



**Relatório Intermédio de Actividades
e Contas 2012**

Índice

1. Enquadramento	5
2. Índice de Siglas	6
3. Princípios de Acção	7
4. Oferta de Serviços	8
5. Destaques.....	9
6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos	18
7. Desempenho Operacional dos Departamentos/Serviços	35
8.Desempenho Organizacional	46
9.Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua	46
10.Anexos.....	49
11. Balanço e Demonstração de Resultados	55

1. Enquadramento

O Relatório Intermédio de Actividades e Contas constitui um documento produzido no quadro da necessidade e da exigência de monitorização, avaliação e melhoria contínua, que possibilite um conhecimento permanente do estado da execução dos objectivos previstos no Plano de Actividades e das Contas da CERCIAG para 2012.

Sintetizando os indicadores considerados essenciais à eventual tomada de decisões que venham a mostrar-se indispensáveis ao seu cumprimento, permite ainda que, decorridos seis meses desde o início da sua execução, se faça um primeiro balanço do trabalho desenvolvido e dos objectivos entretanto alcançados e perspectivar, a partir dessa avaliação, o seu desenvolvimento futuro.

Vivemos um momento, político, económico e social muito difícil. “Existe uma crise de segurança individual e colectiva, com impactos nas leituras que se fazem sobre o presente e as projecções que se desenham sobre o futuro”; um cenário de crise profunda que se instalou na sociedade portuguesa, que está longe de ser apenas financeira e da qual devemos tirar as devidas ilações no sentido de potenciar as competências organizacionais necessárias para continuar a garantir, com o mesmo nível de qualidade, os serviços que prestamos, aproveitando todos os nichos de oportunidade que forem surgindo.

Lê-se na Introdução ao Plano de Actividades e Contas para 2012:“ (...) O compromisso da Direcção vai no sentido de procurar garantir a continuidade e a estabilidade da organização, assegurando a sua gestão corrente na perspectiva da prestação, com o máximo de qualidade possível, dos serviços que disponibiliza, tendo sempre como prioridade os direitos e as necessidades dos seus clientes”.

É isso que temos procurado garantir e, em termos de balanço, a execução no período de referência tem correspondido, claramente, a uma execução prudente e de continuidade.

Em termos de futuro, é condição fundamental para o sucesso organizacional, e é com isso que estamos comprometidos, um intenso, sistemático e estruturado trabalho em parceria com um vasto leque de outros actores e agentes sociais, reforçando a capacidade de intervenção da organização, optimizando o seu potencial de competências e resultados, consolidando os mecanismos de auto-avaliação e auto-regulação organizacional numa óptica de gestão de valor e racionalização de recursos.

Acreditamos que, assim fazendo, possa ser possível.

Águeda, 10 de Setembro de 2012

a direcção

2. Índice de Siglas

CERCIAG – Cooperativa Para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Águeda	HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
AEA – Associação Empresarial de Águeda	IAOQUE – Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego
AG – Assembleia-Geral	ID – Investigação e Desenvolvimento
BPI – Banco Português de Investimento	INR – Instituto Nacional de Reabilitação
CMA – Câmara Municipal de Águeda	IPAM – Instituto Português de Administração e Marketing
CR – Centro de Recursos	LR – Lar Residencial
CRI – Centro de Recursos Para a Inclusão	ME – Ministério da Educação
CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia	NAIF – Núcleo de Apoio e Informação à Família
DAD – Departamento de Apoio Domiciliário	NCRF - Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro
DAO – Departamento de Actividades Ocupacionais	PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados
DE – Departamento de Educação	PCDI – Pessoa com Deficiência ou Incapacidade
DF – Departamento de Formação	PDI – Plano de Desenvolvimento Individual
DF – Director/a Financeiro/a	PEI – Plano Educativo Individual
DFE – Departamento de Formação e Emprego	PFA – Plano de Formação de Activos
DG – Director/a Geral	PHDA - Perturbação de Hiperactividade e Défice de Atenção
DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	PI – Plano Individual
DI – Direcção	PIT – Plano Individual de Transição
DR – Departamento de Residências	POPH – Plano Operacional Potencial Humano
EAPN – European Anti-Poverty Network	PP – Processo e Procedimento
EDP – Electricidade de Portugal	RTP - Rádio e Televisão de Portugal
EEE – Escola de Ensino Especial	RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
EFA – Educação e Formação para Adultos	SME – Serviço de Mediação para o Emprego
EQUASS – European Quality Assurance for Social Service	TB – Tableau de Bord
ESSUA – Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro	UA – Universidade de Aveiro
FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social	UCIPSS – União Concelhia das Instituições Particulares de Solidariedade Social
FSE – Fornecimento de Serviços Externos	UGC – Unidade de Gestão de Clientes
GAF – Gestão Administrativa e Financeira	
GMCPPI – Grau Médio de Cumprimento do Plano Individual	
HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)	

3. Princípios de Acção

Missão

A missão da CERCIAG consiste em apoiar a participação e (re) integração na vida social e profissional de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

Visão

A CERCIAG pretende ser reconhecida como uma organização de referência nacional, inovadora nos mecanismos de gestão e funcionamento, prestadora de serviços de elevada qualidade aos seus clientes, promovendo o seu poder de decisão e de participação, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

Valores

Responsabilidade - Considerar o sentido da responsabilidade para com os Clientes da Organização como o seu dever central.

Profissionalismo - Assegurar um desempenho profissional competente.

Compromisso - Caminhar em direcção à excelência, numa lógica de parceria e co-responsabilidade.

Solidariedade - A essência da actividade que desenvolvemos. Orientação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.

Humanismo - As pessoas sempre primeiro, como referência da acção.

Confidencialidade - A confidencialidade vale por si própria. O sigilo é parte essencial da ética profissional.

Integridade - A coerência da acção que desenvolvemos na forma como os outros a vêem.

Independência e Imparcialidade - Defesa intransigente da Missão da Instituição.

Contextualização das Políticas da Organização

As Políticas da Organização poderão ser consultadas na íntegra no Código de Ética, sendo apenas apresentadas as suas linhas gerais.

Política de Ética - A Política de Ética da CERCIAG inspira-se nos referenciais políticos que se constituem como marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Política da Qualidade - A Política da Qualidade estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas, Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros Stakeholders.

Aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da Organização.

Política de Recrutamento - A Política de Recrutamento baseia-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito total pela dignidade humana, de forma a impedir qualquer forma de discriminação e promover o mérito individual. A estratégia da CERCIAG passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades através de um programa de desenvolvimento, essencial à actualização de conhecimentos e práticas.

4. Oferta de Serviços

A CERCIAG disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

Actividades Ocupacionais

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

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

Formação e Emprego

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

No Centro de Formação e Emprego são disponibilizados os cursos de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem.

Escola de Ensino Especial

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

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades educativas especiais dos alunos com limitações significativas ao nível da actividade e da participação num ou vários domínios da vida, decorrentes de alterações funcionais e estruturais, de carácter permanente. Destina-se, portanto, a alunos com Necessidades Educativas Especiais, cujas idades se situem entre os três e os dezoito anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Sever do Vouga, Albergaria-a-Velha.

Residências

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

Apoio Domiciliário

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.

Para além das actividades específicas de cada Unidade, são ainda disponibilizados um conjunto de serviços transversais, nomeadamente: Terapias: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Actividade Física Adaptada

Desenvolvimento Pessoal e Social/ Actividades Lúdico-Recreativas/ Participação: Sessões TIC; Saídas de Socialização; Despertar Sensações; Oficina de Malabares; Actividades em Parceria (Ballet, Arterapia, etc); Rancho Folclórico; Grupo de Auto-Representantes

Projectos: Fanfarra Zabumbar; Projecto Átomo; NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família); Gabinete de Psicologia.

5. Destaques

Numa perspectiva de prossecução dos objectivos estratégicos definidos e tendo por referência os Princípios da Qualidade do Referencial EQUASS, a CERCIAG interveio nos seguintes domínios:

Princípio da Liderança - Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

Planeado

- ▶ Promover estratégias de liderança nas Unidades, identificando e monitorizando os indicadores de desempenho;
- ▶ Aperfeiçoar e desenvolver sistemas de informação de apoio à gestão e à tomada de decisão;
- ▶ Avaliar e redefinir as ferramentas informáticas existentes.

Executado

- ▶ Desenvolvimento e implementação do projecto para a Certificação da Qualidade – EQUASS Excellence;
- ▶ Elaboração do Auto Diagnóstico Organizacional;
- ▶ Nomeação de Directores de Unidade, Coordenadores de Departamento e Responsáveis de Serviço para o ano de 2012;
- ▶ Definição e divulgação dos objectivos de desempenho para o exercício de avaliação de desempenho relativo ao ano de 2012;
- ▶ Coordenação da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2012;
- ▶ Desenvolvimento e aperfeiçoamento de um sistema de Intranet - plataforma de comunicação colaborativa, desenvolvida para os colaboradores e unidades/departamentos da CERCIAG, com o objectivo de sistematizar, agilizar, simplificar e armazenar os fluxos de informação interna;
- ▶ Actualização permanente do Website da CERCIAG;
- ▶ Actualização permanente do Website da Fanfarra Zabumbar Percussão;
- ▶ Realização de Assembleia Geral para apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Actividades e das Contas, relativo ao exercício de 2011;
- ▶ Participação na Assembleia Geral da FENACERCI de Aprovação do Relatório de Actividades e Contas de 2011, em Grandola;
- ▶ Realização de reuniões com o Conselho Fiscal com a presença do Revisor Oficial de Contas - apresentação e discussão do Relatório de Actividades e Contas de 2011;
- ▶ Edição Trimestral do Boletim Informativo CERCIAG_Ora;
- ▶ Participação na Campanha “Alegria”/ 2012, realizada pelo Grupo Auchan, em parceria com a FENACERCI;
- ▶ Representação da CERCIAG no Conselho local de Acção Social - Rede Social;
- ▶ Comemoração do Dia de S. João com realização de um arraial popular para angariação de fundos;
- ▶ Comemoração do 35º Aniversário da CERCIAG;
- ▶ Jantar com componente social de apoio à CERCIAG - Mostra das 7 Maravilhas da Gastronomia Portuguesa;
- ▶ Realização de artigo para a Revista FENACERCI.

Princípio dos Recursos Humanos – Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores e do respectivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral, de forma a alcançar os objectivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente/utilizador.

Planeado

- ▶ Promover uma política de recrutamento, selecção e retenção dos colaboradores, baseada em conhecimentos, capacidades/aptidões e competências;
- ▶ Avaliar as condições de trabalho e de satisfação global dos colaboradores;
- ▶ Promover e avaliar a qualificação e o apoio ao desenvolvimento dos colaboradores;
- ▶ Avaliar o desempenho dos colaboradores;

- ▶ Utilizar o feedback dos colaboradores no planeamento anual e estratégico e no seu próprio desenvolvimento.

Executado

- ▶ Avaliação do Desempenho dos colaboradores, relativa ao ano de 2011 (Março) com aplicação do novo modelo de avaliação de desempenho, com inclusão de objectivos organizacionais e departamentais;
- ▶ Formação para colaboradores do DFE, no âmbito da aprovação da candidatura à tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (curso: Planificação de Actividades Pedagógicas e Gestão do tempo), para 11 colaboradores;
- ▶ Formação de activos - Auditorias Internas da Qualidade (4 colaboradores); Inglês (8 colaboradores); Workshop Domínio da Técnica de Intervenção (6 colaboradores); Adaptação ao meio Aquático da PCDI (11 colaboradores); Iniciação à Língua Gestual Portuguesa (1 colaborador); Curso Básico de Informática (5 colaboradores); RVCC 9º ano (9 colaboradores);
- ▶ Realização de 6 processos de recrutamento, dos quais resultaram 5 contratações externas e uma interna: Um dos processos resultou na contratação de 2 Colaboradores (2 professores de Formação de Base para a Formação Contínua -Percurso B). Foram realizadas 3 novas contratações a termo incerto, para substituição de colaboradores ausentes por doença (Auxiliar DAD, Auxiliar de Serviços Gerais, Técnico DR); Uma das contratações realizada resultou de um processo transitado de 2011. Um processo de recrutamento foi assegurado internamente (alteração de funções de Ajudante de Acção Directa do D.A.D. para a D.R. Outro dos processos prevê a contratação de 3 novos Colaboradores em Setembro);
- ▶ Candidatura, aprovação e início de 3 novos Estágios Profissionais (Fisioterapia, Ajudante de Acção Directa, Informática);
- ▶ Início de 3 processos de Voluntariado (Apoio Geral (2), DAD (1));
- ▶ Finalização de Estágio Profissional na área da Terapia da Fala;
- ▶ Realização de reuniões Departamentais;
- ▶ Candidaturas ao POPH:
 - Tipologia 3.2 – Formação para a Inovação e Gestão;
 - Tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações.

Princípio dos Direitos - Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.

Planeado

- ▶ Dinamizar a participação dos clientes na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos.
- ▶ Aumentar os níveis de informação prestados aos clientes.

Executado

- ▶ Divulgação do Projecto Átomo:

Formação para 50 formandos (professores e auxiliares educativos) Escola EB 2,3 de Souselo Castelo de Paiva;

Acção de sensibilização (2) para alunos do 1º e 2º ciclo - Escola de Referência para o Ensino Bilingue de alunos surdos - Ílhavo;

Formação para 15 colaboradores da APPACDM da Covilhã;

- ▶ Dinamização de uma Acção de Formação sobre "Ética e Deontologia Profissional", para 15 formandos da APPACDM da Covilhã;
- ▶ Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do grupo Auto Representantes;

Princípio da Ética - Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando competências profissionais, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.

