromisso, dinâmica e envolvimento dos diversos serviços e departamentos na melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIAG. Assim, das 14 acções previstas em sede de Plano Anual de Melhoria, foram executadas e encerradas 5 acções, encontrando-se 2 ainda em execução, estando prevista a sua conclusão em 2020, o que corresponde a uma Taxa de Execução de 50%. As restantes 7 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% (129469)	104038	80,4%	↓
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade –Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados na área da integração profissional de PCDI.	220	254	115,5%	↑
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	Intervenção na inclusão de alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais, 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.	100% (8941)	8565	95,8%	~
INR			1	1	100%	~

Entidade	Medida	Objectivo	Meta	Realizado	Taxa Execução Anual	Status
Câmara Municipal de Águeda	Colónia de Férias Tocha 2019 (Projecto N.º 160)	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.				
Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade	Projecto Piloto - Casa de Abrigo para mulheres com deficiência vítimas de violência	Garantir a continuidade do apoio a prestar a mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência, especificamente na área do acolhimento residencial (o primeiro indicador reporta à "Capacidade instalada na estrutura" e o segundo indicador reporta os "Acolhimentos de emergência de vítimas de violência doméstica")	7	7	100%	~
POISE			4,4	9	100%	~
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Protocolo 203/2019 - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	Apoio às actuações e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	≥15	23	153,3%	↗
	Execução do Protocolo 203/2019 - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>	Apoio aos ensaios e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	41	41	100%	~
	Execução do Protocolo 31/2019 - <u>Desporto Adaptado</u>	Dinamização de actividades desportivas em diferentes modalidades, nomeadamente Boccia, Canoagem, Ciclismo e Judo, para pessoas com deficiência e incapacidades.	160	154	96,3%	~
	Execução do Protocolo 183/2018 – <u>Terapia da Fala</u>	Cedência de técnico de Terapia da Fala para implementação de actividades e acompanhamentos a alunos do ensino Pré-Escolar e do 1.º Ciclo dos Agrupamentos de Escolas do Concelho de Águeda.	880	837	95,1%	~

Projectos em Curso - 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	881.045€	800.856,22€	90,9%	~
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade –Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços prestados na área da integração profissional de PCDI.	91.282,00€	72.135,70€	79,1%	~
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	Intervenção na inclusão de alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais, 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.	190.793,82€	191.069,18€	100,2%	~
INR	Colónia de Férias Tocha 2020 (Projecto n.º 160)	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.	10.519,60€	10.751,21	102,2%	~
Câmara Municipal de Águeda						
Secretaria de Estado / POISE	Projecto Piloto - Casa de Abrigo para mulheres com deficiência vítimas de violência	Garantir a continuidade do apoio a prestar a mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência, especificamente na área do acolhimento residencial.	145 263, 33€	139.913,93€	96,4%	~
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Protocolo 203/2019 - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	Apoio às actuações e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	750,00€	1.605,86€	214,2%	↓
	Execução do Protocolo 203/2019 - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>	Apoio aos ensaios e respectiva logística da Fanfarra Zabumbar, com finalidade terapêutica e inclusiva.	1.900,00€	1.410,00€	74,3%	~
	Execução do Protocolo 31/2019 - <u>Desporto Adaptado</u>	Dinamização de actividades desportivas em diferentes modalidades, nomeadamente Boccia, Canoagem, Ciclismo e Judo, para pessoas com deficiência e incapacidades.	3.280,00€	3.427,28€	104,4%	~

Entidade	Medida	Objectivo	Meta	Realizado	Taxa Execução Anual	Status
	Execução do Protocolo 183/2018 – <u>Terapia da Fala</u>	Cedência de técnico de Terapia da Fala para implementação de actividades e acompanhamentos a alunos do ensino Pré-Escolar e do 1º Ciclo dos Agrupamentos de Escolas do Concelho de Águeda.	19.170,00€	19.170,00€	100%	~

Análise do desempenho

Em 2019, o Departamento de Formação manteve a oferta de serviços formativos disponibilizados à Pessoa com Deficiência e Incapacidade. Apesar disso, a não abertura de um curso de formação inicial e o elevado número de saídas não previstas de formandos tiveram impactos significativos nos resultados obtidos, justificando o desvio negativo acima apresentado.

Relativamente ao Departamento de Emprego, a execução apresentada é relativa ao total de destinatários abrangidos nas 3 medidas (IAOQE, AC e APC), conforme Plano de Acção apresentado ao IEFP para desenvolvimento do Centro de Recursos em 2019. O Plano de Acção foi excedido no que respeita aos beneficiários, contudo não ultrapassou a meta prevista em mais de 20%, pelo que não houve necessidade de submeter um Pedido de Alteração.

No caso do “Projecto Piloto - Casa de Abrigo” a capacidade instalada na estrutura foi alcançada desde o início do projecto e manter-se-á até ao final. Relativamente aos Acolhimentos de emergência de vítimas de violência doméstica, estão contratualizadas 40 admissões no período de execução do projecto, ou seja, em 27 meses. Nos 3 meses em análise referentes a 2019, e aferindo uma meta proporcional a este período, contamos com 9 admissões (6 mulheres e 3 dependentes a cargo), o que perfaz uma execução global acumulada deste indicador de 22,50%. Pese embora esta execução aparente ser muito superior à meta estabelecida, por se tratar do início de projecto e valores aferidos proporcionalmente, consideramos a meta alcançada a 100% em 2019.

A análise dos indicadores referentes à Fanfarra permite identificar um desvio positivo significativo no indicador Actuações, que se deve ao facto de terem sido efectuados mais convites para actuações do que estava inicialmente previsto em sede de Plano de Actividades.

Todos os outros projectos de continuidade apresentaram execuções conforme o previsto para o ano de 2019, demonstrando por isso uma adequada implementação dos mesmos a nível pedagógico.

Do ponto de vista da execução financeira, de uma maneira geral os resultados obtidos foram positivos, exceptuando os relativos ao projecto 223 CA do POISE, cujo montante aprovado para 2019 (Outubro a Dezembro) não foi suficiente para cobrir os gastos associados. Contudo, este projecto tem associado financiamento da Secretariada de Estado, o que permitirá a cobertura total dos gastos.

