



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

CERCICA, CRL

Cooperativa para a Educação e Reabilitação
de Cidadãos Inadaptados de Cascais CRL



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

AGRADECIMENTOS

Dirigimos os nossos agradecimentos às Entidades financiadoras das Respostas Sociais, Ministério da Educação e Ciência e Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Ministério da Economia e Emprego;

Às diversas organizações financiadoras dos projectos, salientando a Câmara Municipal de Cascais, Fundação Vodafone Portugal, Fundação Montepio, Lusitania Companhia de Seguros, Associação D. Pedro V e Instituto Nacional para a Reabilitação;

A todas as Empresas com as quais nos foi possível estabelecer parcerias para a Educação e Inserção Social.

Ao Cadin e Instituto de Empreendedorismo Social com quem mantemos parcerias para a Investigação e Desenvolvimento.

Agradecemos, de um modo geral, a todos os Colaboradores da CERCICA, o empenho e profissionalismo que contribuíram para o êxito efectivo das acções desenvolvidas ao longo do ano, bem como a todos os Voluntários.

A todos, muito obrigado.

Livramento, 15 de Março de 2012



INDICE

1.	Enquadramento	2
1.1.	Missão.....	2
1.2.	Visão	2
1.3.	Valores.....	2
1.4.	Política da Qualidade.....	3
2.	Organograma.....	4
2.1.	Órgãos Sociais	5
3.	Missões das áreas/serviços.....	5
4.	Modelo organizacional e de gestão	8
5.	Gestão por Objectivos	10
5.1.	Objectivos Estratégicos	10
6.	Caracterização dos Clientes atendidos ao longo do ano de 2011.....	11
7.	Resultados Operacionais.....	15
7.1.	Resultados das Respostas Sociais/Empreendedoras	31
8.	Avaliação dos Processos.....	50
8.1.	Candidatura	50
8.2.	Admissão e Acolhimento	50
8.3.	Plano Individual	51
8.4.	Desenvolvimento das Atividades de Inserção e Transição.....	51
8.5.	Gestão das Parcerias	52
8.6.	Sistema de participação de Clientes e Outras Partes Interessadas	54
8.7.	Recursos Humanos	59
8.8.	Gestão do Voluntariado	61
8.9.	Processo de Administração Terapêutica e Plano de Actuação em Situação de Emergência.....	61
8.10.	Gestão dos Transportes	62
9.	Projectos em Desenvolvimento	63
10.	Avaliação Global da continuidade dos serviços prestados e Reflexão Final	71
11.	Proposta Aplicação de Resultados.....	73
12.	Relatório de contas	73



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

1. Enquadramento

O ano de 2011, para a CERCICA, caracterizou-se por um período de profunda análise, avaliação e reestruturação dos serviços prestados, tendo como marco principal a obtenção da Certificação de Qualidade EQUASS ASSURANCE.

A definição deste objectivo relacionou-se com a oportunidade de certificar formalmente, e a nível europeu, a qualidade dos serviços criados e prestados pela CERCICA ao longo dos seus 35 anos de existência. O facto de ser um referencial que incentiva a mobilização e participação de todos os intervenientes na CERCICA (Clientes, Famílias, Parceiros, Colaboradores) na reestruturação dos serviços, de forma a garantir a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidade, foi também um factor que influenciou esta decisão uma vez que a CERCICA sempre considerou fundamental e inquestionável o envolvimento e opinião de todos na concretização dos seus projectos e serviços.

Por outro lado, a marca EQUASS é adequada à realidade dos serviços sociais, visando reorganizar e modernizar a prestação dos serviços, adequando-os às mudanças profundas verificadas no sector dos serviços sociais na Europa. Assim, e no momento actual de contenção, rigor e austeridade económica em que os apoios financeiros escasseiam, tornava-se imperioso aperfeiçoar os sistemas e práticas de gestão e promover a actualização dos serviços prestados, alargando a todos os serviços da CERCICA, práticas sistemáticas de auto-avaliação dos resultados alcançados e de acções de melhoria de forma a reforçar o desempenho organizacional.

O grande desafio foi este mesmo, um maior enfoque na orientação para os resultados e para a melhoria contínua o que nos permite aperfeiçoar permanentemente a nossa intervenção: saber exactamente em que ponto estamos, o que queremos alcançar e o que precisamos fazer para alcançar o nosso objectivo de acordo com a nossa Missão!