Planeado

- ▶ Definir e implementar estratégias que promovam a interdisciplinaridade e o espírito colaborativo;
- ▶ Potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores da organização.

Executado

- ▶ Elaboração e envio à Comissão Nacional de Protecção de Dados de processo relativo ao pedido de autorização de implementação de um sistema de tratamento de dados biométricos de controlo de assiduidade dos trabalhadores;
- ▶ Autorização, pela Comissão Nacional de Protecção de Dados, de autorização de recolha de dados biométricos dos colaboradores;
- ▶ Continuação do trabalho desenvolvido no âmbito da Elaboração do Manual de Prevenção de Abusos e Maus Tratos;
- ▶ Participação no Grupo de Trabalho da FENACERCI sobre Interdição, Inabilitação e Tutelas;
- ▶ Acompanhamento em processos de Interdição e Tutelas.

Princípio da Parcerias - Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços. As parcerias na prestação de serviços devem contribuir para um maior valor acrescentado em termos de resultados.

Planeado

- ▶ Identificar oportunidades do mercado de trabalho, reforçando a cooperação com Entidades Empregadoras.
- ▶ Potenciar o conhecimento interno e externo dos serviços da organização.
- ▶ Desenvolver actividades de benchmarking de processos e serviços.

Executado

- ▶ Integração em despiste vocacional/ocupacional de 4 alunos - ano lectivo 2011/2012 - no âmbito do Plano Individual de Transição (PIT), em parceria com o Agrupamento de Escolas de Oliveira do Bairro, o Agrupamento de Escolas da Branca e o Agrupamento de Escolas da Mealhada;

- ▶ Realização no Centro de Actividades Ocupacionais de um Estágio Curricular, de 30 de Janeiro a 28 de Fevereiro, uma aluna do Curso Técnico de Animador Sociocultural da Escola Profissional de Aveiro;
- ▶ Realização de 2 estágios curriculares integrados do curso de Apoio Familiar e à Comunidade - EFA B3, do Centro de Formação de Águeda, de 28/02 a 21/03, no DAO e DFE;
- ▶ Participação de uma Técnica na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho.
- ▶ Participação na Elaboração do novo Diagnóstico Social Concelhio - Grupos de Trabalho: Saúde e Juventude (Rede Social de Águeda);
- ▶ Entidade parceira do Núcleo Local de Inserção de Águeda - Medida RSI;
- ▶ Participação de um técnico no Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda;
- ▶ Integração de 3 voluntários no 1º trimestre, no âmbito da parceria com o Banco Local de Voluntariado;
- ▶ Realização de 6 estágios de observação de curta duração, do curso de enfermagem da Escola Superior de Saúde de Aveiro;
- ▶ Realização de 1 Estágio curricular do curso de Técnica de Acção educativa - EFA B3, do Centro de Formação de Águeda;
- ▶ Parceria com o Centro de Novas Oportunidade da Escola Secundária Marques de Castilho;
- ▶ Estabelecimento de 32 protocolos de Prática em Contexto de Trabalho;
- ▶ Realização de um estágio curricular na área de Língua Gestual Portuguesa, de uma aluna da Escola Superior de Educação de Coimbra;
- ▶ Colaboração com uma técnica da Escola Profissional de Aveiro, no âmbito do seu dia aberto de formação, através da troca de experiências e partilha de metodologias dos serviços de integração profissional de formandos de ambas as organizações;
- ▶ Realização da Reunião da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2011, presidida pela Directora Geral da CERCIAG;

Princípio da Participação - Remete para a participação e inclusão dos clientes a todos os níveis da organização. Em colaboração com outras entidades, envolve-se na defesa dos direitos dos clientes, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção da igualdade de oportunidades.

Planeado

- ▶ Reforçar o recurso a actividades na comunidade nas intervenções com os clientes.
- ▶ Promover activamente a participação dos clientes a todos os níveis da vida da organização.
- ▶ Gerir as sugestões e reclamações dos clientes e outras partes interessadas.

Executado

- ▶ Participação dos clientes da Residência na comemoração dos 20 anos do CASAS;
- ▶ Desenvolvimento do Plano de Auto Representantes:
 - Intercâmbio entre 7 clientes do CERE -. Centro de Educação de Reabilitação do Centro e o Grupo de Auto Representantes;
 - Participação, de 3 Auto representantes, no II Encontro Ibérico de Auto Representantes, organizado pela Vários, Tondela;

Participação, de 1 Auto representante, numa reunião com o Vice- Presidente da CMA acerca do Evento CERCIAG em Movimento 10 e sobre a necessidade de instalação de Ecopontos na CERCIAG;

Participação, de 2 Auto representantes, nas 2 sessões plenárias sobre o Plano Local de Acessibilidades de Águeda, organizado pela Câmara Municipal de Águeda.

▶ Dinamização de acções de sensibilização com o Circuito Adaptado:

Escola EB 2,3 de Valongo do Vouga, no âmbito da comemoração "Dia da Educação Física";

Alunos da Escola Profissional de Aveiro, aquando da sua visita à CERCIAG;

Alunos da Licenciatura de Educação Básica da Universidade de Aveiro, no Departamento de Educação da UA.

▶ Actuações do Grupo de Malabares:

Alunos do Curso Profissional de Técnico de Animação Sociocultural da Escola Adolfo Portela;

Alunos do Curso Profissional de Técnico de Animação Sociocultural da Escola Profissional de Aveiro;

Alunos do Agrupamento de Escolas da Branca.

▶ Actuações da Fanfara Zabumbar Percussão:

Comemoração do 35º aniversário da CERCIAG;

Febres, Marchas de São João;

Piedade, Noites da Confraria do Leitão da Bairrada;

Murte, IX Danças da minha aldeia;

Águeda, Celebração do Dia Mundial da Juventude;

Águeda, Feira Saberes e Sabores;

Valongo do Vouga, Agrupamento de Escolas;

Águeda, Desfile de Carnaval de Águeda;

Vilamar, Carnaval CMV;

Febres, Carnaval do Agrupamento de Escolas Carlos de Oliveira.

▶ Acompanhamento, enquanto Centro de Recursos para a Inclusão de 32 alunos, no âmbito do Plano Individual de Transição dos Agrupamentos de Escolas da área de abrangência;

▶ Participação de uma técnica numa tertúlia "Sobre Necessidades Educativas Especiais e Inclusão Escolar", a convite da Escola Profissional de Aveiro;

▶ Actuações do grupo Dança Inclusiva no Jantar de apoio à CERCIAG, promovido pela Confraria Gastronómica do Leitão à Bairrada;

▶ Visita de um grupo de 15 clientes do DAO, à Escola Profissional de Aveiro, onde participaram em vários workshops: origami, modelagem de balões, hora do conto;

- ▶ Visita de 3 grupos de clientes de DAO à Feira de Março em Aveiro.
- ▶ Participação de um grupo de colaboradoras nas Marchas Populares da cidade de Águeda, que se realizaram a 16 de Junho de 2012, a convite da Câmara Municipal (grupo composto por 38 elementos, entre colaboradores, famílias e clientes);

Princípio da Abrangência - Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços aos clientes, a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria.

Planeado

- ▶ Promover a identificação de barreiras no acesso e disponibilidade dos serviços.
- ▶ Avaliar sistematicamente a continuidade dos serviços.

Executado

- ▶ Candidaturas:
 - INR:Colónia de Férias "Quiaios 2012"; Zabumbar Percussão; Grupo de teatro "Tu és arte";
 - EDP Solidária - "Táxi Comunitário";
 - Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade. Medida A - completar financiamento da candidatura EDP Solidária. Medida B - Completar financiamento do INR (colónia de férias);
 - Apoio às associações culturais e recreativas do Concelho de Águeda da CMA: Zabumbar, Teatro, Dança Inclusiva; Malabares e Rancho Folclórico Saltatio;
 - PAPERA 2012 em parceria com Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro e DQMF, com o tema "Envelhecimento Activo";
 - Fundação Jumbo Para A Juventude;
 - BPI Capacitar 2012 com o Projecto "+ Qualidade";
- ▶ Início dos cursos de dupla certificação (percursos B), nas áreas profissionais de Costura, Práticas Administrativas, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem;
- ▶ Início em Abril de 2 acções de Formação Contínua para activos desempregados;
- ▶ Após integrar, a convite da Universidade de Aveiro, a rede de formação da Unidade Curricular de PROJECTOS DE INTERVENÇÃO EDUCACIONAL, inserido no 3º ano de Licenciatura em Educação Básica, a CERCIAG apoia o Projecto "Igualdade em Movimento" no âmbito da temática "Saúde, Desporto e Lazer";

Actividades desenvolvidas: Aula de capoeira, realizada no auditório do DFE, com a participação dos clientes da CERCIAG e de uma turma do 8º do Instituto Duarte Lemos; Flashmob, na Escola Secundária Marques de Castilho, com a participação de 14 clientes do DAO;
- ▶ Apresentação, pelas alunas da Universidade de Aveiro, do projecto realizado no decorrer da parceria existente;

- ▶ Elaboração do Plano de Acção do CRI 2012/2013.

Princípio da Orientação para o Cliente - Remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades dos clientes, actuais e potenciais, com o objectivo de promover a sua qualidade de vida.

Planeado

- ▶ Implementar de forma abrangente o modelo da qualidade de vida (Modelo QOL);
- ▶ Integrar o resultado da avaliação das necessidades dos clientes, na estruturação e organização dos serviços.

Executado

- ▶ Monitorização e Acompanhamento dos Planos Individuais;
- ▶ Realização da Colónia de Férias do DAO, de 4 a 15 de Junho, na Colónia de Férias da GNR em Quiaios. Participaram 51 clientes, num projecto co-financiado pelo "Programa de Financiamento do INR, I.P., às ONG";
- ▶ Participação dos clientes de DAO em actividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas: Escola "Crescer a Galope" (Hipoterapia); EBA - Escola de Bailado de Águeda;
- ▶ Renovação, automática, dos Protocolos de Cooperação com Entidades Externas para o desenvolvimento de EOE's (Experiências Ocupacionais no Exterior) de 14 clientes do DAO.

Princípio da Orientação para os Resultados - Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objectivos de trabalho percepcionáveis e mensuráveis em termos de execução, significando benefícios efectivos para os clientes e restantes partes interessadas.

Planeado

- ▶ Conceber e implementar a estratégia, metodologia e plano de auditoria interna;
- ▶ Analisar e avaliar de forma contínua os resultados da actividade.

Executado

- ▶ Candidatura e Aprovação de 1 Estágio Profissional na área de Apoio Familiar e à Comunidade;
- ▶ Candidatura e aprovação do PCAAC 2012 do Instituto de Segurança Social, IP;
- ▶ Visita de Acompanhamento do Instituto de Segurança Social de Aveiro às Respostas Sociais da CERCIAG;
- ▶ Preparação de Contas Intercalares à data de 30/06;
- ▶ Entrega de 2 Pedidos de Reembolso da Medida 6.2. - Formação Contínua (de Janeiro a Maio);
- ▶ Entrega de 1 Pedido de Reembolso da Medida 6.4. - Programa Arquimedes (de Janeiro a Março);

- ▶ Entrega do Saldo final da Medida 6.2.- Formação Contínua de 2011;
- ▶ Entrega do Saldo Intermédio da Medida 6.4 - Programa Arquimedes de 2011 (candidatura plurianual);
- ▶ Entrega do Relatório Final do Centro de Recursos (Integração Mercado Trabalho) de 2011;
- ▶ Entrega do Relatório Final da Candidatura à C.M. Águeda de 2011;
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização do desempenho organizacional;
- ▶ Apresentação mensal de documentos de monitorização administrativa e financeira.
- ▶ Realização de reuniões com o Conselho Fiscal com a presença do Revisor Oficial de Contas - apresentação e discussão do Relatório e Contas de 2011;
- ▶ Apresentação e aprovação do Relatório e Contas de 2011 em Assembleia Geral;
- ▶ Elaboração de Relatório Intermédio de Actividades e Contas, reportado a Junho de 2011.

Princípio da Melhoria Contínua - Relaciona-se com a necessidade de actuar em permanência sobre os factores susceptíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e todas as partes interessadas.

Planeado

- ▶ Reflectir a melhoria contínua em todos os serviços da organização;
- ▶ Incluir nos planos de melhoria anuais as recomendações resultantes das auditorias internas realizadas.

Executado

- ▶ Desenvolvimento de plataforma informática de suporte às acções de benchmarking;
- ▶ Preparação do exercício de benchmarking do CRI;
- ▶ Revisão do PP_13 e respectivos impressos;
- ▶ Criação de novo mapa de indicadores do Departamento de Educação;
- ▶ Elaboração de Relatório Tecnológico da Intranet – O estado da arte.
- ▶ Realização de Acção de Verificação no Local à medida de IAQOE/2011, pelo IEFP;
- ▶ Início de estágio profissional, área de informática, com os objectivos de identificar e corrigir fraquezas da rede informática, fazer a actualização do código da Intranet e criar uma plataforma online com conteúdos para clientes;
- ▶ Criação e implementação na intranet de módulo de Avaliação de Desempenho;
- ▶ Elaboração de Planos de Acções de Melhoria Contínua, resultantes das auditorias internas e desenvolvimento das respectivas acções;
- ▶ Elaboração de Plano de Desenvolvimento da Qualidade EQUASS Excellence.