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
BPI Capacitar	“Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”	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.	Executado. Aprovado em 2018. O projecto começou a ser implementado no 1º semestre de 2019.
BPI Capacitar	(Re)Habilitar	Disponibilizar serviços terapêuticos, nas áreas de Terapia da Fala, Terapia Ocupacional e Psicologia, numa perspectiva reabilitativa, criando uma resposta/área de actuação.	Candidatura não aprovada.
Câmara Municipal de Águeda	Aquisição de Viatura	Alargar a frota automóvel da CERCIAG através da aquisição de uma viatura.	Executado.
Câmara Municipal de Águeda	Quadros Eléctricos	Cumprir com as recomendações do Ministério da Economia para os quadros eléctricos da CERCIAG e preparar vistoria técnica.	Executado.
Prémios Caixa Social	Táxi Social	Criar um serviço de transporte social (Táxi Social) que permita fornecer um apoio flexível e acompanhamento, voltado para a população do Concelho que, por motivo de incapacidade ou inexistência de alternativa de transporte, ficam vedados do acesso a serviços básicos.	A aguardar decisão.
A definir	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. Proporcionar formação a famílias e outros agentes educativos sobre a importância do brincar.	Não existiram oportunidades de apresentar candidaturas a financiamento neste âmbito.
A definir	AQUALÂNDIA	Requalificar piscina interior do CAO da CERCIAG.	Executado. A piscina foi parcialmente requalificada com os custos assumidos pela CERCIAG.
A definir	Sala de Convívio do CAO	Remodelar a sala de convívio do DAO e dotar a mesma de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso.	Não existiram oportunidades de apresentar candidaturas a financiamento neste âmbito.
A definir	Sala de Banho Assistido DAO	Requalificar e melhorar a Sala de Banho Assistido com equipamentos mais modernos e adequados às problemáticas das pessoas apoiadas.	Não existiram oportunidades de apresentar candidaturas a financiamento neste âmbito.
A definir	Sistema Som Auditório	Dotar o Auditório de sistema de som (colunas, mesas mistura e microfones portáteis, de mesa e cabo).	Não existiram oportunidades de apresentar candidaturas a financiamento neste âmbito.
POISE Portugal 2020	Requalificação de Respostas Sociais	Obra de requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo um alargamento na capacidade da resposta de 14 para 20 vagas participadas.	Não existiram oportunidades de apresentar candidaturas a financiamento neste âmbito.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
A definir	Mais Conforto	Criar condições de conforto, através da instalação de equipamentos térmicos e aquisição de mobiliário adaptado às problemáticas da população apoiada.	Candidatura não seleccionada ao programa EDP Solidário 2018. O projecto não foi ainda executado, uma vez que não abriram ainda candidaturas a financiamento neste âmbito.
CM Águeda/ IEFP/ INR	I Jornadas de Empregabilidade das PCDI	Criar anualmente o evento referido, a ser realizado junto a um Dia Comemorativo específico. Dinamizar a realização de Seminários, Workshops, entre outros, cujo programa será definido anualmente. Distinguir uma entidade empregadora (local e/ou nacional) que no ano se destaque na empregabilidade de pessoas com deficiência. Promover a divulgação de serviços, na área da formação e emprego.	A aguardar decisão.
CM Águeda/ INR	Encontro de Música Percussiva	Utilizar a música percussiva como elemento fundamental na inclusão e na igualdade de oportunidades, proporcionando à pessoa com deficiência a possibilidade de se exprimir através da música. Promover o intercâmbio artístico entre grupos de percussão e envolver a comunidade no evento.	A aguardar decisão.
INR	Projecto N.º 182 – CERCIAG.pt	Implementar ferramentas de acessibilidade no website da CERCIAG, nomeadamente mapa adaptado do website, alteração do tamanho do texto, alternância entre contrastes de cores e leitor áudio de texto.	Executado.
INR	Grupo de Auto-Representantes	Apoiar o Grupo de AR na aquisição de diverso material de informática, imagem e som.	Candidatura não aprovada.

Análise do desempenho

Relativamente a novos projectos que foram planeados em 2019, realça-se a implementação do “Sabores de Águeda - Receita Maria Leonor”, que permitiu 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.

Do total 17 novos projectos, foram apresentadas 10 candidaturas a programas de financiamento, das quais 5 obtiveram aprovação, 3 aguardam decisão por parte da entidade financiadora, 2 candidaturas não foram aprovadas. Da totalidade de novos projectos, 7 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	2019				Status
	Referência	Meta	Realizado	Taxa Execução	
Reuniões de Gestão e Coordenação	16	≥18	22	122,2%	↗
Reclamações	1	≥1	1	100%	~
Sugestões	--	--	6	--	--
Acções de melhoria desenvolvidas	35	≥30	27	90%	~
Taxa de acções de melhoria encerradas	17	100%	24	89%	~
Taxa de eficácia das acções de melhoria	100%	100%	--	100%	~
Taxa de execução do programa de auditorias internas	13	100%	11	91,7%	~
Processos auditados	12	≥13	13	100%	~
Processos chave auditados	10	≥9	9	100%	~
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	12	≥12	11	91,7%	~
Parceiros de benchmarking benchlearning	17	≥12	11	91,7%	~
Exercícios de benchmarking benchlearning	4	≥4	4	100%	~
Acções de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking	2	≥2	2	100%	~

Análise do Desempenho

A análise dos indicadores da Melhoria Contínua permite constatar que, de uma forma global, a execução relativa a 2019 se encontra em linha com o previsto no Plano Anual de Actividades, demonstrando assim que a Melhoria Contínua, enquanto processo de gestão, é parte integrante dos serviços prestados pela CERCIAG.

No decorrer do ano registaram-se 6 sugestões, cinco por parte de clientes e outra por parte de um colaborador. Ambas tiveram como propósito a melhoria de situações específicas/serviços.

No decorrer de 2019, foram realizadas mais 7 reuniões de Coordenação, em relação ao que estava previsto em sede de Plano Anual de Actividades.