O presente Relatório de Atividades traduz este esforço conjunto, pretendendo “resumir” o processo intenso de aprendizagem, reflexão e reestruturação interna que caracterizou o ano transacto, aliado ao natural desenvolvimento dos serviços prestados pelas Respostas Sociais da CERCICA a mais de 1400 Clientes.

1.1. Missão

A CERCICA existe para promover, de forma sustentada e num contexto profissional de excelência, a qualidade de vida e a inclusão das Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, posicionando-se como parceiro estratégico e nuclear para as Famílias, Entidades Públicas, Empregadores e outros Actores Sociais.

1.2. Visão

Ser uma Instituição de referência, no âmbito da habilitação e capacitação das Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na criação de oportunidades inclusivas para o exercício autónomo de uma plena cidadania.

1.3. Valores

RESPEITO

Reconhecer e valorizar os direitos e deveres dos Clientes, Famílias e Colaboradores, agindo em conformidade.

INOVAÇÃO

Transformar, de forma Individual e Colectiva, a nossa realidade de modo a dar uma resposta eficaz, através da partilha, da criatividade e da flexibilidade promovendo a reflexão sobre a nossa prática.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

TRANSPARÊNCIA

Administrar com rigor e honestidade as nossas atividades de modo a que as práticas, decisões e funcionamento sejam comunicadas de forma clara e precisa.

RESPONSABILIDADE,

Decidir e actuar em conformidade com a Visão, Missão e Valores da organização. A responsabilidade diz respeito a todos, sendo inerente às funções de cada um, num contexto de trabalho em Equipa.

CONFIANÇA

Acreditar nas capacidades e potencialidades dos Clientes e Colaboradores; relacionarmo-nos de forma aberta e leal com os nossos Clientes, Colaboradores, Parceiros e Comunidade honrando os compromissos assumidos.

EMPREENDEDORISMO

Ousar concretizar projectos inovadores, em parceria e de forma sustentada, elaborados a partir de estímulos resultantes das necessidades de uma Sociedade Inclusiva.

1.4. Política da Qualidade

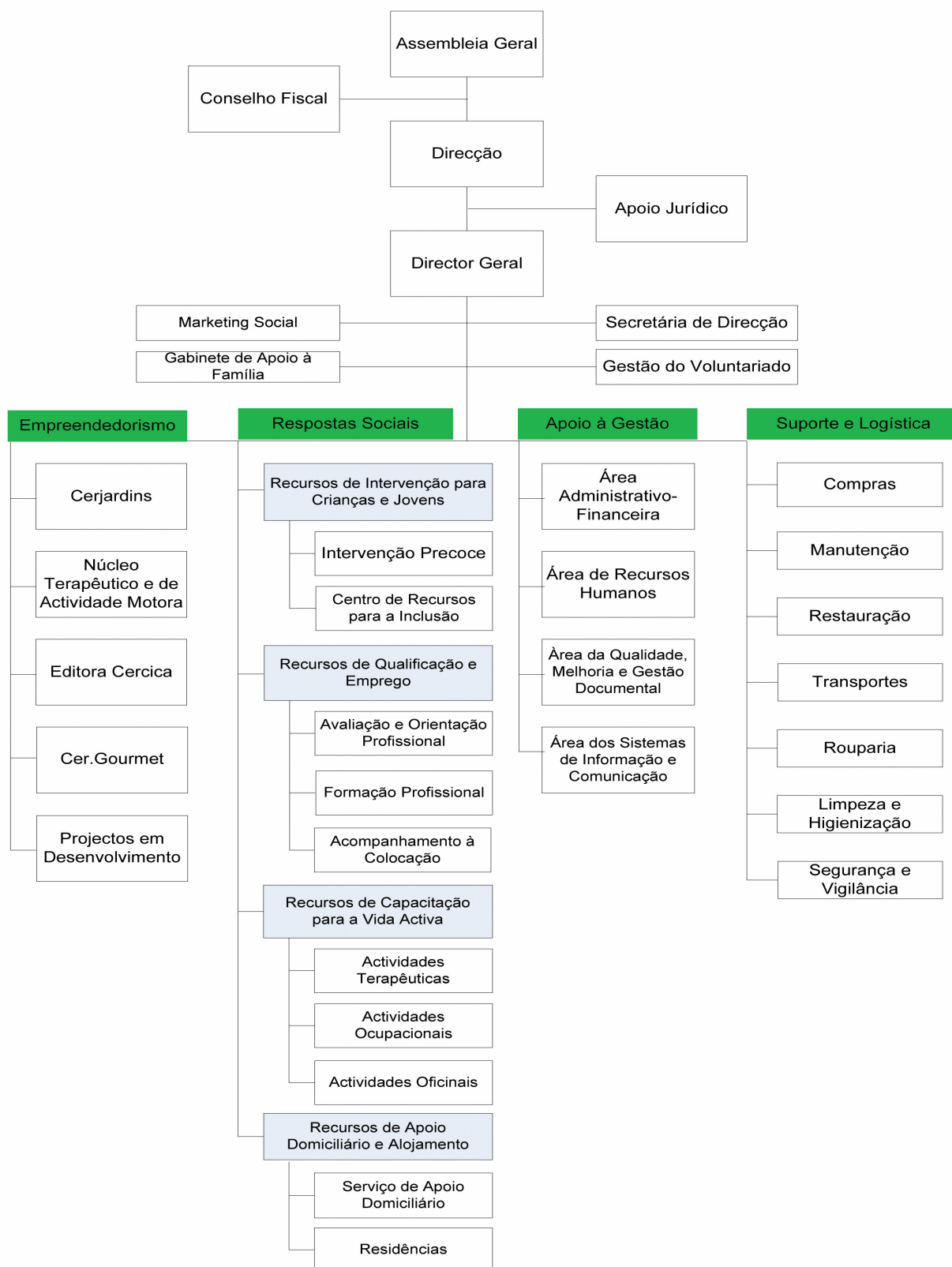
Valorizamos a contribuição dos Clientes e das partes interessadas, através de uma intervenção conjunta e multidisciplinar orientada para a satisfação das necessidades dos Clientes e para a construção de uma sociedade mais aberta.