6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

1. Objectivo Estratégico: Rever o modelo de intervenção ajustando-o às tendências da envolvente.

Actualização do “Levantamento de Necessidades executado no final de 2010, tendo por referência o aumento /alteração das necessidades sinalizadas e do desenho do mercado, decorrentes da conjuntura política, económica e social.

1.1. A actualização do Diagnóstico de Necessidades será realizada no decurso do 2º semestre de 2012.

2. Objectivo Estratégico: Formalizar um quadro de prestação de serviços, reajustando a oferta às necessidades do mercado e às condicionantes do sistema de financiamento numa lógica de Centro de Recursos.

A. Unidade de Gestão de Clientes

A1 - Até Julho de 2012 desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, que permita a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
PFA Externo	7	2	2	100%	28.57%	≈

A2- Alargar os serviços existentes, através da renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social, dentro da capacidade instalada na CERCIAG.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
DAO (Centro) - Nº de clientes (acordos de cooperação)	80	64	64	100%	80%	≈
DAO (Domicilio) - Nº de clientes (acordos de cooperação)	12	12	11	91.66%	91.66%	≈
DR - Nº clientes (acordos de cooperação)	21	15	15	100%	96.77%	≈
AD - Nº de dias de atendimento (acordos de cooperação)	7	5	5	100%	90.91%	≈
Candidatura para abertura do curso de mecânica a um total de 11 formandos	11	0	0	0	0	--

Análise dos Indicadores

A1 – A operacionalização deste objectivo em 2012, incidiu apenas na Formação de Activos. Tendo sido realizado, pelo Departamento de Formação de Activos, o levantamento de necessidades de formação junto de todos os interessados, foi disponibilizado o Plano de Formação para Externos. Desta forma foram planeadas e realizadas 2 acções para o 1º Semestre.

A2 - Os desvios verificados devem-se essencialmente à não concretização, até à data, dos alargamentos das respostas sociais, conforme justificação apresentada no ponto seguinte do presente relatório.

Concretização dos Objectivos

A1 - No que concerne à total rentabilização dos equipamentos e recursos existentes não foi ainda possível, apesar das diligências realizadas, desenvolver uma proposta de prestação de serviços a clientes externos, para além da oferta formativa, pelo que se prevê que a concretização do objectivo não seja total.

A2 - Os pedidos de renegociação dos protocolos existentes e/ou estabelecimento de novos protocolos com a Segurança Social, apesar das diligências realizadas, não puderam ser concretizados devido à conjuntura política, social e económica.

Não foi possível a abertura do curso de mecânica, conforme previsto em candidatura, dado não terem sido abertas as medidas de apoio ao investimento pelo IEFP.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de acções que visem:

- ▶ Aumento do número de associados;
- ▶ Angariação de donativos;
- ▶ Aumento do volume de vendas de pirilampos;
- ▶ Aumento dos serviços prestados ao exterior.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Volume de receitas próprias (excepto comparticipação de clientes)	150 000€	75.000,00€	72.900,02€	97,20%	48,60%	≈

Análise dos Indicadores

Tendo a meta sido definida com base em valores históricos, confirma-se a tendência na evolução prevista em Plano de Actividades relativamente ao volume de receitas próprias. Durante este primeiro semestre foram desenvolvidas diversas actividades – Jantar organizado pela Confraria do Leitão da Bairrada, Festa do S. João Acções de Sensibilização do Projecto Átomo, entre outras - que permitiram a angariação de receitas próprias tendo levado este indicador a um valor perto do esperado.

- “Aumento do número de Associados” – entraram 7 novos Associados durante o primeiro semestre e saíram 3 (evocando questões financeiras), pelo que se regista um aumento de 4 associados relativamente a 2011.

- “Angariação de Donativos” – durante este período os donativos registaram um aumento de 20,5% face ao período homólogo

- “Aumento do Volume de Vendas de Pirilampos” – apesar de se tratar de um ano em que as expectativas de vendas eram limitadas pela situação financeira difícil que se verifica ao nível do país, a campanha ultrapassou as expectativas iniciais, tendo sido um ano em que registou uma maior procura de pirilampos por parte da população em geral. Foram adquiridas menos 2.000 unidades em relação ao ano anterior, por referência às vendas verificadas em campanhas anteriores (em que não se conseguiram vender a totalidade de pirilampos adquiridos) tendo-se verificado a venda de todas as unidades.

- “Aumento dos Serviços Prestados ao Exterior — esta fonte de financiamento alternativa teve um aumento de 10,25% relativamente ao 1.º semestre de 2011, o que se considera positivo.

Concretização dos Objectivos

Apesar de a análise reportar a um período conjuntural menos favorável, prevê-se a total concretização do objectivo.

3. Objectivo Estratégico: Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.

A. Direcção

A1 - Definir e introduzir na Avaliação de Desempenho dos colaboradores, objectivos de Departamento/ Serviço, com base nos resultados de desempenho organizacional medidos a Setembro de 2011 e no Relatório Anual de Actividades de 2011.

A2 - Introduzir mecanismos de compensação por grupo funcional, decorrentes dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho.

Análise dos Indicadores

A1 – A operacionalização deste objectivo foi concretizada no exercício de avaliação de desempenho realizado em Março de 2012, relativo ao ano de 2011. Foram indexados objectivos organizacionais e departamentais (taxa de satisfação de clientes, grau médio de cumprimento do PI, desvio da execução orçamental dos gastos e aumento das receitas próprias), definidos pela direcção para o ano de 2012, numa óptica de orientação para os resultados e de melhoria contínua. A classificação final resultou do somatório da pontuação obtida no conjunto de competências identificadas no Perfil Funcional (80%), afectado de uma ponderação específica definida para cada função e pelos resultados obtidos face aos objectivos pré-definidos para o período de avaliação (20%), conforme determinado no Processo de Avaliação do Desempenho.

A2 – Considerando a conjuntura económica particularmente difícil que se vive, os resultados obtidos e para o exercício de avaliação de desempenho relativo a 2011, a Direcção atribuiu 1 dia de férias aos colaboradores que, dentro de cada um dos 5 grupos funcionais existentes, obtiveram a classificação mais elevada.

Concretização dos Objectivos

Ambos os objectivos já foram finalizados e concretizados a 100%.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Departamento de Formação de Activos

- ▶ Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Activos (PFA).
- ▶ Aumentar as qualificações profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho.
- ▶ Cumprir com a legislação aplicável à formação de activos.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Grau de concretização do PAF	15	9	5	55%	33.33%	↓
Nº de oportunidades de formação	--	--	14	--	--	--
Nº de colaboradores	60	--	44	--	73.33%	--
Nº médio de horas formação por Formando	35	34.47	30.37	88%	86,77%	↓
Volume de Formação (horas)	4306	3171	2126	67%	49.37%	≈
Nº de colaboradores que realizaram o nº de horas obrigatórias no ciclo de referência	51	--	14	--	27.45%	--

Análise dos Indicadores

O Plano de Formação de Activos encontra-se em implementação.

Apesar dos esforços envidados pela organização, apenas foi possível realizar 5 das 9 acções previstas para o semestre, correspondendo a uma taxa de execução de 55.56%.

A não concretização das 4 acções deve-se ao impasse na aprovação da candidatura 2.3 – Formações Modulares.

Foram ainda realizadas 14 acções de formação não previstas decorrentes de oportunidades de formação, que de algum modo veio minimizar a não realização das 4 acções previstas em plano.

Relativamente aos 60 colaboradores anuais previstos em acções de formação, 31 dos mesmos já realizaram formação neste semestre. No entanto, mais 13 colaboradores fizeram formação, que não estava prevista em plano, o que perfaz um total de 44 colaboradores envolvidos em formação neste semestre.

O Volume de Formação previsto em PAF foi de 3171 horas, das quais foram realizadas 1691 horas, o que corresponderia a uma taxa de execução de 53,33%.

Todavia, para além destas, foram ainda efectuadas 435 horas de formação não prevista, o que eleva a execução do volume de horas de formação para 2126 horas, correspondendo a uma taxa de execução de 67.05%.

Concretização dos Objectivos

A “Taxa de Execução do Plano de Formação de Activos” encontra-se abaixo dos valores previstos, no entanto as 14 acções de formação não previstas, decorrentes de oportunidades de formação, permitiram que o cumprimento das metas relativas aos “Colaboradores Envolvidos” e ao “Volume de Formação” se aproximassem do previsto. No entanto, no que se refere ao objectivo relacionado com a concretização do PAF 2012, a concretização deste objectivo encontra-se aquém do previsto.

No âmbito do aumento das qualificações, dos 9 colaboradores que iniciaram o RVCC 9º ano, 2 já concluíram o 9º ano de escolaridade e 7 encontram-se em fase de conclusão.

No que se refere ao cumprimento da legislação aplicável à formação de activos, e apesar de 14 colaboradores já terem realizado 35 ou mais horas de formação, a concretização deste objectivo encontra-se aquém do esperado.

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira
Gestão de Recursos Humanos

- ▶ Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Taxa de colaboradores com mais de 22 dias de férias	50% (37)	37	36	97,30%	97,30%	≈
Taxa de colaboradores pertencentes ao quadro	84%	84%	85,20%	101,43%	--	≈
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM	70%	70%	56,92%	81,31%	81,31%	↓
Grau de execução das consultas de Medicina no Trabalho	100% (90)	---	16	100%	17,8%%	≈
Grau de satisfação de colaboradores (*)	≥80	---	---	---	---	

Análise dos Indicadores

Para o indicador “Taxa de Colaboradores Pertencentes ao Quadro” não foram calculadas as taxas de execução anual por não ser aplicável.

Sobre o indicador das férias dos colaboradores, não foram considerados os colaboradores cujas férias são referentes ao ano corrente (contratados a termo) sendo que, dos 74 colaboradores considerados, 36 têm mais de 22 dias de férias.

Por referência aos resultados da Avaliação do Desempenho dos Colaboradores, a execução ficou aquém da meta por motivos relacionados com alterações introduzidas no processo – alteração de 4 para 5 pontos de classificação e sobretudo pela introdução de Objectivos Organizacionais/Departamentais; as alterações referidas influenciaram a classificação final da Avaliação do Desempenho e não tinham sido consideradas aquando da definição inicial da meta para o indicador.

Durante o primeiro semestre foram realizadas 16 consultas de Medicina no Trabalho: 6 ausências prolongadas por doença natural (superiores a 1 mês de ausência); 2 ausências por acidente de trabalho; 7 por admissões (sendo 4 de estagiários e 3 por contrato de substituição); 1 consulta anual obrigatória para colaboradores com mais de 50 anos de idade.

Durante o segundo semestre serão realizadas consultas a todos os colaboradores (consulta de 2 em 2 anos conforme imposição legal).

Concretização dos Objectivos

O objectivo proposto de promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e medidas de incremento da motivação dos colaboradores foi alcançado.

Neste primeiro semestre foi substituído o sistema de estão de assiduidade por um mais recente, que substituiu a utilização de cartões pela leitura de dados biométricos e relativamente à promoção de medidas de incremento da motivação dos colaboradores, foi atribuído, pela primeira vez, um prémio associado à

avaliação do desempenho que consiste na atribuição de um dia suplementar de férias para os colaboradores com classificação mais elevada – um por cada grupo funcional, o qual só será aferido através da avaliação da satisfação de colaboradores que será realizada no 2º semestre.

4. Objectivo Estratégico: Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade

A. Direcção

A1 - Garantir as condições e recursos necessários à prossecução do Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial EQUASS Excellence.

A2 - Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos colaboradores.

A3 - Implementar de forma sistematizada o benchmarking de desempenho e resultados, que possibilite:

- ▶ Aumento do autoconhecimento organizacional;
- ▶ Conhecimento melhorado das necessidades e expectativas dos clientes;
- ▶ Consolidação/aumento de parcerias;
- ▶ Níveis de qualidade elevada nos serviços prestados;
- ▶ Aumento do nível de satisfação dos clientes;
- ▶ Aumento da eficiência nos processos de trabalho.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Workshops Gestão da Qualidade e Intervenção Técnica (EQUASS Excellence)	66.66%	33.33%	33.33%	100%	50%	≈
Diagnóstico Organizacional e P. de Desenvolvimento (EQUASS Excellence)	33.33%	33.33%	33.33%	100%	100%	≈
Implementação do Plano de Desenvolvimento (EQUASS Excellence)	70%	35%	28%	80%	40%	↓
Grau médio de satisfação de colaboradores	≥80%	---	---	---	---	---
Número de acções de benchmarking	2	---	---	---	---	---

Análise dos Indicadores

A1 – Foram realizadas as 10.5 horas de workshops previstas para o primeiro semestre em Plano de Consultoria.

Foi realizado o Diagnóstico Organizacional e, ainda, o Plano de Desenvolvimento (EQUASS Excellence).

A implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade encontra-se aquém do previsto em Plano para o 1º semestre (apenas foram realizados 28% dos 35% planeados), na medida em que foi dada prioridade à estabilização dos indicadores organizacionais de desempenho/ resultado. Contudo, tal não compromete a execução prevista.

A2 – A avaliação de satisfação dos colaboradores apenas será realizada, conforme planeado, em Outubro de 2012.

A3 – A realização das acções de benchmarking foram planeadas para o 2º semestre de 2012.

Concretização dos Objectivos

A1 - Em termos genéricos, a análise do objectivo proposto para o semestre evidencia que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos, com excepção do indicador relativo à Implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade, pelo que se prevê a total concretização do objectivo.