Foram desenvolvidas 27 acções de melhoria, das quais foram encerradas, com eficácia, 24 acções. Das 27 acções desenvolvidas, 7 estão 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, 9 de auditorias internas, 2 de exercícios de benchmarking e 4 de reclamações/sugestões.

Relativamente à dinâmica de benchmarking, ferramenta essencial na comparação de performances das organizações e respectivas funções e processos, a CERCIAG participou em quatro acções em 2019, nomeadamente com o Grupo de Benchmarking EQUASS EXCELLENCE, com a CERCIESTA no âmbito do Centro de Recursos para a Inclusão, com o Grupo de Benchmarking EQUASS dinamizado pela FORMEM e no Projecto ATOMOS (Agir sobre Temas e Oportunidades de Melhoria das Organizações).

No que respeita ao indicador “Projectos de Inovação”, a CERCIAG realizou o projecto CERCIAG.pt, através de candidatura aprovada pelo INR, tendo implementado ferramentas de acessibilidade no website da CERCIAG, designadamente no mapa adaptado do website, alteração do tamanho do texto, alternância entre contrastes de cores e leitor áudio de texto, bem como disponibilizou um vídeo institucional em Língua Gestual Portuguesa. Com estas alterações implementadas o website da CERCIAG passou a respeitar os critérios de acessibilidade, tendo em consideração a versão 2.0 das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), recomendação do World Wide Web Consortium (W3C) datada de 11 de Dezembro de 2008 e que visa aumentar a acessibilidade de conteúdos principalmente a pessoas com deficiência ou incapacidade.

8. Desempenho Estratégico e Operacional

8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2019	Execução	Concretização	Objectivo	
					Operacional	Estratégico
OP.1.1	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	91%	100%	81,6%	92,8%
	Taxa de Clientes que concretiza o sonho	100%	75,8%	75,8%		
	Taxa de transferências para a sociedade	71%	73,7%	100%		
	Nível Impactos QOL	≥83%	86%	100%		
OP.1.2	Taxa de integrações socioprofissionais	≥85%	107,3%	100%	107,8%	
	Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	≥80%	108,3%	100%		
OP.1.3	Eventos com impacto social	≥5	140%	100%	127,2%	
	Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥90	114,4%	100%		
OP.1.4	Participantes externos em eventos da organização	≥1500	209,7%	100%	113,2%	
	Voluntários	≥12	100%	100%		
	Novos sócios	≥20	30%	30%		
OP.1.5	Acções de responsabilidade social	≥200	105,5%	100%	140,6%	
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥300	175,7%	100%		

OE.1 – PESSOAS

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2019	Execução	Concretização	Objectivo	
					Operacional	Estratégico
OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	Novos serviços (novas áreas de intervenção)	≥2	50%	50%		
	OP.2.1 Projectos de inovação	≥1	100%	100%	80,6%	
	Taxa de execução do programa de auditorias	100%	91,7%	91,7%		
	OP.2.2 Novas parcerias	≥100	158%	100%		
	OP.2.2 Parceiros	≥120	165,8%	100%	138,7%	91,7%
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	92,3%	100%		
	OP.2.3 Exercícios de benchmarking	≥4	100%	100%	100%	
	OP.2.4 Taxa de execução do Plano Marketing	100%	--	--	--	
	OP.2.4 Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	1	--	--	--	
	OE.3 - COLABORADORES	OP.3.1 Média de avaliação de desempenho	≥73%	76,5%	100%	76,5%
OP.3.2 Acções para colaboradores de motivação e reconhecimento		≥3	100%	100%	100%	
OP.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores		≥80%	89,1%	100%	94,6%	100%
Taxa de absentismo		≤5	100%	100%		
OP.3.4 Representação em entidades externas		≥8	100%	100%	100%	

Objectivo Estratégico/ Operacional	Indicadores	2019	Execução	Concretização	Objectivo		
					Operacional	Estratégico	
OE.4 - RECURSOS	OP.4.1	Requalificação de espaços físicos e equipamentos	≥2	100%	100%	100%	100%
	OP.4.2	Resultado líquido do exercício	>0	--	--	--	
	OP.4.3	Acções de inovação dos sistemas de informação e comunicação internos	≥2	150%	100%	150%	
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	OP.5.1	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	103,6%	100%	103,5%	97,3%
		Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	103,4%	100%		
	OP.5.2	Prazo médio de pagamentos	≤90	108,9%	91,8%	102,1%	
		Crescimento da liquidez geral	≥0,02	95,3%	95,3%		
	OP.5.3	Autonomia financeira	≥0,79	97,3%	97,3%		
		Novas parcerias com financiamento	≥3	100%	100%	98,1%	
		Taxa de autofinanciamento	13%	97%	97%		
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2019						107%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2019						96%	

8.2. Encerramento do Plano Estratégico 2017-2019

Objectivo Estratégico/ Operacional	Resultados 2017		Resultados 2018		Resultados 2019		Resultados 2017-2019	
	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico
OE.1 Orientar a actuação e intervenção da organização para as pessoas, para as suas necessidades, expectativas, sonhos e potencialidades, apoiando o desenvolvimento de uma comunidade que perceba a diferença como um factor de enriquecimento pessoal e colectivo.								
OP.1.1 Assegurar a colaboração activa dos clientes e dos seus significativos na construção e desenvolvimento do seu projecto de vida.	84%		87,4%		81,6%		84,3%	
OP.1.2 Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.	112%		99,6%		107,8%		106,5%	
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.	166%	96%	140,2%	95%	127,2%	92,8%	144,5%	95%
OP.1.4 Promover o envolvimento activo de todas as partes interessadas, nas actividades desenvolvidas pela organização, incentivando o cooperativismo e voluntariado.	124,6%		96,7%		113,2%		11,5%	
OP.1.5 Promover a redução das desigualdades sociais e a promoção da igualdade de oportunidades, através do compromisso com o imperativo da cidadania.	144%		139,4%		140,6%		141,3%	
OE.2 Proporcionar uma oferta de serviços ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com que trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.								
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.	93%		83,3%		80,6%		85,6%	
OP.2.2 Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.	151%	88%	129,8%	94%	138,7%	91,7%	139,8%	91%
OP.2.3 Reforçar a partilha de boas práticas e resultados, com outras entidades, através de exercícios de Benchmarking e Benchlearning.	100%		100%		100%		100%	
OP.2.4 Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.	50%		--		--		50%	