Temos como principais objectivos de actuação:

- Foco no Cliente: garantir a intervenção ajustada às necessidades, potenciais e expectativas de cada indivíduo;
- Inclusão: incentivar a co-responsabilização da comunidade;
- Formação: qualificar os Colaboradores para responder eficazmente aos desafios organizacionais;
- Sustentabilidade: gerir os recursos eficiente e eficazmente;
- Melhoria Contínua: reflectir, planear, actuar e ajustar para atingir os resultados desejados.



2. Organograma





2.1. Órgãos Sociais

A Direcção é composta pelos membros:

Presidente: Pedro José Wagner Noronha de Alarcão
Vice – Presidente: Rosa Maria Neves Lucas Neto
Tesoureiro: Miguel Salgado Costa Duarte
Secretário: Ema Manuela Botelho de Castro Rodrigues da Fonseca
Vogal: Avelino Gonçalves Pinto

A mesa da Assembleia-geral é composta pelos membros:

Presidente: Luís Sousa Ribeiro da Cruz
Vice-Presidente: Maria Antónia Ginestal de Campos Andrada
Secretário: Maria Cristina Figueiredo Silva

O Conselho Fiscal é composto pelos membros:

Presidente: Luís António Parelho Charréu
1º Vogal: Joana Filipa Leitão Bettencourt
2º Vogal: Ana Maria Viseu Santos Marques
1º Vogal Suplente: Edgar Figueiras Pereira
2º Vogal Suplente: Mário Orlando Aires de Sá Gomes dos Santos

Os Órgãos Sociais foram eleitos a 31 de Março de 2011, para o biénio 2011/2012

3. Missões das áreas/serviços

Considerando o processo da implementação de um sistema de gestão da qualidade, foram definidas as missões de todas as áreas/serviços.

⇒ A área de Programas e **Respostas Sociais** para Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades engloba:

- Recursos de Intervenção para Crianças e Jovens:

Promover intervenções especializadas e terapêuticas dirigidas a Crianças devidamente diagnosticadas e a jovens com necessidades educativas especiais, no âmbito do seu trajecto educativo.

- Intervenção Precoce (IP)

Promover o apoio integrado a Crianças entre os 0 e os 6 anos e à família, em risco de alterações ou alterações nas funções e estruturas do corpo ou em risco grave de atraso de desenvolvimento, através de acções preventivas e reabilitativas, com vista a potenciar o seu desenvolvimento.

- Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

Promover, nas escolas, os meios técnicos e os recursos humanos especializados facilitadores do desenvolvimento das Crianças e jovens com necessidades educativas especiais, no âmbito da interacção concertada dos diferentes agentes educativos, com vista a uma plena inclusão na escola e na Comunidade.