A2 e A3 – Os graus de concretização de ambos os objectivos apenas são medidos no 2º semestre.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização.

- ▶ Aplicação de avaliações de satisfação de clientes, significativos e outras partes interessadas (Stakeholders);
- ▶ Garantir condições para auto-representação e a auto – determinação;
- ▶ Cumprir com o estipulado nos Planos Individuais (indicadores a demonstrar nos Planos dos Departamentos);
- ▶ Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.

Aumentar as oportunidades de envolvimento de/ na comunidade, através de articulação com a comunidade local, numa óptica de geração de novas parcerias – formais/ informais, na prestação de serviços e/ou no desenvolvimento de eventos.

Garantir os procedimentos necessários à obtenção da certificação da Formação Profissional pela DGERT.

- ▶ Rever os “instrumentos formativos” de acordo com as novas exigências legais do Centro de Formação e Emprego;
- ▶ Reestruturar o processo organizativo da formação profissional inicial.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Número de clientes	384	366	354	96,72%	96,18%	≈
Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCPI) (*)	≥80	80%	81,46%	--	--	≈
Grau de execução das acções do PI	100%	100%	98,23%	--	47,14%	≈
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCPI ≥ 80%) (*)	≥ 80%	80%	72,63%	--	--	↓
Número de clientes com continuidade interna	241	250	248	99,2%	102,90%	≈
Número de clientes encaminhados para a comunidade	1	0	1	--	--	--
Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	≤ 84	--	103	--	- 86,90%	↓
Número de clientes envolvidos na revisão dos serviços	280	13	21	161,54%	34,16%	↑
Taxa de resposta às Solicitações/necessidades de reuniões formais com clientes/significativos	100%	100,5	107,25	106,71%	62,63%	↑

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Média do Grau de satisfação de Clientes	≥ 95%	--	--	--	--	--
Taxa de Clientes Satisfeitos	99,25%	--	--	--	--	--
Média do Grau de satisfação de Famílias/ Significativos (global)	96,4%	--	--	--	--	--
Média do Grau de satisfação de Stakeholders	≥ 95%	--	--	--	--	--
Parcerias activas	≥ 130	--	96	--	73,85%	≈
Nº de Eventos	13	5	5	100%	38,46%	≈
Nº de Clientes inseridos na Comunidade	97	111	90	81,08%	92,78%	↓
N.º de actuações da Fanfarra Zabumbar	15	9	11	122,22%	73,33%	↑
Nº de Reclamações/Sugestões	1	0	1	100%	100%	≈
Nº de sessões de Auto-Representantes	22	12	20	166,67%	90,90%	↑
Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-Representantes	--	15	25	166,67%	--	↑
Desenvolvimento de Projectos (?)	--	--	11	--	--	--
N.º de revisões do PI	--	79	85	107,59%	--	↑
N.º novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI	≥ 2	--	--	--	--	--

(*) – Os valores apresentados reportam-se apenas ao DE, DFE e DAD, uma vez que os restantes departamentos apresentam estes dados anualmente.

Análise dos Indicadores

De uma maneira geral a análise dos indicadores evidencia que os resultados alcançados estiveram em conformidade com os previstos.

Relativamente aos indicadores referentes à Auto-Representação foram disponibilizados aos Auto-Representantes meios e condições para que desenvolvessem, com sucesso, sendo que os indicadores “Nº de sessões de Auto-Representantes” e “Taxa de Execução do Plano Anual dos Auto-Representantes”, encontram-se acima do previsto, uma vez que foi proposto e aprovado o aumento da periodicidade das reuniões.

Relativamente aos indicadores relacionados com a avaliação da satisfação os mesmos apenas estarão disponíveis no 4º trimestre.

O indicador “Taxa de Clientes que atingem os Objectivos do PI” apresenta uma execução abaixo do previsto uma vez que, da avaliação efectuada a 6 PI do DAD, apenas 1 atingiu uma concretização superior a 80%, sendo que os desvios estão relacionados com objectivos de previsão de alargamento dos apoios que não se veio a concretizar-se por opção posterior dos clientes.

Relativamente aos candidatos para os quais não existe resposta, interna e/ou na comunidade, apesar de terem constado das listas de espera da CERCIAG um total de 157 candidatos no 1º semestre, este valor diminuiu para 103 a 30 de Junho. A meta prevista está ainda directamente relacionada com a actualização das listas de espera.

A reclamação existente foi tratada conforme previsto em processo e já se encontra encerrada.

O indicador “Nº de Eventos” apresenta uma taxa de execução de 100%. Este resultado foi conseguido com a realização de um jantar, promovido pela Confraria Gastronómico Leitão da Bairrada em favor da CERCIAG, denominado “Noites da Confraria – 7 Maravilhas da Gastronomia Portuguesa”.

No indicador “Desenvolvimento de Projectos” foram propostos 11 projectos, os quais originaram 15 candidaturas a financiamento:

- ▶ INR – “Quiaios - Colónia de Férias”;
- ▶ EDP Solidária – “Táxi Social”;
- ▶ PAPPERA – Seminário “Envelhecimento Activo”;
- ▶ Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, Medida A - completar financiamento do EDP Solidária;
- ▶ Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, Medida B - Completar financiamento do INR (colónia de férias);
- ▶ INR – Fanfarra Zabumbar;
- ▶ INR – Grupo de Teatro “Tu és arte”;
- ▶ Fundação Jumbo – “Para a Juventude”;
- ▶ Câmara Municipal de Águeda - Apoio às Associações Culturais e Recreativas do Concelho de Águeda:
 - Zabumbar;
 - Teatro “Tu és arte”;
 - Dança Inclusiva;
 - Malabares;
 - Rancho Folclórico Saltatio;
- ▶ BPI Capacitar 2012 – “+ Qualidade”;
- ▶ Fundação Calouste Gulbenkian “Educação Especial 2012” - Incluir +.

Das candidaturas apresentadas, apenas se obteve aprovação para 5, tendo sido, no entanto, já implementados os projectos de “Quiaios - Colónia de Férias”; Zabumbar, Teatro “Tu és arte,” Malabares e Rancho Folclórico Saltatio. Encontra-se ainda a aguardar decisão de aprovação 4 candidaturas (Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, Medida A - completar financiamento do EDP Solidária; Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, Medida B - Completar financiamento do INR (colónia de férias); Fundação Jumbo – “Para a Juventude” e Fundação Calouste Gulbenkian “Educação Especial 2012” - Incluir +). Não obstante a dotação aprovada nas candidaturas não ter sido suficiente para a execução dos projectos, a CERCIAG recorreu a financiamento próprio e apoio de estruturas da comunidade para complementar o valor aprovado, garantido a sua implementação.

As restantes candidaturas não foram contempladas, na sua maioria por falta de dotação orçamental.

Concretização dos Objectivos

Considerando o previsto para o 1º semestre, pode concluir-se que o objectivo “Desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo o aumento da participação de clientes/ significativos na vida da organização foi concretizado dentro dos valores previstos para o período em análise. Contudo, o impacto da eficácia deste objectivo só poderá ser medido no segundo semestre.

O indicador “Promover condições para Auto-Representação e Auto-Determinação” obteve uma execução de 100%.

O indicador “Cumprir com o estipulado nos Planos Individuais”, encontra-se demonstrado nos Planos dos Departamentos.

O indicador “Promover condições para a continuidade dos serviços prestados” encontra-se dentro do previsto, considerando que o maior desvio se refere às listas de espera, facto dependente de condicionantes externas.

A CERCIAG ainda não foi notificada pela DGERT para apresentar o seu processo de certificação da Formação Profissional; no entanto, continua a trabalhar nos documentos e instrumentos formativos necessários, que respondam aos critérios impostos pela DGERT.

Foi concluído o estudo das características do tecido empresarial dos concelhos abrangentes: Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Sever do Vouga e Oliveira do Bairro, com vista à reestruturação do processo organizativo da Formação Profissional Inicial, tendo-se iniciado o percurso de Dupla Certificação em Janeiro do ano corrente pelo que o grau deste objectivo foi de 100%.

Com base nos resultados apresentados o grau de concretização do objectivo de “Aumentar as oportunidades de envolvimento de/na comunidade” foi de 100%.

Auto Representantes

- ▶ Garantir condições para auto-representação.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de reuniões	22	12	20	166%	90,91%	↑
Nº Projectos	4	2	3	150%	75%	↑
Nº Intercâmbios	2	1	2	200%	100%	↑

Os indicadores “Número de Reuniões e “Projectos e Intercâmbios” apresentam uma taxa de execução elevada em relação ao planeado. No que se refere às reuniões.

Com a entrada da nova dinamizadora do Grupo de AR e com a necessidade de empreender novos projectos, decidiu-se efectuar Reuniões de AR semanais com os clientes do DAO (mantendo-se as reuniões quinzenais com todos os elementos dos AR (DFE e DAO), o que justifica o desvio verificado. Assim, espera-se nos próximos trimestres um aumento para o dobro do número de reuniões inicialmente planeadas.

O objectivo específico dos Auto Representantes prevê-se que seja totalmente cumprido, pela continuidade de disponibilização de meios e apoios para que estes desenvolvam com sucesso o seu plano.

Parcerias – Valor Acrescentado

Indicador	2009	2010	2011	Junho /2012
Nº de Contactos Estabelecidos	-	-	107	56
Nº de Novas Parcerias	-	-	74	26
Parcerias activas	92	84	133	96
Nº de Parceiros	-	-	-	83
Nº de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria (DAO+DFE+EEE)	-	246	234	218
Taxa de Clientes envolvidos nos Serviços em Parceria	-	100%	100%	100%

Indicador	2009	2010	2011	Junho /2012
Nº de participações de Clientes em Parcerias	-	-	962	555
Grau médio de satisfação de Clientes envolvidos em parcerias (DAO+DFE+EEE)*	-	93,37%	88,97%	-
Grau médio de satisfação de Stakeholders*	94%	88,5%	88,32%	-

(*) A Avaliação da Satisfação será efectuada apenas no 2º Semestre

No que se refere aos indicadores relacionados com a gestão de parcerias, no decorrer do 1º semestre de 2012, pese embora a conjuntura social e económica, deu-se continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria, mantendo-se 70 parcerias de anos anteriores e respectivos serviços associados e aumentando-se as oportunidades de envolvimento na comunidade, tendo sido geradas 26 novas parcerias.

Dos 56 contactos estabelecidos, 46.5% originaram o estabelecimento de uma parceria, o que promoveu um número significativo de participações dos clientes nos serviços em parceria, sendo que vários clientes foram envolvidos em mais do que uma actividade de parceria, conforme se pode comprovar pelas 555 oportunidades de participação disponibilizadas. De referir ainda que se mantém o envolvimento de 100% dos clientes em actividades de parceria.

Globalmente considera-se positiva a relação da organização com a comunidade envolvente, assim como os consequentes benefícios decorrentes para a intervenção com os clientes.

C. Unidade Administrativo-Financeira

Gestão Orçamental

- ▶ Rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade.
- ▶ Prosseguir uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade organizacional.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Liquidez Geral	≥ 1	≥ 1	0,65	65%	--	↓
Autonomia Financeira = Total do Capital Próprio / Activo Líquido	≥ 0.1	≥ 0.1	0,76	100%	--	↑
Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	2%	2%	20,78%	100%	--	↑

Análise dos Indicadores

No que respeita aos indicadores de rácios financeiros, e em razão das alterações introduzidas pelo novo Sistema de Normalização Contabilística, os resultados não podem ser comparados com os apresentados em relatórios anteriores.

No que respeita aos indicadores de rácios financeiros, e em razão das alterações introduzidas pelo novo Sistema de Normalização Contabilística, os resultados não podem ser comparados com os apresentados em relatórios anteriores.

O resultado da Liquidez Geral relativo ao 1º semestre, mostra que a situação financeira a curto prazo da CERCIAG sofreu uma deterioração de 19,8% comparativamente com o mesmo período de 2011. Tal como definido em Plano de Actividades, este indicador deverá ser superior a 1, estando neste período com um valor de 0,65.

Para o rácio de autonomia financeira, um valor baixo indica uma grande dependência da organização em relação aos credores, o que além dos riscos inerentes, é desvantajosa na negociação de novos financiamentos. Por outro lado, um resultado próximo de 1, indica uma reduzida dependência da organização a capitais alheios, reflectindo-se em valores mais baixos de encargos financeiros. Relativamente ao primeiro semestre de 2011, este rácio aumentou 4,1% e apresenta um valor de 0,76, revelando ainda uma situação de dependência da CERCIAG em relação a terceiros.

Apesar de se manter negativo, em relação ao resultado líquido do período em análise, a evolução tem sido positiva, tendo sido ultrapassada a meta estabelecida em plano de actividades.

Concretização dos Objectivos

O objectivo em análise não foi alcançado na sua totalidade por não se ter verificado uma melhoria ao nível da situação financeira a curto prazo, como tinha sido proposto.

Pagamentos

- ▶ Manter, com carácter permanente, a renegociação de prazos de pagamento com os fornecedores para potenciar oportunidades de redução do preço de compra.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Prazo médio de pagamento	60 dias	60	82	63%	--	↓
Prazo médio de recebimento	60 dias	60	73	70%	--	↓

Análise do Indicador

Não foi possível atingir a meta definida para o prazo médio de pagamento a fornecedores, por dificuldades de tesouraria. Sendo o serviço de Formação Profissional Inicial o que representa a maior percentagem de gastos para a CERCIAG, o facto de funcionar através de pedidos de reembolso, causa dificuldades de tesouraria imediata, o que, aliado ao facto de se terem verificado atrasos nos pagamentos dos mesmos, torna ainda mais difícil a gestão de tesouraria (o prazo médio de recebimento do IEF, que representa 44% do total dos subsídios, foi de 99 dias).