Objectivo Estratégico/ Operacional	Resultados 2017		Resultados 2018		Resultados 2019		Resultados 2017-2019	
	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico
OE.3 Valorizar os colaboradores, as suas ideias e contributos, reforçando a sua proximidade e sentido de pertença à organização.								
OP.3.1 Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização, adequando os seus conhecimentos aos desafios da organização.	74,9%	90%	75,6%	100%	76,5%	100%	75,7%	97%
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.	50%		100%		100%		83,3%	
OP.3.3 Reforçar o nível de motivação, comprometimento, desempenho e formação dos colaboradores.	94,8%		96,4%		94,6%		95,3%	
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.	100%		100%		100%		100%	
OE.4 Promover a melhoria sistemática das infra-estruturas e equipamentos, através de uma gestão e utilização responsável dos recursos disponíveis.								
OP.4.1 Reconverter e requalificar espaços físicos e equipamentos, melhorando as condições inerentes à prestação de serviços.	50%	83%	50%	83%	100%	100%	66,7%	89%
OP.4.2 Promover uma gestão sustentada e uma utilização racional e económica de recursos.	100%		100%		--		100%	
OP.4.3 Desenvolver e reforçar as metodologias e práticas do sistema de informação e comunicação.	100%		100%		150%		116,7%	
OE.5 Reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento sustentável da organização.								
OP.5.1 Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	98,5%	97%	100,3%	95,1%	103,5%	97,3%	100,8%	97%
OP.5.2 Honrar os compromissos e acordos financeiros celebrados, com financiadores, clientes e fornecedores.	161,9%		95,1%		102,1%		119,7%	
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.	92,4%		92%		98,1%		94,2%	
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2017-2019	102%		99%		107%		103%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2017-2019	91%		94%		96%		94%	

8.3. Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Direcção			
	Taxa de execução operacional	100%	106%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93%
Unidades			
Gestão Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	92,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	88,3%
Gestão de Clientes	Taxa de execução operacional	100%	94%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93%
Departamentos			
DE	Taxa de execução operacional	100%	103,5%
	Taxa de sucesso operacional	100%	97,1%
DAO	Taxa de execução operacional	100%	94,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90,2%
DF	Taxa de execução operacional	100%	91,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90,9%
CR	Taxa de execução operacional	100%	93,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90%
DR	Taxa de execução operacional	100%	120%
	Taxa de sucesso operacional	100%	96%
DAD	Taxa de execução operacional	100%	91,6%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90,7%
Taxa de Execução do PAO 2019			98,7%
Taxa de Sucesso do PAO 2019			92,1%

9. Análise Global - Objectivos e Metas 2019

Ao reflectirmos sobre o desempenho em 2019, importa lembrar o que afirmamos no Plano de Actividades relativo ao mesmo período, e à certeza que então tínhamos de que o futuro se não adivinhava fácil, pelo que, mais do que nunca, aquele documento deveria ser entendido como meramente orientador das actividades a realizar, com carácter geral e aberto, o que supunha a eventual necessidade de reajustamentos, justificados por alterações supervenientes. Receávamos, já então, a possível distância entre o que poderíamos conseguir e o que gostaríamos efectivamente de conseguir fazer. Ainda assim, este documento não pretende veicular desencantos, mas apenas ver-nos como fomos no ano que agora termina, nas nossas potencialidades e fragilidades, procurando ajudar a compreender porque é que não conseguimos ir mais longe, independentemente da nossa vontade.

Em 2019, o impacto das particulares circunstâncias políticas, económicas e sociais, influíram claramente nos objectivos planeados para o exercício em análise e, por consequência, nos resultados esperados. Num contexto de recursos escassos que se traduziram, em concreto, num forte condicionamento à assumpção de compromissos que permitiriam a concretização das ações que haviam sido previstas, particularmente as de investimento, houve necessidade de fazer uma gestão minimalista do ponto de vista interno, gerindo as oportunidades e dificuldades, ajustando os recursos às necessidades, mas também procurando, com criatividade, encontrar novas formas de financiamento da actividade.

Apesar de algumas das intenções e prioridades assumidas não terem sido concretizadas, a verdade é que é com um sentimento de dever cumprido no contexto de um desafiante ecossistema em constante mutação e evolução, e sempre com o propósito de criar valor à organização e aos stakeholders, que se apresenta o presente Relatório de Atividades e Contas do ano de 2019.

Fazendo uma avaliação global, a Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2019 foi de 96 %, para uma execução que ultrapassou os 100%, o que resulta numa taxa de sucesso do triénio de 94%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades foi de 92,1%, tendo por referência uma taxa de execução de 98,7%. Os resultados obtidos em ambos os planos – estratégico e operacional - demonstram o esforço e o empenho de toda a CERCIAG numa conjuntura que se soube adversa e cheia de incertezas. Em termos financeiros, e como se pode comprovar no balanço disponibilizado na rubrica própria, o resultado líquido do exercício de 2019 apresenta um saldo negativo de - 2.136,75€.

Dados os constrangimentos existentes ocorridos durante o ano de 2019, numa análise aos resultados de execução do Relatório de Actividades e Contas, consideramos que o desempenho organizacional da CERCIAG foi satisfatório, uma vez que atingiu a maioria dos objectivos propostos em termos de Plano e Orçamento para o exercício, tendo superado alguns dos mesmos e, simultaneamente, atingiu e superou objectivos relevantes pelo que é esta a proposta de menção avaliativa que dele nos é dado fazer.