- Recursos de Qualificação e Emprego

Promover, de modo sustentado, acções de avaliação, orientação, formação profissional e acompanhamento à colocação para potenciar o acesso, a manutenção e a progressão no emprego de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, contribuindo para a sua plena inclusão.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

- Avaliação e Orientação Profissional
Apoiar as Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, inscritas no Centro de Emprego, na tomada de decisões vocacionais adequadas à sua inserção no mercado de trabalho, através da disponibilização de informação, da avaliação e da orientação profissional.
- Formação Profissional (FP)
Desenvolver, em parceria com todas as partes interessadas, acções de formação e qualificação profissional destinadas a potenciar o acesso ao emprego de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades com idade superior a 16 anos.
- Acompanhamento à Colocação (AC)
Assegurar acções de apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação, através de apoio técnico disponibilizado às Pessoas com deficiência e incapacidades e às Entidades Empregadoras, visando a inserção profissional.
- Recursos de Capacitação para a Vida Activa / CAO
Desenvolver atividades, de modo criativo e inovador, para potenciar capacidades, qualidade de vida e bem-estar de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, maiores de 16 anos.
 - Atividades Terapêuticas
Promover atividades que visem a manutenção das capacidades e da qualidade de vida de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, em situação de maior dependência.
 - Atividades Ocupacionais
Promover atividades que visem a manutenção e o desenvolvimento das capacidades e da autonomia de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades.
 - Atividades Oficiais
Promover atividades que visem a manutenção e o desenvolvimento das capacidades, das competências e da autonomia de Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, através do desenvolvimento de produtos e da produção de bens, contribuindo para a sua inclusão.
- Recursos de Apoio Domiciliário e Alojamento
Prestar cuidados individualizados, no domicílio ou em residências, a Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades.
 - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)
Promover a prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a Pessoas com deficiência e/ou incapacidades com vista a satisfazer as suas necessidades funcionais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.
 - Residências
Promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados, a Pessoas com deficiência e/ou incapacidades com vista a satisfazer as suas necessidades de acolhimento, funcionais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

⇒ Respostas Empreendedoras

Área de construção e desenvolvimento de projectos e organizações, socialmente responsáveis e promotores de inclusão, visando a sustentabilidade social, económica e ambiental.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

- Cerjardins

Produzir plantas, projectar, construir e manter espaços verdes, com sustentabilidade económica e ambiental, contribuindo para a inserção de Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades e/ou em risco.

- Núcleo Terapêutico de Actividade Motora (NTAM)

Desenvolver intervenções terapêuticas, lúdico-recreativas, de promoção da saúde e da condição física a Pessoas com deficiência intelectual e/ou incapacidades, bem como ao público em geral, contribuindo para a sua qualidade de vida e plena cidadania.

- Editora CERCICA

Promover a edição de conteúdos educativos e lúdicos acessíveis a todos os públicos, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade inclusiva.

- CerGourmet

Prestar serviços de restauração, personalizados e diferenciados, integrando jovens em inserção profissional numa base de responsabilidade e sustentabilidade sociais.

- Projectos em Desenvolvimento

Promover o desenvolvimento de projectos que sejam sustentáveis, social, ambiental e economicamente, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva.

⇒ Gabinete de Apoio à Família (GAF)

Acolher, intervir e/ou encaminhar, sustentada e oportunamente, os Clientes e potenciais Clientes, bem como suas Famílias, que se encontrem em situação de vulnerabilidade social e/ou económica.

⇒ Marketing Social

Assegurar a comunicação interna e externa, promovendo o envolvimento e a participação de todas as partes interessadas, e a consciencialização da sociedade para as práticas de inclusão.

⇒ **Apoio à Gestão**

Área de atividades de registo, produção, armazenagem e análise de informação de apoio à tomada de decisão.

- Administrativo-Financeira

Assegurar o planeamento e controlo dos recursos financeiros, de acordo com directrizes superiores; Proceder à execução da contabilidade, cumprindo com as normas em vigor e com os requisitos legais; Garantir a gestão administrativa dos recursos humanos e dos processos de saúde, higiene e segurança no trabalho;

Assegurar os processos administrativos que suportam o registo, o processamento, a actualização e o arquivo de dados e informações.

- Recursos Humanos

Atrair, recrutar, desenvolver, avaliar e reter os Colaboradores com as competências ajustadas à prossecução dos objectivos da organização, no cumprimento dos requisitos legais aplicáveis

- Qualidade, Melhoria e Gestão Documental

Garantir a gestão eficiente do sistema de gestão documental de acordo com os referenciais normativos aplicáveis e a melhoria contínua do sistema de gestão.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

- Sistema de Informação e Comunicação

Assegurar o funcionamento eficaz dos sistemas de informação (hardware e software) e de comunicação (redes e telecomunicações), assegurando o funcionamento eficiente da organização e a prossecução dos seus objectivos.