Concretização do Objectivo

Apesar de não ter sido alcançada a meta proposta para o prazo médio de pagamentos, o mesmo não pôs em causa a concretização do objectivo. Têm sido cada vez mais negociados os prazos de pagamento com os fornecedores conseguindo, ainda assim, a redução do preço de aquisição de alguns produtos e serviços. Face à actual conjuntura, provavelmente, a meta definida foi demasiado ambiciosa.

Compras

- ▶ Manter procedimentos de aquisição de produtos/ serviços em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Concretização do objectivo

Neste primeiro semestre foram renegociados alguns contratos que permitiram uma redução de gastos, designadamente comunicações, manutenção da piscina, e contrato de controlo de pragas, o que representa 24,4% de diminuição face ao período homólogo, pelo que se prevê o cumprimento do objectivo.

Transportes

- ▶ Implementar, por recurso às ferramentas informáticas de gestão, procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de transportes e de gestão de circuitos, em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Concretização do objectivo

Não tendo sido possível a aquisição/construção de uma nova ferramenta de gestão específica para a monitorização/controlo do serviço de transportes, mantiveram-se os procedimentos anteriores de controlo sem que fossem colocados em causa as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Alimentação

- ▶ Manter e actualizar procedimentos de organização e monitorização/controlo do serviço de alimentação em cumprimento com as orientações de consolidação da sustentabilidade.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Execução orçamental da despesa	100%	100%	101,5%	101,5%	50,8%	≈

Análise do Indicador

Verificou-se um desvio orçamental negativo de 1,5%, corresponde a 650,26€, ao nível das compras dos produtos alimentares para a cozinha principal da CERCIAG, sendo que, não se tratando de um valor materialmente relevante, em principio, não colocará em causa a concretização do objectivo. De salientar que o período em análise, e tendo por referência os valores históricos, representa o semestre com maiores gastos ao nível da alimentação – durante o segundo semestre, porque inclui o mês de Agosto em que é realizado um menor número de refeições diárias, os gastos relacionados com este indicador tendem a descer ligeiramente.

Concretização do Objectivo

O objectivo apresenta uma taxa de execução anual de 50,8% pelo que se considera possível a sua concretização no final de 2012.

5. Objectivo Estratégico: Aumentar, requalificar e melhorar as infra-estruturas e equipamentos, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamentos existentes, potenciando a sua optimização/rentabilização

A. Direcção

A1 - Resolução da situação da obra de UR de Travassô:

- ▶ Apresentação e negociação junto da tutela, de propostas de resolução.

A2 - Resolução da situação da Quinta do Brejo:

- ▶ Articulação com a Igreja de Aveiro e CSP da Borralha.
- ▶ Negociação de espaço alternativo.

B. Unidade de Gestão de Clientes

Criação de um novo serviço de actividades de enriquecimento curricular.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Quinta do Brejo – Nº de clientes	150	--	--	--	--	--

Análise dos Indicadores

A1 – No que se refere à resolução da situação da obra do LR de Travassô, foi solicitada reunião ao Director do Centro Distrital de Aveiro da Segurança, aguardando-se agendamento. Assim, este objectivo não foi ainda concretizado.

A2 - Foi realizada reunião com o Sr. Bispo de Aveiro, na sequência da qual a CERCIAG apresentou, por escrito, proposta de resolução da situação da Quinta do Casal Lito no Brejo, aguardando resposta da Diocese.

O projecto planeado encontra-se suspenso, pelo que as restantes acções que dele decorrem não foram executadas, e o objectivo não foi ainda concretizado.

C. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Manutenção de infra-estruturas, equipamentos e viaturas

- ▶ Garantir o cumprimento do Plano de Manutenção para incrementar a eficácia de Gestão de infra-estruturas.
- ▶ Continuar a prática de análise casuística de avaliação da eficácia prevista das reparações.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Peso dos Custos de Conservação e Reparação nos Fornecimentos e Serviços Externos	13%	13%	10,25%	79%	43,3%	↑
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas ((Custos ano N - Custos ano N-1) / Custos ano N-1 X 100)	2%	2%	-31,3%	1665%	34,8%	↑
Grau de cumprimento do plano de manutenção	100%	100%	0%	0%	0%	↓

Análise dos indicadores

O “Peso dos Custos de Conservação e Reparação nos Fornecimentos e Serviços Externos” foi neste período de 10,25%, inferior aos 13% previstos, revelando uma situação favorável para a CERCIAG. O montante global dos gastos de Conservação e Reparação neste período ascenderam a 43,3% do valor previsto para o ano de 2012, revelando assim um resultado mais favorável do que o planeado.

Por referência ao indicador “Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas”, previu-se em Plano um aumento de 2% relativamente ao ano de 2011. Contudo, verificou-se uma diminuição relativamente ao período homólogo de 31,3% nestes custos. Ao nível da execução anual, os custos deste semestre representam 34,8% dos custos totais previstos para todo o ano, o que é favorável para a concretização do objectivo anual. Mas, pela análise de anos anteriores verifica-se que, durante o segundo semestre, os gastos com manutenções de viaturas sofrem um aumento relativamente ao primeiro semestre, por ser neste período que a maior parte das viaturas são inspeccionadas, o que acarreta gastos relacionados com a revisão das mesmas.

Os gastos totais com conservação e reparação de equipamentos, viaturas e infra-estruturas foram de 17.966,57€ para o primeiro semestre, decompostos da seguinte forma:

- ▶ Equipamentos: 4.172,26€;
- ▶ Viaturas: 10.095,70€;
- ▶ Infra-estruturas:
 - Próprias: 131,61€;
 - Arrendadas: 3.567,00€ (pintura e pequenos arranjos dos apartamentos do L.R.).

Durante o segundo semestre é expectável que os gastos com manutenções de viaturas sofram um ligeiro aumento, pelo facto de ser neste período que a maior parte das viaturas serão inspeccionadas.

Ainda não foi possível a implementação de um plano formal de manutenções; contudo, todas as necessidades de manutenção são documentadas e existe uma análise casuística da eficácia das manutenções.

Concretização do objectivo

Para o primeiro semestre o objectivo previsto foi alcançado, com excepção da elaboração do Plano de Manutenção. Apesar do aumento previsto para o 2º semestre em gastos com manutenção das viaturas, é espectável que o objectivo anual seja alcançado.

Transportes

- ▶ Garantir a eficácia/eficiência dos transportes

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
N.º de clientes com necessidades de serviço de transportes satisfeitas	100%	100%	100%	100%	n.d	≈
Taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores	100%	100%	94,04%	94%	n.d	↓

Análise dos Indicadores

Durante o primeiro semestre usufruíram do serviço de transporte (média mensal) 158 clientes. Os meses de Abril e Maio registaram o maior número de clientes (163) e os meses de Janeiro e Fevereiro o menor número (152). Esta oscilação decorre, sobretudo, da entrada e saída de formandos, quer da Formação Profissional Inicial, quer da Formação Profissional Contínua.

No que respeita à taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores, realizaram-se 94% das solicitações efectuadas. No total, durante este semestre, foram efectuadas 1.140 requisições de transportes, das quais 55 não foram previstas mas, dada a sua pertinência, foram satisfeitas. A taxa de satisfação das requisições equivale a 1.072 saídas de colaboradores.

Concretização dos Objectivos

Apesar do indicador relativo à taxa de satisfação das requisições de transporte dos colaboradores não ter atingido a meta de 100%, como seria desejável, consideramos que o objectivo foi alcançado neste período porque, pela análise das mesmas, as 68 requisições não satisfeitas não implicaram qualquer impacto negativo na satisfação das necessidades dos clientes.

6. Objectivo Estratégico: Inovar os sistemas de informação e comunicação e promover a notoriedade e imagem da organização junto dos Stakeholders.

A. Direcção

Continuar a garantir condições e recursos para melhoria e aperfeiçoamento do sistema de controlo de gestão e de informação, que permitam a identificação e informatização dos dados relevantes para gestão, nomeadamente:

- ▶ Avaliação de Desempenho;

- ▶ Desempenho organizacional – dados da prestação de serviços;
- ▶ Gestão de circuitos.

Desenvolver uma estratégia de comunicação e marketing que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização.

- ▶ Criação de Página em linguagem fácil;
- ▶ Criação de conteúdos adaptados;
- ▶ Desenvolvimento e implementação de plataforma online de jogos didácticos multimédia, no Website.

Concretização dos Objectivos

A1 – Em termos de acção, durante o primeiro semestre de 2012, o I&D manteve a aposta na continuidade de melhoria dos meios de gestão da informação e de monitorização e controlo do desempenho organizacional, permitindo a gestão da informação enquanto ferramenta táctica, estratégica e operacional, agilizando os processos e a tomada de decisão sob a forma e no tempo adequados, utilizando-a como capital e vantagem competitiva.

Foi criado na Intranet, e implementado, o Módulo de Avaliação do Desempenho, permitindo a sua utilização por todos os colaboradores da organização.

O módulo de Planeamento (quadros de indicadores) foi reformulado a diferentes níveis, tanto de estrutura de indicadores como de forma de cálculo, tendo sido introduzidos indicadores combinados de Desempenho Departamental e Organizacional.

A2 - No que concerne ao Desenvolvimento de Estratégia de Comunicação e Marketing, que permita uma maior divulgação da imagem e serviços da organização, e na sequência da parceria estabelecida com o IPAM – Instituto Português de Administração e Marketing de Aveiro, encontram-se em fase de elaboração um Plano de Benchmarking e um Plano de Marketing Organizacional.

Em termos de comunicação, está em desenvolvimento uma plataforma online, que irá dispor de fórum, blog e zona de jogos didácticos multimédia, em linguagem fácil e com conteúdos adaptados, que se pretende venha a ser gerida pelos Auto-Representantes. Procedeu-se, ainda, à actualização quinzenal do website (notícias, destaques, informação diversa), à elaboração de elementos gráficos solicitados (v.g. flyers, folhetos, cartazes, apresentações) e à cobertura fotográfica e/ou videográfica de actividades realizadas. Foram, também, disponibilizados os 2 Boletins Informativos – CERCIAG _ORA (de periodicidade trimestral).

Em face da análise efectuada, conclui-se que a taxa de concretização deste objectivo se encontra dentro dos valores previstos para o período em análise.

B. Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Pagamentos

- ▶ Fortalecer a imagem da CERCIAG junto dos fornecedores.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Prazo médio de pagamentos	60 dias	60	82	63%	n.d	↓

Análise dos Indicadores

Não foi possível atingir a meta definida para o prazo médio de pagamento a fornecedores, pelas razões referidas no Ponto C do 4º Objectivo Estratégico.

Concretização dos Objectivos

Apesar de não ter sido alcançada a meta proposta para o prazo médio de pagamentos, tal não pôs em causa a concretização do objectivo. A imagem da CERCIAG junto dos fornecedores é sólida. Ainda que não consigamos pagar num prazo de 60 dias (prazo definido pela CERCIAG) os fornecedores mantêm a confiança na organização, demonstrada pela ininterrupção dos fornecimentos.

Contabilidade

- ▶ Demonstrar a eficiência do Sistema de Gestão Financeira da CERCIAG junto dos Stakeholders.

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Certificação Legal de Contas	Sem reservas	0	0	0	0	n.d

Análise do Indicador

A certificação legal de contas só é emitida sobre as demonstrações financeiras de final de exercício. Sobre as demonstrações financeiras deste relatório intermédio, foi emitido um relatório do Revisor Oficial de Contas sobre a análise comparativa dos meses de Junho 2011/2012, datado de 23 de Julho.

Concretização do Objectivo

Não é aplicável no período em análise.

7. Desempenho Operacional dos Departamentos/Serviços

Análise dos Indicadores

- ▶ Executar os volumes de intervenção e actividades previstos.

7.1 Departamento Educação

a) Escola de Ensino Especial

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Alunos	4	4	4	100%	100%	~
Grau de Implementação do PEI	100%	4	4	100%	100%	~

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Taxa de execução das acções do PEI	100%	1436	1426	99%	88%	≈
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano de Desenvolvimento Individual do PEI (GMCPi)	≥ 80%	100	95	95%	95%	↑
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PDI (GMCPi ≥ 80%)	100%	4	4	100%	100%	≈
Grau médio de cumprimento do PIT	100%	100	90	90%	90%	≈
Taxa de concretização das Actividades Lectivas	100% (567)	546	545	100%	96%	≈
Nº de clientes com continuidade interna	3	3	3	100%	100%	≈
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	1	--	--	--	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	--	-	-	--	--	--
Visitas de socialização	12	12	12	100%	100%	≈
Dinâmicas de grupo do projecto Átomo (nº de sessões)	20	20	20	100%	100%	≈
Fisioterapia (nº de sessões)	168	142	143	101%	85%	↑
Terapia da Fala (nº de sessões)	55	45	36	80%	66%	↓
Terapia Ocupacional (nº de sessões)	54	44	39	89%	72%	↓
Actividade Física Adaptada (nº de sessões)	29	25	20	80%	69%	↓

A generalidade dos indicadores apresenta uma taxa de execução dentro dos valores planeados.