10. Anexos

10.1. Caracterização da População

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	--	--	5	9	4	14	8	--	--	--	--	--	--	40
	M	--	--	2	10	12	13	7	--	--	--	--	--	--	44
FC	H	--	--	--	2	1	2	--	--	--	--	--	--	--	5
	M	--	--	--	--	--	1	2	--	--	--	--	--	--	3
DE - CR	H	--	--	4	38	35	44	10	4	--	--	--	--	--	135
	M	--	--	6	26	31	47	9	--	--	--	--	--	--	119
DE - CRI	H	31	39	40	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	110
	M	19	25	25	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	70
DAO	H	--	--	2	5	16	25	12	1	--	--	--	--	--	61
	M	--	--	1	4	7	16	8	2	1	--	--	--	--	39
DAD	H	--	--	--	--	--	--	--	1	1	--	4	7	2	15
	M	--	--	--	--	--	1	--	2	--	1	1	4	2	11
DR	H	--	--	--	--	--	5	2	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	1	--	2	4	--	1	--	--	--	--	8
Não Definido	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	50	64	85	96	106	170	62	10	3	1	5	11	4	667⁽¹⁾
TOTAL	H	31	39	51	54	56	90	32	6	1	0	4	7	2	373
	M	19	25	34	42	50	80	30	4	2	1	1	4	2	294

⁽¹⁾ O valor real de clientes apoiados é de 652, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 Departamentos.

Por Deficiência ou Incapacidade (Predominante, Congénita ou Adquirida)

Departamentos	Sexo	FI	FC	DE - CR	DE - CRI	DAO	DAD	LR	TOTAL
Motora	H	1	--	16	5	--	--	--	22
	M	1	1	6	3	--	2	--	13
Visual	H	1	1	3	--	--	2	--	7
	M	--	--	--	--	--	--	--	0
Auditiva	H	1	--	2	--	--	3	--	6
	M	--	--	7	--	--	1	--	8
Mental	H	32	4	100	--	37	--	6	179
	M	38	2	101	--	24	3	5	173
P.C.	H	1	--	--	4	13	--	1	19
	M	2	--	--	2	7	--	2	13
Multi-deficiência	H	--	--	--	6	2	--	--	8
	M	--	--	--	3	2	--	1	6
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	34	--	--	--	34
	M	--	--	--	21	--	--	--	21
Psicológicas	H	2	--	13	--	--	--	--	15
	M	2	--	4	--	--	--	--	6
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	1	--	4	--	5
	M	--	--	--	2	--	1	--	3
Outras	H	2	--	1	60	9	6	--	78
	M	1	--	1	39	6	4	--	51
TOTAL	H	40	5	135	110	61	15	7	373
	M	44	3	119	70	39	11	8	294
	Total	84	8	254	180	100	26	15	667^(*)

(*) O valor real de clientes apoiados é de 652, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 Departamentos

10.2. Cronograma de Reuniões

Tipo de Reunião	Hora	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		AGO		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	9	9	20	19	13	6,13	10	10,23	15	15	12	26	17	10	--	--	11	11,23	16	11,23	13	7,27	11	18
Reunião Gestão	10:00	2	2	6	6	6	NR	3	10	8	15	5	NR	3	3	--	--	4	11	2	7	6	14	4	4
Reunião Coordenadores	14:30	25	25	22	18	29	8	26	30	24	10, 17, 30	14	18, 25	26	5	--	--	27	27	25	25	29	29	6	6
Reunião Geral de Técnicos	17:00	--	--	27	--	--	13	--	--	--	--	26	NR	--	--	--	--	11	NR	--	--	--	--	11	NR
Reunião Geral do DF/ SME	17:00	07	07	04	04	11	11	01	01	06	06	03	03	01	08	--	--	02	09	07	14	04	04	02	09
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do DF	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	11 a 21	12, 13, 14	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	09 a 13	09, 11
Reunião de Equipa DE - CR	16:00	Não foram realizadas reuniões formais. A articulação foi permanente/ diária entre os 3 elementos da equipa.																							
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços técnicos do CRI e discussão de casos	16:00	30	30	20	27	27	27	24	10	29	08	26	04	24	24	--	--	04	04	30	09	27	27	11	11
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	27	NR	--	--	--	9 a 16	--	--	--	--	--	--	--	11	11	--	--	--	--	--	--	--
Reunião Geral de DAO	17:30	2	16	6	6	6	12	3	3	1	8	5	5	--	--	--	4	11	2	2	6	6	4	4	--
Reunião de Técnicos de DAO	10:30	4	18	1	12	1	--	5	9	3	--	7	13	--	--	--	6	25	4	2,3, 18	1	--	6	--	--
Reunião de Equipa DAD	15:00	--	9, 17	--	--	--	11	--	23	--	14,21	--	--	29	--	--	--	--	--	8,23	--	--	--	--	29
Reunião Chefe de Equipa DAD	15:30	Realizadas sempre que necessário.																							
Reunião de Equipa DR	9:00	30	24	27	--	27	8,27	24	23	29	7	26	--	31	--	--	--	25	26	30	--	27	--	--	--
Reunião Chefe de Equipa DR	--	Realizadas sempre que necessário.																							
Reunião geral DAF	15:00	--	--	20	20	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	09	--	--	--	--	--
Reunião SAF	--	Realizadas sempre que necessário.																							

10.3. Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado

Janeiro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22	
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						20
Março	1	2	3	TP	C	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		19	
Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	F	20	P	TP	23	24	F	26	27	28	29	30			19	
Maió	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22	
Junho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	F	TP*	22	23	24	25	26	27	28	29	30			17	
Julho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		23	
Agosto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	F	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		21	
Setembro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			21	
Outubro	1	2	3	4	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		23	
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			20	
Dezembro	F	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TP*	TP	N	TP*	27	28	29	30	TP		17	
Planeado – 247 dias																																		
Realizado – 244 dias																																		

TP*- Tolerâncias de ponto não previstas em Plano de Actividades

10.4. 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	4	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (DR)	9	HSST/ HACCP
Psicólogo	6	Ajudante Acção Directa (CA)	5	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico Serviço Social	5	Auxiliar (DR)	1	Transportes (1 autocarro)
Educador Social	1	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	3	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Terapeuta da Fala	5	Secretária da Direcção	1	
Terapeuta Ocupacional	5	Motorista	2	Total de colaboradores – 106 Efectivos – 74 A Termo – 31 EAMA – 1 Trabalhadores independentes – 2 a) Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Cozinheiro	1	
TAFE	3	Auxiliar Motorista	2	
Monitor de F.P.	8	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	2	Administrativo	2	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Estágio Profissional (CR)	1	
Auxiliar DAO	12	Professor F. Base e Monitor FP (externo)	2	