⇒ **Suporte e Logística**

Área de actividade que suporta as actividades-chave da organização.

- Compras

Assegurar a selecção e a avaliação dos fornecedores, bem como o aprovisionamento, numa base de sustentabilidade económica e ambiental.

- Manutenção

Proceder à conservação, à manutenção preventiva e correctiva das instalações e equipamentos com sustentabilidade económica e ambiental.

- Restauração

Preparar, confeccionar e embalar refeições, segundo as boas práticas nutricionistas, garantindo a inocuidade, salubridade e boa conservação dos produtos alimentares.

- Transportes

Assegurar a mobilidade dos Clientes no acesso aos serviços da CERCICA, garantindo a sua segurança e comodidade.

- Rouparia

Assegurar a confecção, os arranjos e a limpeza das fardas para os Clientes e Colaboradores, garantindo a sua adequação ao uso.

- Limpeza e Higienização

Promover a desinfestação, a limpeza e a higienização dos espaços garantindo as condições de salubridade exigidas.

- Segurança e Vigilância

Garantir a vigilância das pessoas e bens de acordo com a legislação em vigor, cumprindo e fazendo cumprir as normas e directivas internas em vigor.

4. Modelo organizacional e de gestão

O modelo de gestão da CERCICA tem como referência um modelo de gestão por processos e factos. O sistema de gestão da qualidade tem por base os referenciais nacionais do Instituto da Segurança Social, o referencial de certificação da DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) e europeu EQUASS (European Quality in Social Services).

O esquema seguinte reflecte o Modelo Organizacional adoptado pela CERCICA numa lógica de gestão por processos.



2-407A

Neste esquema conseguimos ver ao centro as **RESPOSTAS SOCIAIS** e as áreas **EMPREENDEADORAS** de serviços prestados à Comunidade que contribuem para a implementação da nossa Missão.

A suportar as Respostas Sociais e áreas Empreendedoras, temos as áreas de **SUPOORTE** transversal a toda a organização: Gabinete de Apoio à Família, Nutrição e Alimentação, Administração Terapêutica, Transportes, Infra-estrutura. Insere-se também o Voluntariado.

A apoiar as Respostas Sociais e áreas Empreendedoras e as áreas de suporte transversal, surgem as áreas de **APOIO À GESTÃO** da CERCICA: Estratégia, Qualidade, Recursos Humanos, e Administrativo-Financeira

O presente Relatório de Atividades elaborado pela CERCICA deriva do planeamento estratégico e do Plano Anual de Atividades de 2011 e , no modelo de gestão por objectivos e na gestão da qualidade.

Os Objectivos Estratégicos são formulados com base nos resultados dos diagnósticos estratégicos efectuados em cada uma das áreas, na política de qualidade e nas linhas de orientação estratégica emanadas pela Direcção da CERCICA.

O alinhamento organizacional é garantido através do desdobramento dos Objectivos Estratégicos em Objectivos Operacionais:

- Objectivos Estratégicos: traduzem a estratégia global da organização, bem como a sua política de qualidade;
- Objectivos Operacionais: traduzem a missão e a política de qualidade em cada Resposta Social e em cada projecto de Empreendedorismo. São ainda formulados Objectivos Operacionais para os processos das áreas de Suporte e Logística e do Apoio à Gestão.



O Mapa de Objectivos Estratégicos foi então desdobrado em Mapas de Objectivos Operacionais, os quais suportam a monitorização do desempenho das Respostas Sociais, dos projectos de Empreendedorismo, das áreas de Suporte e Logística e das áreas de Apoio à Gestão, de modo a verificar o contributo e o impacto de cada um no resultado global da CERCICA numa abordagem por processos.

Os objectivos, medidos por indicadores, através de metas anuais e também por metas intercalares, quadrimestrais ou semestrais, permitiram efectuar a monitorização do sistema integrado de gestão e aferir da sua eficácia e eficiência.

5. Gestão por Objectivos

5.1. Objectivos Estratégicos

Tomando como referência a Missão, Visão e Valores, e as linhas de orientação estratégica, foram definidos para cada um dos eixos estratégicos cinco objectivos, num total de dez, que orientam a acção da CERCICA numa perspectiva de longo e médio prazo:

No **Eixo da Inclusão**, definiram-se como Objectivos Estratégicos (plurianuais):

OE1. Continuar a integrar Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na Comunidade

Através de acções e atividades inseridas em contexto aberto de vivências pessoais e profissionais, é possível aproximar os Clientes da realidade social e empresarial com vista à sua afirmação de plena cidadania.