Os desvios verificados ocorreram essencialmente ao nível do número de aulas de Actividade Física Adaptada, número de sessões de Terapia da Fala e Terapia Ocupacional. No que se refere à “Actividade Física Adaptada”, os desvios verificados relacionam-se com indisponibilidade da técnica, por formação do Projecto Átomo e trabalho indirecto no acompanhamento a alunas da UA (Projectos de Intervenção Educacional).

No que se refere ao indicador “Terapia Ocupacional (nº de sessões)”, o desvio verificado relaciona-se com indisponibilidade da técnica, pela afectação da técnica à colónia de férias e realização de reuniões.

No que se refere ao indicador “Terapia da Fala (nº de sessões)”, o desvio verificado relaciona-se com indisponibilidade do técnico, pela afectação à colónia de férias assim como este ter estado incapacitado temporariamente para o trabalho.

As aulas e sessões foram substituídas por aulas de Tecnologias de Informação e Comunicação, Expressão Musical e Dramática ou despistes vocacionais no Departamento de Formação e Emprego.

No entanto, e apesar dos desvios verificados, os mesmos não comprometeram a concretização dos objectivos do PDI do PEI (95%), assim como da taxa de serviços técnicos de reabilitação (99%).

Prevê-se a atenuação dos desvios durante o mês de Julho, com sessões de compensação aquando das actividades livres.

b) Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Alunos	90	90	94	104%	104%	↑
Grau de Implementação do Plano de Acção de 2011 /2012	100% (3552)	2220	2046	92%	58%	≈
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano de Intervenção	≥ 80%	100	80	80%	80%	≈
Taxa de clientes que atingem os objectivos do Plano de Intervenção	≥ 80%	94	77	82%	82%	↑
Grau médio de cumprimento dos objectivos do PIT	100%	100	100	100%	100%	↑
Nº de clientes com continuidade interna	93	93	94	101%	101%	≈
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	--	--	--	--	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	--	--	--	--	--	--
Fisioterapia (nº de sessões)	614	372	385	104%	63%	↑
Psicologia (nº de sessões)	1427	895	702	79%	49%	↓
Psicologia (nº de sessões de avaliação psicológica)	--	--	76	--	--	--
Terapia da Fala (nº de sessões)	546	347	333	95%	61%	≈
Serviço Social (*)	--	--	--	--	--	--
Nº de Apoios ao PIT	965	606	626	103%	65%	↑

(*) – Encerramento da resposta Serviço Social no CRI.

A generalidade dos indicadores apresenta uma taxa de execução dentro dos valores planeados.

Os desvios verificados ocorreram essencialmente ao nível do volume de serviços prestados.

Os desvios positivos de Fisioterapia e PIT são pouco significativos e ocorreram por reformulação da estratégia de apoio no Agrupamento de Águeda (Fisioterapia) e reformulação do serviço que faz acompanhamento ao PIT.

O Serviço Social continuou sem ter cabimentação em Plano de Acção de CRI no ano lectivo de 2011/2012.

No que se refere ao indicador “Psicologia (Nº de sessões)”, o desvio verificado relaciona-se com a indisponibilidade da técnica, afectação de outra técnica à colónia de férias e essencialmente pela reformulação do serviço nos Agrupamentos de Águeda e Aguada de Cima, solicitado directamente pela Direcção Regional de Educação. Esta reformulação teve como consequência a menor regularidade de sessões de Psicologia, passando a ser efectuadas, (com a respectiva revisão do Plano de Intervenção de 6 alunos), avaliações psicológicas extraordinárias (76 horas e 19 alunos).

Os desvios ocorridos não comprometeram a concretização dos objectivos previstos nos planos de intervenção dos alunos, nem o grau de implementação do plano de acção do CRI, no ano lectivo 2011/2012.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Educação é de 96%, de acordo com o abaixo apresentado:

- Executar os volumes de intervenção e actividades previstos - 97%.
- Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida – 93%.

Os valores obtidos incluem os dados finais da Escola de Ensino Especial.

- Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade – 98%;

O valor obtido inclui os dados finais da Escola de Ensino Especial. (Este indicador envolve o cálculo dos indicadores, taxa de concretização das actividades previstas em plano, grau de execução das acções do PI e grau de cumprimento dos objectivos do Plano Individual).

- Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão (consideram-se as decorrentes da execução dos PIT, as visitas de socialização, assim como as dinâmicas do projecto Átomo). – 97%.

O valor obtido inclui os dados finais da Escola de Ensino Especial.

Pelo facto da aprovação do Plano de Acção do CRI ocorrer em Setembro, sendo cada ano civil afectado pela execução de Planos de Acção relativos a 2 anos lectivos, são de esperar pequenos desvios na concretização dos objectivos associados a este Departamento.

7.2 Departamento de Actividades Ocupacionais

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	92	76	75	98,68%	81.52%	≈
Grau de execução das actividades do PI	100% (61499)	32059	30170	94,11%	49.06%	≈
Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GCOPI)	≥ 80%	0	0	--	--	--
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥ 80%	0	0	--	--	--
Taxa de clientes que concretiza o sonho	10	--	1	10%	10%	--
Nº de clientes com continuidade interna	72	72	72	100%	100%	≈
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	--	--	--	--	--	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤ 46	--	36	--	--	--
Taxa de realização das actividades ocupacionais	13410 (100%)	7317	6561	89.67%	48,93%	↓
Taxa de realização dos cuidados técnicos de reabilitação	5105 (100%)	2862	2255	78,79%	44,17%	↓
Taxa de realização das actividades transversais de inclusão	15538 (100%)	8731	7291	83,51%	46,92%	↓
Nº de colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior	20	14	14	100%	70%	≈

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de sessões de Terapia da Fala	417 (100%)	275	249	90,55%	59,71%	≈
Nº de sessões de Fisioterapia	1719 (100%)	994	947	95,27%	55.09%	↑
Nº de sessões de Terapia Ocupacional	1121 (100%)	635	535	84,25%	47.73%	↓
Nº de sessões de Serviço Social	165 (100%)	90	113	125,56%	68.48%	↑
Nº de consultas de Psicologia	33 (100%)	18	17	94,44%	51.52%	≈

A generalidade dos indicadores apresenta uma taxa de execução dentro dos valores planeados.

No que se refere ao indicador “Taxa de realização das actividades ocupacionais”, este apresenta um desvio negativo devido às faltas dos clientes e clientes que participaram em outras actividades, nomeadamente na Colónia de Férias.

O desvio na “Taxa de realização dos cuidados técnicos de reabilitação” (Plano Individual), prende-se com a ausência temporária de clientes neste trimestre, os quais usufruem de 1 ou mais serviços técnicos de reabilitação (clientes que faltaram e clientes na Colónia de Férias) e falta e/ou técnico (s) noutras actividades.

O indicador “Taxa de realização das actividades transversais de inclusão” (Plano Individual) manifesta também um desvio que se deve às faltas dos clientes, clientes noutras actividades e falta do responsável ou presença do responsável noutras actividades.

Quanto ao Nº de sessões de Terapia Ocupacional, o desvio deve-se essencialmente ao facto da técnica ter participado na Colónia de Férias e ter faltado.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Centro de Actividades Ocupacionais só poderá ser apresentada no final do ano.

No entanto, nesta data, é já possível apresentar os resultados para o seguinte indicador “Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão”, com uma taxa de concretização de 87.88%. Este objectivo é o reflexo da concretização das Actividades Ocupacionais, dos Cuidados Técnicos de Reabilitação, das Actividades Transversais de Inclusão e das colocações em Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE’s). A sua fundamentação encontra-se especificada na análise dos desvios dos respectivos indicadores.

No que concerne aos restantes indicadores: “Executar os volumes de intervenção e actividades previstos”, “Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida”, “Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade”, apenas no final do ano estarão disponíveis os respectivos valores.

7.3 Departamento de Formação e Emprego
a) Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	93	93	90	96,77%	96,77%	≈
Nº de Clientes (média)	93	93	77,67	83,52%	83,52%	≈
Volume de Horas Formação	127510,5	65851,5	56182,5	85,32%	44,06%	↓
Nº de PCT's	42	40	32	80%	76,19%	↓
Nº de revisões do PI (*)	124	0	49	--	39,52%	--
Taxa de execução das acções do PI	100% (128067,5)	66168,5	56893,5	85,98%	44,42%	↓
Grau médio de cumprimento dos objectivos do Plano Individual (GCOPI) (*)	≥ 80%	-	91,66%	-	91,66%	≈
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GCOPI ≥ 80%) (*)	≥ 80%	-	91,84%	-	91,84%	≈
Nº de clientes com continuidade interna	42	42	41	97,62%	97,62%	≈
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	-	-	-	-	--
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade	-	-	-	-	-	--

(*) – Apesar da avaliação semestral dos formandos em “Formação Inicial” só estar prevista e disponível em Julho, estes dados foram incluídos no presente relatório, uma vez que já se encontram disponíveis à data da sua publicação, reflectindo desta forma a prática de avaliação semestral.

No que respeita ao nº de clientes, foi previsto em Plano Anual de Actividades uma lotação total de 93 clientes, tendo por referência uma lotação de 82 clientes em 8 cursos (existente em 2011 e que se manteria), acrescido do curso de mecânica com uma lotação de 11 clientes.

Não tendo aberto de candidatura que permitisse o investimento necessário à implementação do curso de mecânica e à decisão de implementação dos cursos de percurso B, foram propostas, posteriormente, em candidatura anual, as novas lotações por curso, que perfazem um total de 91 clientes (ou seja, menos 2,15% em relação ao previsto em PAA, e que se traduz em menos 1586 horas de formação, o que representa 2,41% de volume de formação no 1º semestre).

Foi ainda definida em candidatura a continuidade, em 2012, dos formandos que tinham iniciado a formação depois de Janeiro de 2010, até que perfizessem as 2900 horas de acção permitidas, levando a que terminem os respectivos percursos formativos ao longo de 2012. Esta circunstância verificou-se relativamente a 12 clientes, sendo que todos concluíram a formação até Junho (excepto uma cliente que saiu 2 meses antes do previsto por limite de faltas injustificadas), criando, nos respectivos cursos, as vagas em aberto.

Os cursos iniciaram em Janeiro com 77 clientes, menos 14 clientes que o previsto. Ainda que tenham sido admitidos até 30 de Junho mais 13 clientes, 11 foram concluindo o curso no 1º semestre e 6 desistiram ou foram excluídos, o que representa um número global de vagas (a 30 de Junho de 2012) de 18.

Todos os clientes que se previu em candidatura concluíssem os cursos no decurso de 2012 já saíram, pelo que não se prevê mais nenhuma conclusão.

As faltas dadas pelos clientes (justificadas por internamentos e injustificadas) totalizam cerca de 1115 horas, o que significa 1,69% no volume de horas.

O restante desvio verificado no volume de horas de formação (mais cerca de 10%) é o reflexo da existência de vagas por preencher no decorrer do 1º semestre.

O prolongamento da frequência dos cursos para um 3º ano civil, para que os formandos tenham a oportunidade de frequentar a totalidade das 2900 horas da acção, foi já considerado em candidatura para os clientes que transitaram em Janeiro para o 2º ano de formação, situação que não estava prevista no PAA. Considerando este facto, os meses de início de PCT, para os formandos que transitarão para 2013, foram protelados. Considerando os percursos individualizados constantes em candidatura, durante o 1º semestre deveriam ter sido realizados 31 PCT's, em vez dos 40 previstos em PAA. Na realidade, executaram-se 32 PCT's para um total de 30 clientes (apenas 1 cliente não iniciou PCT no 1º semestre conforme previsto e 2 clientes mudaram de local).

No 2º semestre, 11 clientes irão iniciar PCT, totalizando 41 dos 42 anuais inicialmente previstos (um cliente, que transitaria para 2º ano em 2012 desistiu no final de 2011 e acrescem 2 que mudaram de local), pelo que a execução do indicador não se encontra comprometida.

b) IAOQE

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de clientes IAOQE	20	0	0	--	--	--
Nº de experiências de orientação vocacional	80	0	0	--	--	--
Nº de avaliações	--	--	5	--	--	--
Nº de avaliações (na actividade de orientação vocacional)	100	0	0	--	--	--
Nº de estágios de observação	80	0	0	--	--	--
Volume de horas de estágios de observação	1040	0	0	--	--	--
Volume de horas de orientação vocacional	9360	0	0	--	---	--
Nº de clientes com continuidade interna	20	0	0	--	--	--

As actividades de orientação vocacional em área e estágios de observação apenas têm planeamento previsto para o 2º semestre. No entanto, previu-se em candidatura uma actividade nova no âmbito desta medida, que consiste na avaliação de PCDI, da qual foram executadas 5 avaliações, encontrando-se já agendadas as restantes para o 2º semestre.

c) Centro de Recursos

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de entradas em Apoio à Colocação	35	35	36	102,86%	102,86%	≈
Nº de Candidatos integrados	26	16	3	18,75%	11,54%	↓

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Taxa de Integração (valor médio)	≥ 75%	45,7%	8,57%	18,75%	11,43%	↓
Taxa de Manutenção	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	≈

Foi previsto, para o ano de 2012, o acompanhamento de 35 candidatos na medida de apoio à colocação. Destes, 26 candidatos têm que ser integrados para se obter a Taxa de Integração de 75%. A integração dos 26 candidatos foi repartida ao longo do ano, sendo que no 1º semestre se planeou a integração de 16. A concretizar-se o planeado, a Taxa de integração no 1º semestre estaria nos 45, 7%.