Recursos Físicos

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

Edifício do Centro de Actividades Ocupacionais, localizado em Raso de Paredes	<p>6 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snoezelen 1 Fraldário 1 Gabinete Médico 1 Espaço Internet/Ludoteca 1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 1 Gabinete de Terapias 1 Piscina Coberta 1 Ginásio 2 Balneários 1 Cozinha 1 Refeitório 1 Sala de Convívio 4 Gabinetes de Técnicos WC'S</p>	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	<p>7 Oficinas de Formação Prática 2 Salas de Formação 2 Salas de Ocupação (DAO) 1 Ginásio 1 Auditório 1 Sala Polivalente 10 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 2 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 1 Arrumos de Serviço de Economato WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S</p>	Apartamento do Projecto 71, localização confidencial	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô	
--	--	--	---	--	---	--	---	---	---	--	--

Viaturas

3 Viaturas Pesadas	<p>1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 20 lugares e com adaptação a 4 cadeiras de rodas 1 Viatura com 28 lugares</p>	11 Viaturas Ligeiras	<p>1 Viatura com 2 lugares (comercial) 1 Viatura com 7 lugares (caixa aberta) 1 Viatura com 6 lugares (caixa fechada) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares (1 com 4+1 lugar adaptado) 1 Viatura 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário</p>
---------------------------	---	-----------------------------	--

11. Balanço e Demonstração de Resultados

11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2019

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2019	31-12-2018
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.668.426,84	1.691.732,68
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	12.710,22	9.871,38
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.681.137,06	1.701.604,06
Activo corrente			
Inventários	9	1.405,56	1.594,66
Créditos a receber	17.3/17.4	294.473,19	314.672,54
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	17.2	1.290,00	1.160,00
Diferimentos	17.5	16.649,13	15.972,33
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	161.260,54	107.183,43
Subtotal		475.078,42	440.582,96
Total do activo		2.156.215,48	2.142.187,02
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	12.025,00	11.935,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	-127.035,02	-155.448,82
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.177.803,31	1.226.735,60
Resultado Líquido do período		-2.136,75	28.413,80
Total do fundo do capital		1.500.523,06	1.551.502,10

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2019	31-12-2018
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	70.211,82	80.000,00
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		70.211,82	80.000,00
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	113.724,66	110.728,19
Estado e outros Entes Públicos	17.10	69.411,44	72.288,91
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	215.189,80	122.377,81
Diferimentos	17.5	0,00	12.780,25
Outros passivos correntes	17.11	187.154,70	192.509,76
Subtotal		585.480,60	510.684,92
Total do passivo		655.692,42	590.684,92
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.156.215,48	2.142.187,02

o contabilista certificado

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

a direcção

11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2019

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2019	31-12-2018
Vendas e serviços prestados	10	173.799,79	159.597,03
Subsídios, doações e legados à exploração	12	2.224.235,34	2.226.949,79
Centro Distrital de Segurança Social	12	890.031,84	859.921,83
Outros	12	1.334.203,50	1.367.027,96
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-155.312,77	-146.638,51
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-361.324,13	-356.152,61
Gastos com o pessoal	15	-1.686.177,95	-1.679.652,26
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	616,42	
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos	17.15	197.642,05	179.900,92
Outros gastos	17.16	-308.742,80	-258.433,20
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		84.735,95	125.571,16
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-79.900,80	-88.809,14
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		4.835,15	36.762,02
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	17.17	-6.971,90	-8.348,22
Resultados antes de impostos		-2.136,75	28.413,80
Imposto sobre o rendimento do período			0
Resultado líquido do período		-2.136,75	28.413,80

o contabilista certificado

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

a direcção

11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2019

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2019	2018
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		210.034,03	194.280,02
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-188.899,85	-228.175,00
Pagamento a fornecedores		-512.258,16	-520.685,92
Pagamentos ao pessoal		-1.687.791,55	-1.669.484,73
Caixa gerada pelas operações		-2.178.915,53	-2.224.065,63
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		2.203.694,49	2.160.376,67
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		24.778,96	-63.688,96
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-53.984,70	-4.321,60
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-2.838,84	-3.009,40
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos		3.449,95	2.504,68
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares			
Dividendos			
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		-53.373,59	-4.826,32
<u>Fluxos de caixa das actividades de financiamento</u>			
Recebimentos provenientes de:			

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2019	2018
Financiamentos obtidos		83.023,81	
Realizações de fundos		90,00	240,00
Cobertura de prejuízos			
Doações		6.538,05	1.856,07
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos			-70.996,63
Juros e gastos similares		-6.980,12	-8.348,22
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		82.671,74	-77.248,78
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		54.077,11	-145.764,06
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		107.183,43	252.947,49
Caixa e seus equivalentes no fim do período	17.7	161.260,54	107.183,43

11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

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

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe											
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 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	28.413,80			28.413,80
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

Período de 01 de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe											
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2019	6	11.935,00		439.866,52	(127.035,02)			1.226.735,60		1.551.502,10		1.551.502,10
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								(49.318,76)	(49.318,76)			(49.318,76)
	7							(49.318,76)	(49.318,76)			(49.318,76)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8							(2.136,75)	(2.136,75)			(2.136,75)
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8							(2.136,75)	(51.455,51)			(51.455,51)
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		90,00							90,00			90,00
Subsídios, doações e legados								386,47	386,47			386,47
Outras operações												
	10	90,00						386,47	476,47			476,47
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2019	11=6+7+8+10	12.025,00		439.866,52	(127.035,02)			1.177.803,31	(2.136,75)	1.500.523,06		1.500.523,06