OE2. Contribuir para o sucesso educativo de Crianças e jovens com necessidades educativas especiais

A educação e a capacitação funcional são passos essenciais para o desenvolvimento do ser humano integral.

OE3. Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidades

O tratamento personalizado e as respostas mais adequadas ao perfil de cada Cliente são uma preocupação constante, traduzida em procedimentos e atividades que visam encontrar a melhor solução para as necessidades individuais de cada um.

OE4. Promover projectos que facilitem a participação activa da Comunidade, na CERCICA

Abrir as portas da CERCICA ao exterior é uma forma de dar a conhecer o que fazemos e de favorecer a circulação de pessoas e de ideias.

OE5. Aumentar a satisfação dos Clientes e das partes interessadas

A auscultação dos Clientes, das Famílias e dos Parceiros é indispensável para podermos melhorar o que fazemos e também para progredirmos enquanto Instituição.

No **Eixo da Sustentabilidade** formularam-se os seguintes Objectivos Estratégicos:

OE6. Qualificar o sistema de gestão e dos serviços

A racionalização dos nossos serviços e a certificação dos mesmos, é uma garantia de que estamos empenhados em criar e inovar para satisfazer o Cliente.

OE7. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência

A procura de novas e mais eficazes fontes de financiamento próprio é uma exigência em termos de sustentabilidade, tendo em conta a situação difícil que o país atravessa.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

OE8. Desenvolver o marketing social e a comunicação

É indispensável desenvolver uma política de transparência e abertura em relação ao mundo que nos rodeia e sobretudo para com quem nos procura e nos solicita

OE9. Melhorar os níveis de qualificação/competências dos Colaboradores

A qualificação permanente e adequada dos recursos humanos é a essência de um bom serviço prestado

OE10. Incrementar a responsabilidade ambiental.

A preocupação com as futuras gerações obriga-nos a cuidar melhor do meio ambiente.

Estes Objectivos Estratégicos, se bem que plurianuais, foram monitorizados quadrimestralmente ao longo do ano de 2011. Para a prossecução dos objectivos e metas foram implementados um conjunto de atividades/acções integrados no Plano de Melhoria da Organização

6. Caracterização dos Clientes atendidos ao longo do ano de 2011.

Apresentam-se de seguida alguns dados relativos aos Clientes que usufruíram dos serviços prestados pelas Respostas Sociais durante o ano de 2011.

Os dados relativos às Respostas Sociais Centro de Recursos para a Inclusão, Intervenção Precoce e Educação Especial referem-se a ano lectivo. Os restantes, referem-se a ano civil.

Resposta Social	2010	Nº de Clientes 2011				Variação Atendidos (2011 vs 2010)
	atendidos	previstos	aprovados	atendidos	atendidos vs aprovados	
Intervenção Precoce	18	30	30	47	n/a	+29
Centro de Recursos para a Inclusão	190	267 3950 horas/mês	n/a* 1795 horas/mês	225 1795 horas/mês	n/a*	+35
Educação Especial	9	9	9	9	n/a	0
Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego	49	40	40	32**	-8	-17
Formação Profissional	93	124	124	116	-8	+23
Apoio à Colocação	14	12	12	6**	-6	-8
Centro de Atividades Ocupacionais	122	120	105	125	+20	+3
Unidades Residenciais	36	36	16	39***	+3	+3

Handwritten signature and date: 2011



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

Resposta Social	2010	Nº de Clientes 2011				Variação Atendidos (2011 vs 2010)
	atendidos	previstos	aprovados	atendidos	atendidos vs aprovados	
Serviço de Apoio Domiciliário	105	82	60	107****	47	+2
Núcleo de Actividade Motora	736	n/a	n/a	771	n/a	+35
Total de Clientes atendidos	1372			1477		+105

Notas:

n/a – não aplicável

* Não é possível calcular a variação porque o Ministério da Educação aprova o n.º de horas de intervenção e não o n.º de alunos.

** Nos serviços IAQOE e Apoio à Colocação, apenas estão contabilizados os encaminhamentos do Centro de Emprego. No entanto, para além destes, a equipa atendeu mais 45 candidatos.