Na realidade, entraram na medida de apoio à colocação 36 candidatos. Destes, no 1º semestre (à data de 30 de Junho) apenas foram integrados 3 candidatos dos 12 que se encontram em processo, sendo que os restantes aguardam aprovação das medidas de integração pelo Centro de Emprego. Deste modo, a Taxa de Integração do 1º semestre situa-se nos 18,75%.

d) Formação Contínua

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de clientes	18	12	12	100%	66,67%	≈
Volume de horas de formação	2100	1404	858	61,11%	40,86%	↓

Esta medida foi prevista para 2012 com 3 acções: 2 acções, para 12 clientes (com início no 1º semestre) e 1 acção, para 6 clientes (com início no 2º semestre).

As 2 acções previstas para o 1º semestre iniciaram com os 12 clientes previstos, mas mais tarde do que o previsto em PAA (estava previsto o início em Fevereiro e iniciaram a 12 de Abril), uma vez que só após a aprovação da candidatura se procedeu à organização de início das acções. Assim, foi reestruturado o cronograma destas acções, uma vez que vão terminar em Outubro (em vez de Julho), não estando comprometida a sua total realização, pelo que o desvio verificado no volume de horas de formação, será corrigido no decorrer do 2º semestre.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Formação e Emprego só poderá ser apresentada no final do ano.

No entanto, na presente data, é já possível definir os resultados para o seguinte indicador “Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão”, com uma taxa de concretização de 98,48%, sendo este indicador medido pelo Nº de Sessões dos Auto-Representantes, Nº de Ensaios da Fanfarra e Nº de Sessões de Átomo.

No que respeita ao indicador “Executar os volumes de intervenção e actividades previstos”, os dados não se encontram disponíveis uma vez que dependem dos resultados dos indicadores do PI, assim como dos resultados da medida do IAOQUE, estando esta medida planeada para o último semestre.

O indicador “Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida” encontra-se também correlacionado com os resultados da medida de IAQQUE, que se encontra planeada para o último semestre.

O indicador “Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade” encontra-se condicionado pela apresentação dos resultados do PI que ocorrerá em Julho próximo.

7.4 Departamento de Residências

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	≥ 21	15	15	100%	71.43%	≈
Taxa de execução das acções do PI	100% (13482,5)	6742,5	7369,5	109,3%	54,66%	↑
Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GMCOPi)	≥ 80%	-	-	-	-	-
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GMCOPi ≥ 80%)	≥ 80%	-	-	-	-	-
Nº de clientes com continuidade interna	15	15	15	100%	100%	≈
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	-	-	0	-	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	60	-	60	100%	100%	≈
Nº de Acompanhamentos em Serviço ao Exterior	90	45	42	93,33%	46,67%	≈
Nº de participações em actividades de inclusão	20	12	24	200%	120%	↑

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Residências só poderá ser apresentada no final do ano.

No entanto, na presente data, é já possível apresentar os resultados para os seguintes indicadores:

- “Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida” com uma taxa de concretização de 116,87%. Este indicador resulta da taxa de execução semestral das acções do PI e do acompanhamento ao nível do apoio psicossocial. Por sua vez, a taxa de execução das acções resulta de um combinado de resultados de várias actividades, nomeadamente de inclusão e prestação directa de serviços.

- “Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão” – 133,34%. Este objectivo é o reflexo da taxa de execução semestral dos indicadores: saídas ao exterior e participação em comemoração/festas na comunidade.

Quanto ao indicador “Executar os volumes de intervenção e actividades previstos”, os dados não se encontram ainda disponíveis uma vez que o seu apuramento resulta dos indicadores do PI, que se encontram planeados para o último trimestre do ano, sendo extensível esta justificação ao indicador “Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade”

7.5 Departamento de Apoio Domiciliário

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Nº de Clientes	25	25	27	108%	108%	↑
Fisioterapia (nº de sessões)	264 (100%)	132	103	78,03%	39,02%	↓

Indicador	Meta	1º Semestre			Execução Anual	Status
		Planeado	Realizado	Taxa Execução	Taxa	
Taxa de execução das acções do PI	9276 (100%)	4638	5056	109,01%	54,51 %	↑
Grau médio de cumprimento do Plano Individual (GCOPI)	≥80%	--	59,18%	-	-	-
Taxa de clientes que atingem os objectivos do PI (GCOPI ≥ 80%)	≥80%	--	16,67%	-	-	-
Nº de clientes com continuidade interna	25	25	24	96%	96%	--
Nº de clientes encaminhados para a comunidade	--	--	1	-	-	-
Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	0	--	6	-	-	-
Média dos serviços obrigatórios prestados	4	3	2,39	79,67%	68,29%	↓
Nº de Revisões/Avaliações do PI	≥20	3	9	300%	45%	↑

Os indicadores aferidos no 1º Semestre de 2012 apresentam desvios negativos em 2 indicadores que estão directamente relacionados com a prestação de serviços.

O desvio apresentado no indicador “Fisioterapia (nº de sessões) deve-se à participação do terapeuta noutras actividades, nomeadamente colónia de férias, não tendo sido possível executar duas sessões/clientes previstas. Teve ainda bastante impacto, neste indicador, o facto dos encerramentos previstos no calendário, para o 1º Semestre, coincidirem com os dias destinados para as sessões (2ªs feiras). Os resultados apresentados neste indicador serão compensados no 2º Semestre.

No que se refere ao indicador “Nº de clientes sem resposta interna/ comunidade”, a meta definida para 2012 foi fixada antes de se levantar o valor histórico da lista de espera, o qual apresenta um valor médio de 5 candidatos, pelo que o valor apresentado no 1º Semestre, apesar de ser aceitável em termos históricos, está bastante aquém da meta fixada, a qual não foi comprovadamente realista.

O indicador “Média de serviços obrigatórios prestados” depende das necessidades específicas dos clientes.

Deverá ser promovida, junto dos clientes, que apenas contratualizaram um serviço (alimentação), uma negociação que conduza à prestação de outros, tais como lavandaria ou serviços ao exterior (recados e compras).

Relativamente ao indicador “Nº de revisões/avaliações do PI”, com uma taxa de execução semestral acima do previsto, resulta da antecipação de revisões/avaliações de alguns PI’s, devido a factores como: cessação e alteração de serviços.

A taxa de concretização dos objectivos operacionais do Departamento de Apoio Domiciliário (DAD) só poderá ser apresentada no final do ano.

No entanto, na presente data, é já possível apresentar os resultados para o seguinte indicador:

- “Garantir serviços multidisciplinares que respondam às necessidades dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida” – 74,6%. Este resultado é o reflexo da taxa de execução semestral dos indicadores: Nº de sessões de fisioterapia; Taxa de execução das acções do PI; Média de serviços prestados obrigatórios; Nº de visitas domiciliárias.

No respeitante aos indicadores “Executar os volumes de intervenção e actividades previstos” e “Garantir uma resposta eficaz e eficiente às solicitações dos clientes e da comunidade”, os dados não se encontram disponíveis, uma vez que estão dependentes dos resultados dos indicadores do PI, planeados, na sua maioria, para o último trimestre do ano.

O indicador “Assegurar actividades ocupacionais e transversais de inclusão” não é aplicável ao Departamento de Apoio Domiciliário segundo o PP_04_Plano Individual. Nesta tipologia de serviços não são desenvolvidas quaisquer actividades de carácter ocupacional. Algumas actividades transversais de inclusão são disponibilizadas aos clientes do DAD, sendo estas de participação facultativa, não envolvendo compromissos por parte da organização e/ou do cliente.

7.6 Desempenho dos Departamentos

Indicador	DEE		DAO		DFE		DR		DAD	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Taxa de execução da intervenção e actividades	98%	n.d.	84%	n.d.	87%	n.d.	94%	n.d.	80%	n.d.
Taxa de execução de serviços multidisciplinares	88%	93%	88%	n.d.	81%	n.d.	100%	116,87%	73%	74,6%
Taxa de execução de actividades transversais de inclusão	87%	97%	72%	87,88%	59%	98,48%	105%	133,34%	--	--
Taxa de execução das acções do PI	100%	99%	86%	94,11%	100%	85,98%	100%	109,3%	86%	109,01%
Grau de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual	100%	87,5%	80%	n.d.	89%	91,66%	86%	n.d.	89%	59,18%

n.d. – valores não disponíveis a 30.06.2012

No que se refere ao cálculo da “Eficácia dos Serviços”, valor que envolve o cálculo dos indicadores “Taxa de execução das actividades previstas em Plano por unidade/ serviço”; “Taxa de concretização dos objectivos dos planos individuais” e “N.º de clientes que atingiram os objectivos previstos no PI/ PDI”, o seu cálculo apenas é aplicável em sede de Relatório Anual de Actividades e Contas.

Apesar dos valores apresentados se referirem a períodos com diferente duração, pois para 2011 o valor apresentado é anual, enquanto para 2012 o valor é semestral, já é possível inferir algumas tendências, nomeadamente:

- ▶ DEE – o facto dos valores de 2012 já conterem dados relativos à execução dos Planos de Intervenção faz com que existissem diferenças face a 2011, ainda mais porque a diferença no número de clientes (alunos) envolvidos nestes cálculos é bastante significativa;
- ▶ DAO – salienta-se a melhor execução ao nível dos indicadores calculados, reflexo certamente, das modificações implementadas ao nível da monitorização e controlo;
- ▶ DFE – o facto da “Taxa de execução das acções do PI” apresentar um menor desempenho, não comprometeu em nada o “Grau de cumprimento dos objectivos do PI”, o qual apresenta um melhor desempenho que o esperado. Recomenda-se a análise desta situação, no sentido de aferir se se existe algum excesso de planeamento nas acções, ou se existe uma maior eficiência na sua realização;
- ▶ DR/ DAD – continua a verificar-se alguma tendência para a sobreexecução de acções, pelo que se recomenda a análise das razões da mesma, no sentido de se determinar se existe correspondência ao nível da concretização dos objectivos do PI, e/ou se é necessário determinar formas mais eficientes de planeamento.

8.Desempenho Organizacional

O presente ponto apenas é aplicável em sede de Relatório Anual de Actividades e Contas.

9.Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

Impacto dos programas e serviços na sociedade

Indicador	2009	2010	2011	Junho /2012
Nº de Clientes	374	379	362	354
Nº de Serviços	13	13	14	14
Nº de Colaboradores	77	80	79	83
Parcerias Activas	92	84	133	96
Grau médio de satisfação de Clientes	81,5	87,4%	89,1%	---
Grau médio de satisfação de Significativos	79%	95,9%	96,4%	---
Grau médio de satisfação de Colaboradores	68%	71,7%	92,2%	---
Grau médio de satisfação de Stakeholders	94%	88,5%	88,32%	---

No que se refere ao Impacto dos Programas/ Serviços na sociedade, podemos concluir que apesar do ano difícil e das condições externas algo adversas, os valores obtidos são significativos, demonstrando estabilidade.

Os dados relativos à avaliação de satisfação apenas estarão disponíveis no 2º semestre.

Continuamos, assim, a contribuir de forma positiva para a comunidade, nomeadamente no que se refere à resposta às necessidades das pessoas com deficiências e incapacidades e das suas famílias, à melhoria da sua qualidade de vida e ao apoio ao exercício pleno da sua cidadania.

Continuidade dos serviços prestados - barreiras ao acesso e à continuidade

Indicador	Global	EEE	CRI	DAO	DFE	DR	DAD
Número de Clientes	354*	4	94	76	138	15	27
Taxa de Clientes	100%	1%	28%	21%	41%	4%**	9%
Número de clientes com continuidade interna	248	3	93	72	41	15	24
Número de clientes encaminhados para a comunidade	1	-	--	--	--	1	--
Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)	157	-	-	46	--	105	6

* O valor real de clientes apoiados é de 336, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos.

** Valor não considerado por se tratar de clientes comuns ao DAO.

No que se refere à continuidade dos serviços, prevê-se a manutenção das actuais respostas. O eventual alargamento conforme previsto em Plano Estratégico 2011-2013, e operacionalizado nos respectivos Planos Anuais de Actividades, dificilmente ocorrerá no decurso do segundo semestre de 2012. Os constrangimentos financeiros, decorrentes da actual conjuntura económica, continuam a ser a principal barreira ao alargamento da capacidade das respostas, conforme reflectido no indicador “Número de clientes sem resposta interna/comunidade (inclui listas de espera)”.

Melhoria Contínua

Actividade	Meta	Realizado	Taxa de Concretização
Reuniões de Gestão e Coordenação	12	6	50%
Situações informais de Acompanhamento, Validação de informações, Supervisão e/ou correcção	--	---	n.a.
Nº de acções de melhoria desenvolvidas (19 – 13 melhoria + 6 correctivas) + 5 GAF	--	19	--
Nº de acções de melhoria encerradas	--	6	--
Taxa de eficácia das acções de melhoria	--	100%	---
Nº de auditorias internas	15	10	66.6%
Nº de processos auditados	--	7	32%
Nº de acções de melhoria com origem em auditoria interna		9	

No decorrer de 2012 foram iniciadas 9 acções de melhoria/correctivas – 8, na sequência das Auditorias Internas e 1 proposta pelos Auto-Representantes, às quais acresce as 10 acções de melhoria decorrentes do Relatório de Actividades e Contas de 2011 o que perfaz um total de 19 acções.

Encontram-se encerradas 6 acções de melhoria, cuja taxa de eficácia se situa nos 100%.

Em relação às restantes, encontram-se em curso, ou apenas é possível avaliar a sua eficácia no final de 2012, pelo que terão a sua taxa de eficácia reflectida no Relatório de Actividades e Contas (RAC 2012).