11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras

Nota 1. Identificação da Entidade

A CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL é uma instituição sem fins lucrativos, constituída sob a forma de cooperativa de solidariedade social equiparada a IPSS, com estatutos publicados no Diário da República n.º 16 de 20/01/1999, Série III, com as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 25/03/2015 e Inscritas sob o n.º 4 AP1/2015.07.16, com sede em Raso de Paredes, Águeda. Tem como objecto fundamental a educação, a integração profissional e social, a formação, o atendimento ocupacional e residencial de pessoas e grupos socialmente mais vulneráveis, designadamente pessoas com deficiência e/ou grupos em situação de risco ou exclusão social, no âmbito do qual visará a prossecução das seguintes finalidades principais:

- a) Promover a prevenção da deficiência;
- b) Criar os equipamentos e recursos humanos e materiais necessários ao pleno desenvolvimento e integração da pessoa com deficiência, nomeadamente para a estimulação precoce, a educação, a reabilitação, o exercício pleno dos direitos de cidadania e a realização, o mais harmoniosa e completa possível, da sua personalidade;
- c) Desenvolver actividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia, visando o seu bem estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida;
- d) Desenvolver actividades em domínios relevantes para a consagração dos direitos da pessoa, designadamente nos domínios da saúde mental, da igualdade de género e da prevenção da violência e maus tratos;
- e) Desenvolver acções de informação e sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e família.

Nota 2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

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 (NCRF –ESNL).

3.1.1 Continuidade

Com base na informação disponível e as expectativas futuras, a Entidade continuará a operar no futuro previsível, assumindo que 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:

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 2019 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 contrato de seguro excepto se o contrato de seguro resulte numa perda para qualquer das partes em resultado dos termos contratuais que se relacionem com:

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

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

Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros

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

Clientes e outras contas a receber

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

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

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

Outros activos e passivos financeiros

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

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

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

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

Loações 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.

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 2018 e de 2019, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	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				-	4.959.204,64
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	21.603,74			-	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	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2019	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2019
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197.033,56	-	-	-	-	197.033,56
Edifícios e outras construções	3.258.299,33	5.911,38			-	3.264.210,71
Equipamento básico	782.410,64	11.358,20			-	793.768,84
Equipamento de transporte	468.466,84	36.767,82			-	505.234,66
Equipamento biológico	-				-	-
Equipamento administrativo	215.401,61	1.444,02			-	216.845,63
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66				-	37.592,66
Total	4.959.204,64	55.481,42			-	5.014.686,06
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-				-	-
Edifícios e outras construções	2.376.061,67	47.938,24	-16,38		-	2.423.983,53
Equipamento básico	735.179,25	13.880,63	-198,32		-	748.861,56
Equipamento de transporte	450.336,74	15.155,74	-692,65		-	464.799,83
Equipamento biológico	-				-	-
Equipamento administrativo	210.203,33	2.926,19	-206,19		-	212.923,33
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	0.00			-	37.592,66
Total	3.809.373,65	79.900,80	-1.113,54		-	3.888.160,91

	Saldo em 01-Jan-2019	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2019
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 31/12/2018 e em 31/12/2019 regista um valor de 541 901,69€ relativo à Unidade Residencial sita em Travassô . 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 2018 e 2019.

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 actualmente 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	2018			2019		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	32.577,81	80.000,00	112.577,81	115.389,80	70.211,82	185.601,62
Loações Financeiras						
Contas caucionadas	89.800,00		89.800,00	99.800,00		99.800,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>						
Contas bancárias de letras descontadas						
Descobertos Bancários Contratados						
Outros Empréstimos						
Total	122.377,81	80.000,00	202.377,81	215.189,80	70.211,82	285.401,62

Nota 9. Inventários

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

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2019 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2018	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2018	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2019
Mercadorias	1.411,34	146.821,83	-	1.594,66	155.123,67	-	1.405,56
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			-			-	
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.411,34		-	1.594,66		-	1.405,56
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				146.638,51			155.312,77
Variações nos inventários da produção				-			-

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2019 e 2018 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

	2019	2018
Vendas	24.442,53	16.480,91
Prestação de Serviços		
Quotas dos utilizadores	118.830,61	114.277,39

	2019	2018
Quotizações	3.023,00	2.754,00
Promoções para captação de recursos	8.937,39	8.232,20
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	18.566,26	17.852,53
...	-	-
Juros	-	-
Royalties	-	-
Dividendos	-	-
Total	173.799,79	159.597,03

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2018 e 2019, 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 2019 e 2018, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo” e “Apoios do Governo”:

Descrição	2019	2018
Subsídios do Governo	2.224.235,34	2.226.949,79
Centro Distrital Segurança Social	890.031,84	859.921,83
Outros (POISE, IEF, Município)	1.334.203,50	1.367.027,96
Apoios do Governo		
Designação do Apoio A		
Designação do Apoio B		
Designação do Apoio C		
...		
Total	2.224.235,34	2.226.949,79

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	2019	2018
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais, nos períodos de 2019 e 2018, 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 31/12/2018 foi de 110 e em 31/12/2019 foi de 106.

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

Descrição	2019	2018
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1.384.185,24	1.382.491,59
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	637,20	635,25
Encargos sobre as Remunerações	284.905,72	281.827,25
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	12.683,01	11.179,32
Gastos de Acção Social		
Outros Gastos com o Pessoal	3.766,78	3.518,85
Total	1.686.177,95	1.679.652,26

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 2019, 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 31/12/2019 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, nos prédios registados sob os n.ºs 294 e 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 2019 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 12.710,22€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2018 detinha 9.871,38€ registados.