*** Nas Unidades Residenciais há 3 camas para residentes temporários que foram utilizadas por 26 Clientes.

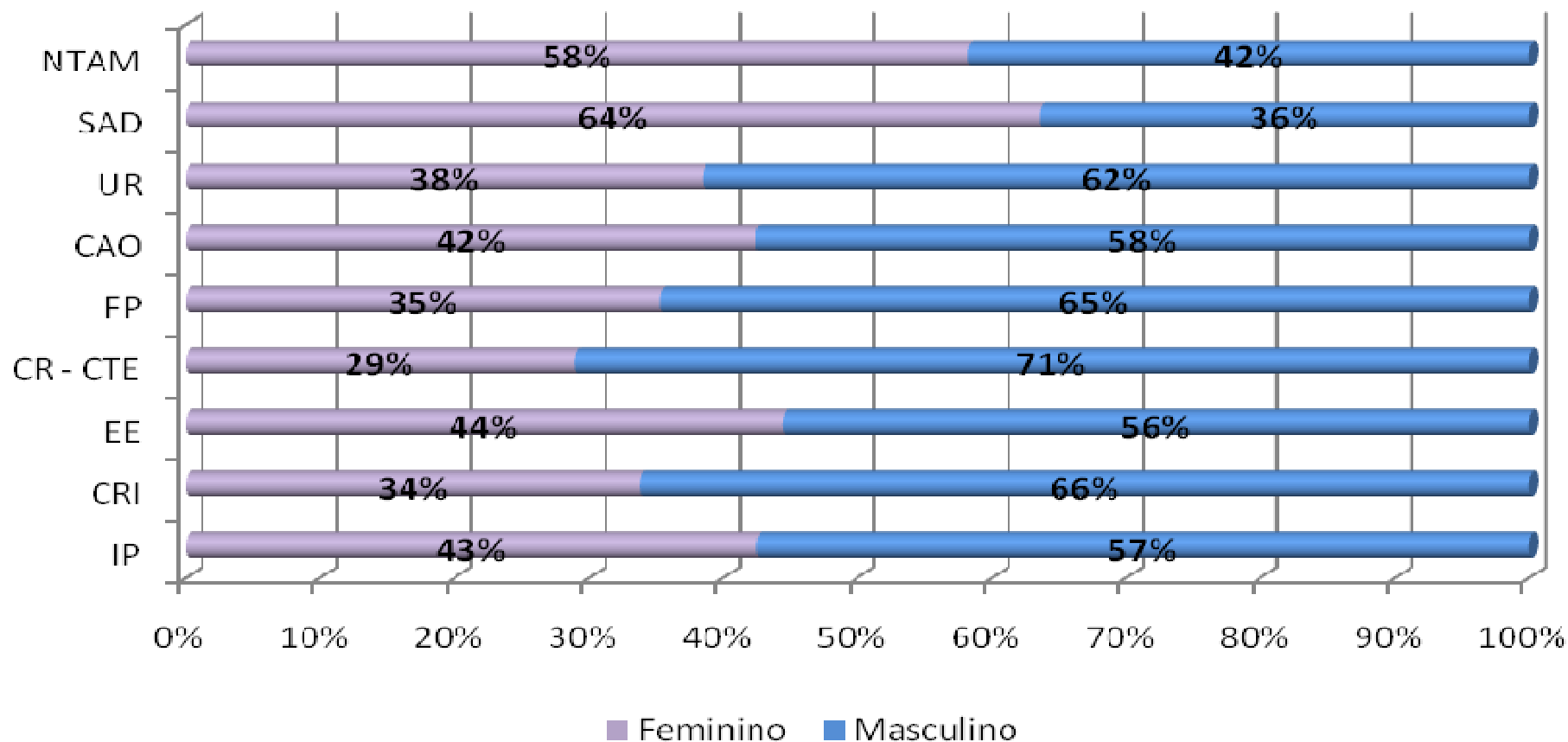
**** No Serviço de Apoio Domiciliário a média mensal de Clientes atendidos foi 72.

Estes 1477 Clientes, mais 105 do que no ano anterior, atendidos ao longo do ano de 2011, caracterizam-se da seguinte forma em termos de faixa etária e género:

N.º de Clientes por intervalo de idade em cada Resposta Social

RESPOSTA SOCIAL	INTERVALOS DE IDADE															N.º total de Clientes atendidos		
	<3	3 a 6	7 a 10	11 a 15	16 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	70 a 79	80 a 89	90 a 100	>100				
	Núcleo Terapêutico e de Atividade Motora	36 5%	108 14%	164 21%	96 12%	24 3%	52 7%	75 10%	61 8%	49 6%	44 6%	51 7%	11 1%		771			
	Serviço de Apoio Domiciliário						2 2%	1 1%	2 2%	8 7%	11 10%	27 25%	39 36%	16 15%	1 1%		107	
	Unidades Residenciais					3 8%	12 31%	9 23%	11 28%	4 10%							39	
	Centro de Actividades Ocupacionais					11 9%	41 33%	42 34%	25 20%	6 5%							125	
	Formação Profissional					45 39%	40 34%	25 22%	5 4%	1 1%							116	
	Centro de Recursos - Centro de Emprego					18 47%	9 24%	11 29%									38	
	Educação Especial				2 22%	7 78%												9
	Centro de Recursos para a Inclusão		31 14%	95 42%	85 38%	14 6%												225
Intervenção Precoce	6 13%	41 87%														47		
															1477			