Monitorização e Avaliação

Conforme verificado na análise efectuada nos pontos anteriores, foram domínios fundamentais de incidência das acções de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- ▶ A eficácia dos serviços prestados;
- ▶ A eficiência dos recursos envolvidos;
- ▶ A eficácia do sistema de gestão na perspectiva da intervenção, Infra-estruturas e Recursos, Administrativa e Financeira e Qualidade.

No sentido da melhoria contínua e, ainda, em resultado das exigências do processo de implementação do referencial EQUASS Excellence, durante o primeiro semestre foram revistos e reajustados os quadros de indicadores de desempenho (a estrutura dos indicadores e a forma de cálculo) e introduzidos indicadores combinados, sendo que toda a estrutura do Sistema de Monitorização e Avaliação se encontra ainda em fase de estabilização.

Como resultado directo das modificações introduzidas, os principais instrumentos de medida utilizados foram:

- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (mensal);
- ▶ Quadro de Indicadores por Departamento (trimestral) e respectiva análise de desvios;
- ▶ Reuniões de Coordenação (equipas) e Direcção;
- ▶ Plano Anual de Melhoria Contínua;
- ▶ Registos relativos à execução da intervenção junto dos Clientes.

Acresce ainda a informação recolhida em sede de Auditorias Internas, bem como as análises de previsão de tesouraria, de controlo administrativo e de execução orçamental geral. Ao nível da monitorização externa, mantém-se a revisão de contas da responsabilidade da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Jorge, Victor, Neto, Fernandes & Associados, tendo sido emitido um relatório sobre a “análise comparativa dos meses de Junho 2011/2012”.

Em termos gerais, conclui-se que a alocação de recursos e a sua conseqüente eficiência estiveram em linha com a eficácia dos serviços prestados, sendo que todas as situações onde se verificaram desvios/ tendências menos positivas, se encontram devidamente sinalizadas em Plano de Melhorias e serão trabalhadas durante o segundo semestre.

Conclui-se assim que o sistema de gestão implementado, contribui de forma directa para os resultados obtidos. Conclui-se, também, que o ciclo PDCA – Planear, Realizar, Monitorizar e Avaliar – é já parte da forma de gerir da CERCIAG, conduzindo de forma activa à melhoria contínua do desempenho da organização.

10. Anexos

10.1 - Caracterização da População Atendida

10.1.1 – 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
F.I.	H	--	--	22	13	8	7	--	--	--	--	--	--	-	50
	M	--	--	23	4	9	4	--	--	--	--	--	--	--	40
F.C.	H	--	--	1	1	1	--	--	--	--	--	--	--	--	3
	M	--	--	1	1	6	1	--	--	--	--	--	--	--	9
CR	H	--	--	10	4	6	2	--	--	--	--	--	--	--	22
	M	--	--	8	1	2	3	--	--	--	--	--	--	--	14
IAOQE	H	-	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	M	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
E.E.E.	H	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
	M	--	--	3	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3
CRI	H	10	36	11	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	57
	M	12	14	11	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	37
DAO	H	--	--	--	5	17	20	4	--	--	--	--	--	--	46
	M	--	--	--	5	7	15	3	--	--	--	--	--	--	30
DAD	H	--	--	--	--	--	--	3	--	2	2	4	1	4	16
	M	--	--	--	--	--	1	--	1	--	1	2	2	4	11
LR	H	--	--	--	--	1	5	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	1	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	8
Não Definido	----														
	H	11	36	44	23	33	34	8	--	2	2	4	1	4	202
TOTAL	M	12	14	47	11	24	30	4	1	--	1	2	2	4	152
	Total	23	50	91	34	57	64	12	1	2	3	6	3	8	354 *

(*) – O valor real de clientes apoiados é de 339, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 departamentos

10.1.2 – Por deficiência ou incapacidade predominante, congénita ou adquirida

Unidades	Sexo	F.I.	F.C.	CR*	IAOQE**	E.E.E.	CRI	DAO	SAD	LR	TOTAL
Motora	H	--	--	--	--	--	3	--	2	--	5
	M	--	--	--	--	--	4	--	1	--	5
Visual	H	--	--	--	--	--	2	--	1	--	3
	M	--	--	--	--	--	2	--	--	--	2
Auditiva	H	--	--	--	--	--	1	--	3	--	4
	M	1	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Mental	H	47	3	21	--	--	29	35	3	6	144
	M	37	9	14	--	1	20	19	--	5	105
P.C.	H	--	--	--	--	--	2	9	--	1	12
	M	--	--	--	--	--	--	9	--	2	11
Multi-deficiência	H	--	--	--	--	1	10	1	--	--	12
	M	--	--	--	--	1	4	2	--	1	8
Dif. Aprendizagem	H	--	--	--	--	-	5	--	--	--	5
	M	1	--	--	--	1	6	--	--	--	8
Psicológicas	H	3	--	1	--	--	2	--	1	--	7
	M	1	--	--	--	--	--	--	5	--	6
Doenças Degenerativas	H	--	--	--	--	--	--	1	--	--	1
	M	--	--	--	--	--	--	--	2	--	2
Outras	H	--	--	--	--	--	3	--	6	--	9
	M	--	--	--	--	--	1	--	3	--	4
TOTAL	H	50	3	22	--	1	57	46	16	7	202
	M	40	9	14	--	3	37	30	11	8	152
	Total	90	12	36	--	4	94	76	27	15	354

10.2 Cronograma de Reuniões

Tipo / Modelo	Hora	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Reunião Direcção	18:00	4/16/31	--	5/27	4/13/18	30	11
Reunião Gestão	9.30	23	6/20	--	10/16	--	11
Reunião D.U./Coordenadores	14:30	20/25	10/24	2/9/16/29	3/20	11/17	--
Reunião Geral de Técnicos	11.00	--	--	--	--	--	--
Reunião Geral do CFE/SME	17.00	2/5	--	6	3	2	--
Reunião Coordenadora/Formadores do CFE	17.00	Diversas Reuniões, realizadas informalmente sempre que necessário					
Reunião Coordenadora/Auxiliares do CFE	14.00	Diversas Reuniões, realizadas informalmente sempre que necessário					
Reunião Coordenadora/Técnicos do CFE	10.00						
Reuniões Individualizadas de elaboração/revisão dos PI's com clientes e significativos, quando aplicável, do CFE	A definir	23 a 27	--	--	--	--	18 a 29 13/15 (restritos a equipa)
Reunião da Equipa técnico-pedagógico da U.E	16:30	11	8	14	11	9	13
Reunião de pais, Avaliação do 1º UE	18:30	13/16	--	--	--	--	--
Reunião de planeamento/avaliação do funcionamento dos serviços técnicos do C.R.I. e discussão de casos	11h00	9	6	5	16	14	4
Reunião de avaliação do funcionamento do C.R.I.	16:00	--	--	15	--	31	--
Reunião de Técnicos de DAO	10:00	2	--	5	2	--	--
Reunião Geral de DAO	17:30	25	29	--	18	30	27
Reunião Equipa DAD	15:30	27	10	--	--	25	29
Reunião Chefe de Equipa DAD	15:30	--	--	--	--	11	--
Reunião Equipa DR	15:00	--	7	--	4	--	4
Reunião Chefe de Equipa DR	15:00	9	--	7/23	--	--	--
Reunião Geral Unidade G. Financeira	15.30						
Reunião S.A.F	17.00						

10.3 - Plano de Meios

10.3.1 - Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Auxiliar CAO	8	Revisor O. Contas
Dir. Unidade a)	2	Auxiliar U.E	1	Apoio Informático
Coordenador/ Responsável Serviço a)	6	Ajudante Acção Directa (AD)	3	HSST
TOC	1	Ajudante Acção Directa (UR)	9	HACCP
Psicólogo	5	Administrativo	4	Transportes (1 autocarro)
Professor Ensino Especial – Destacado M.E.	1	Ecónomo	1	Monitor Fanfarra
Técnico Serviço Social	4	Técnico Informático	1	Manutenção
Educador Social	1	Motorista	2	Piscina
Fisioterapeuta	1	Cozinheiro	2	Ascensores/ elevadores
Terapeuta da fala	1	Auxiliar Motorista	3	Vigilância e Segurança
Terapeuta Ocupacional	1	Ajudante Cozinha	1	Total de colaboradores – 83 Efectivos – 66 A Termo – 11 Sem Vínculo – 6 Voluntários - 3 a)Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Aux. Serviços Gerais	4	
TAFE	2	Empregado de Bar/Ref.	1	
Monitor de F.P.	10	Professor F. Base (externo)	2	
Monitor CAO	6	Emp. Inserção	1	
Auxiliar F.P	1	Estágios	3	
Guarda-Livros	1	Voluntários	3	
Técnico de saúde	1			

10.3.2 - Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)			
Edifício do CAO localizado em Raso de Paredes	5 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 5 Gabinetes de Técnicos Wc's	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	7 Oficinas de Formação Prática 3 Salas de Formação Teórica 1 Ginásio 1 Auditório 1 Sala Polivalente 10 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 1 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 2 Arrumos de Serviço de Economato Wc's
Edifício da Quinta Casal do Lito (cedida pela Fábrica da Igreja da Diocese de Aveiro)	2 Salas de Formação Teórica 3 Cozinhas 3 Vestiários 3 Arrumos 9 Currais 2 Estufas Terreno para Cultivo Wc's	Apartamento do Lar Residencial localizada na Av. 25 de Abril, Águeda	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa Wc's
Apartamento do Lar Residencial Transitório, localizado na Av. 25 de Abril, Águeda	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa Wc's	Edifício em construção para um Lar Residencial, localizado em Travassó	1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete Wc's

Viaturas	
3 Viaturas Pesadas	1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 15+3 lugares adaptados 1 Viatura com 28 lugares
10 Viaturas Ligeiras	1 Viatura com 2 lugares (comercial) 2 Viaturas com 7 lugares (caixa aberta) 3 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+3 lugares adaptados) 4 Viaturas com 5 lugares

10.4 - Cronograma de Funcionamento

10.4.1 Previsto

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	121
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	P	C	22	23	24	25	26	27	28	29				19	
Março	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22	
Abril	1	2	3	4	5	F	P	P	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30			18		
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	FM	29	30	31		21	
Junho	1	2	3	4	5	6	F	P	9	F	11	12	FM	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			19	

10.4.2 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	120
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	P	C	22	23	24	25	26	27	28	29				19	
Março	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22	
Abril	1	2	3	4	5	F	PA	P	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	P			17		
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	FM	29	30	31		21	
Junho	1	2	3	4	5	6	F	P	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			19	

Nota: Foi concedida tolerância de Ponto a 30 de Abril. Dos 121 dias previstos, foram realizados 120.

11. Balanço e Demonstração de Resultados

11.1 – Balanço a 30 de Junho de 2012

Rubricas	Notas	06/2012	06/2011
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		1.948.336,15	2.026.311,85
Subtotal		1.948.336,15	2.026.311,85
Activo corrente			
Inventários	9	1.888,74	1.819,65
Clientes, c/c		4.350,59	3.184,84
Clientes, utentes		15.956,47	12.592,57
Cooperantes		350,21	405,51
Outras contas a receber		216.465,54	263.417,33
Diferimentos		1.192,04	5.346,88
Caixa e depósitos bancários		21.003,54	58.134,44
Subtotal		261.207,13	348.601,22
TOTAL DO ACTIVO		2.209.543,28	2.375.213,07
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos		10.780,00	10.657,00
Resultados transitados		-299.348,63	-241.550,06
Outras reservas		439.866,52	554.372,21
Outras variações nos fundos patrimoniais		1.609.399,86	1.532.659,31
Subtotal		1.760.697,75	1.856.138,46
Resultado líquido do período		-90.704,71	-114.492,27

Rubricas	Notas	06/2012	06/2011
TOTAL FUNDOS PATRIMONIAIS		1.669.993,04	1.741.646,19
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões		2.906,82	
Financiamentos obtidos		137.344,98	205.335,50
Subtotal		140.251,80	205.335,50
Passivo corrente			
Fornecedores		65.121,15	80.775,86
Estado e outros entes públicos		24.675,94	23.270,48
Financiamentos obtidos		146.013,23	121.592,00
Outras contas a pagar		163.488,12	202.593,04
Subtotal		399.298,44	428.231,38
Total do passivo		539.550,24	633.566,88
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.209.543,28	2.375.213,07

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção

11.2. Demonstração de Resultados por Natureza em 30 de Junho de 2012

	Notas	06/2012	06/2011
RENDIMENTOS E GASTOS			
Vendas e serviços prestados		67.136,20	60.175,95
Subsídios à exploração		678.811,49	680.740,35
Centro distrital segurança social		308.744,76	306.000,24
Outros		370.066,73	374.740,11
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		- 66.246,16	- 70.493,23
Fornecimentos e serviços externos		-175.223,81	-179.373,11
Gastos com pessoal		- 546.075,51	- 591.469,65
Outros rendimentos e ganhos		71.962,54	97.398,50
Outros gastos e perdas		- 71.241,47	- 50.953,80
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		- 40.876,72	- 53.974,99
Gastos de depreciação e de amortização		- 40.864,28	- 55.125,08
Resultados operacionais (antes de gastos de financiamento e impostos)		- 81.741,00	- 109.100,07
Juros e rendimentos similares obtidos		31,02	277,38
Juros e gastos similares suportados		- 8.994,73	- 5.669,58
Resultado líquido do exercício		- 90.704,71	- 114.492,27

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direcção