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

A 31 de Dezembro de 2019 e 2018, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2019	2018
Activo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	1.290,00	1.160,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador		
...		
Perdas por imparidade		
Total	1.290,00	1.160,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2019 e 2018 a rubrica “Clientes” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2019	2018
Clientes e Utentes c/c	29.468,46	28.269,33
Clientes	3.926,81	3.297,23
Utentes	25.541,65	24.972,10
Clientes e Utentes títulos a receber		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes factoring		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		
Clientes		
Utentes		
Total	29.468,46	28.269,33

Nos períodos de 2019 e 2018 não foram registadas “Perdas por Imparidade”:

Descrição	2019	2018
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Total	-	-

Nos períodos de 2019 e 2018 foram registadas “Reversões por Imparidade”:

Descrição	2019	2018
Clientes	440,00	-
Utentes	216,42	-
Total	616,42	-

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2019 e 2018, a seguinte decomposição:

Descrição	2019	2018
Adiantamentos ao pessoal	3.320,00	3 520,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos		1.382,27
Devedores por acréscimos de rendimentos	81.169,45	71.660,62
...		
Outros Devedores	180.515,28	209.840,32
Perdas por Imparidade		
Total	265.004,73	286.403,21

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2019 e 2018, a rubrica “*Diferimentos*” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2019	2018
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	730,61	730,61
Prémios de seguros antecipados	15.501,34	15.241,72
Outros gastos de custo diferido	417,18	-
...	-	-
Total	16.649,13	15.972,33
Rendimentos a reconhecer		
Subsídio exploração	-	12.780,25
Total	-	12.780,25

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2019.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “*Caixa e Depósitos Bancários*”, a 31 de Dezembro de 2019 e 2018, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2019	2018
Caixa	317,16	949,93
Depósitos à ordem	160.943,38	106.233,50

Descrição	2019	2018
Depósitos a prazo		
Outros		
Total	161.260,54	107.183,43

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2019	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2018
Fundos	11.935,00	90,00	-	12.025,00
Excedentes técnicos		-	-	
Reservas	439.866,52	-	-	439.866,52
Resultados transitados	-155.448,82	28.413,80	-	-127.035,02
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.226.735,60	6.538,05	-55.470,34	1.177.803,31
Total	1.523.088,30	34.951,85	- 55.470,34	1.502.569,81

17.9 Fornecedores

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

	2019	2018
Fornecedores c/c	113.724,66	110.728,19
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	113.724,66	110.728,19

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2019	2018
Activo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	-

Descrição	2019	2018
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	-	-
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	108,43	-
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	14.973,26	15.519,96
Segurança Social	53.935,33	56.415,77
Outros Impostos e Taxas	394,42	353,18
Total	69.411,44	72.288,91

17.11 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2019		2018	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	168.478,46	-	170.292,06
Remunerações a pagar	-	168.478,46	-	170.292,06
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	1.782,96	-	286,24
Credores por acréscimos de gastos	-	-	-	-
Outros credores	-	16.893,28	-	21.931,46
	-	-	-	-
Total	-	187.154,70	-	192.509,76

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2019 e 2018.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2019 e 2018, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2019	2018
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	6.538,05	1.856,07
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	6.538,05	1.856,07

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 2019 e de 2018 foi a seguinte:

Descrição	2019	2018
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	139.965,13	143.300,85
Materiais	30.660,31	27.691,68
Energia e fluidos	108.693,11	108.227,55
Deslocações, estadas e transportes	24.093,46	23.860,85
Serviços diversos (*)	57.912,12	53.071,68
Rendas e alugueres	20.609,43	19.987,86
Seguros	20.121,66	17.730,92
Comunicações	12.449,03	13.165,77
Total	361.324,13	356.152,61
(*) Discriminar as três rubricas de maior valor		

17.15 Outros rendimentos

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

Descrição	2019	2018
Rendimentos Suplementares	36.816,95	41.491,09
Descontos de pronto pagamento obtidos	-	-
Recuperação de dívidas a receber	-	-
Ganhos em inventários	-	-
Rendimentos e ganhos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-

Descrição	2019	2018
Rendimentos e ganhos nos restantes activos financeiros	-	-
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	3.449,95	2.504,68
Outros rendimentos e ganhos	157.375,15	135.905,15
Incluindo Cofinanciamento INR 2019 no valor de 9.776,22€		
- Projecto 160/2019 Colónia de Férias - Tocha 2019 : 5.446,08€		
- Projecto 182/2019 CERCIAG.PT: 4.330,14€		
Total	197.642,05	179.900,92

17.16 Outros gastos

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

Descrição	2019	2018
Impostos e taxas	1.216,04	1.849,52
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	-
Dívidas incobráveis	-	-
Perdas em inventários	-	-
Gastos e perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	-	-
Gastos e perdas investimentos não financeiros		
Outros Gastos e Perdas	118.618,69	28.408,68
- Correções relativas a exercícios anteriores	98.960,60	8.838,96
- Quotizações	2.863,64	2.871,64
- Outros não especificados	12.113,19	12.847,78
- Comissões bancárias	4.689,48	3.850,30
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	188.899,85	228.175,00
Total	308.742,80	258.433,20

Em 2019 a entidade reconheceu 87.593,40€ de correções negativas do exercício anterior referente ao encerramento do Projecto POISE-03-4229-FSE- 000024, que decorreu entre 2016 e 2018 – Notificação do Organismo Intermédio de 24/10/2019, tendo a CERCIAG contestado da decisão em 25/10/2019 sem que, até à data, tenha obtido resposta.

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2019 e 2018 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2019	2018
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	6.971,90	8.348,22
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	6.971,90	8.348,22
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	- 6.971,90	- 8.348,22

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 2019.

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 2019 foram emitidas em 27/02/2020 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em Março de 2020.

12. Certificação Legal das Contas

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

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

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião 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 2019 (que evidencia um total de 2.156.215,48 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.500.523,06 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 2.136,75 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.

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

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

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

O órgão de gestão é responsável pela:

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devida 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 devida a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devida a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;

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

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

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

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;

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

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

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

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


RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

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

Águeda, 09 de março de 2020

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

Capital Social 5.800€ - Contribuinte e NIPC n.º 510 413 900 - SROC n.º 277 - SROC

3

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

13. Parecer do Conselho Fiscal

Dando cumprimento à Lei e aos Estatutos, reuniu o Conselho Fiscal da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, a fim de analisar e de emitir parecer sobre o Relatório e Contas apresentados pela Direcção, referentes ao exercício de 2019.

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 2019 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, 08 de Junho de 2020

O Conselho Fiscal

Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

António José Duarte Arede Fernandes

Vice-Presidente