Distribuição por género em cada Resposta Social



7. Resultados Operacionais

De acordo com os objectivos definidos em Plano de Atividades de 2011 apresentamos os resultados das atividades desenvolvidas. Estão enquadradas nos eixos estratégicos e objectivos das Respostas Sociais e/ou Empreendedoras.

Os resultados são apresentados em referência ao ano civil excepto os resultados referentes aos objectivos das Respostas Sociais Núcleo Terapêutico e de Actividade Motora, Centro de Recursos para a Inclusão, Educação Especial e Intervenção Precoce. Estes referem-se ao ano lectivo de 2010/2011.

Eixo da Inclusão

Em seguida, apresentamos os resultados alcançados por objectivo estratégico.

OE1. Continuar a integrar Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na comunidade

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
1	Aumentar o número de Formandos que terminam a Formação Profissional (FP) inicial com sucesso	15	5	5	5	15	3	2	14	19	-2	-3	+9	+4	127% Objectivo atingido	
2	Manter o número de Formandos que terminam a formação contínua com sucesso	20	7	7	6	20	0	7	22	29	-7	0	+16	+9	145% Objectivo atingido	

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
3	Aumentar o número de Formandos que terminam estágio com sucesso	Nº de Formandos que terminam estágio com sucesso	31	10	10	11	31	2	4	19	25	-8	-6	+8	-6	81% Objectivo não atingido	Estiveram em estágio 28 Formandos e destes, apenas 3 não terminaram com sucesso.
4	Aumentar o número de acções de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE)	Nº de Candidatos que concluíram a acção	40	10	15	15	40	7	15	10	32	-3	0	-5	-8	80% Objectivo não atingido	O valor obtido refere-se aos encaminhamentos do Centro de Emprego
5	Aumentar o número de Acções de Apoio à Colocação	Nº de estagiários que seguem um programa de apoio à colocação no âmbito do Centro de Recursos para o Centro de Emprego	12	4	4	4	12	1	2	3	6	-3	-2	-1	-6	50% Objectivo não atingido	O valor obtido refere-se aos encaminhamentos do Centro de Emprego

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
6	Manter a taxa de colocações de Estagiários no Mercado de Trabalho	Nº de Estagiários com Contrato de Trabalho no período de 6 meses após o término da acção / Nº de Estagiários acompanhados * 100	25%	3	3	4	10	0	0	1	1	-3	-3	-3	-9	10% Objectivo não atingido	Um estagiário da FP
7	Manter o n.º de Clientes integrados em atividades socialmente úteis	Nº de Clientes integrados em protocolos de cooperação	8	3	3	2	8	8	9	11	11	+5	+6	+9	+3	137,5% Objectivo atingido	
8	Aumentar o número de Clientes integrados nas classes regulares	N.º de Clientes integrados nas classes regulares	15	12	13	15	15	13	15	17	17	+1	+2	+2	17	113% Objectivo atingido	Nesta meta e respectivo resultado estão contemplados quer os Clientes internos, quer os Clientes externos

Os objectivos 3, 4, 5 e 6 não foram atingidos.

OE 2. Contribuir para o sucesso educativo de Crianças e Jovens com necessidades educativas especiais

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
1	Incrementar o apoio integrado, através de acções preventivas e reabilitativas, Crianças dos 0 aos 6 anos e suas Famílias	Nº de Crianças/Famílias com apoio integrado	30	0	0	0	30	30	30	30	0	0	0	0	100% Objectivo atingido	Para além deste 30 Clientes, foram atendidos mais 17 Clientes em regime de supervisão.
2	Dar resposta às necessidades dos agrupamentos escolares do Concelho, sob financiamento do Ministério da Educação	Nº de alunos apoiados pelo Centro de Recursos para a Inclusão	225	225	225	225	220	225	225	225	-5	0	0	0	100% Objectivo atingido	Estes valores referem-se ao nº fixo de apoios

Objetivos Operacionais		Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações
				1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
3	Aferir o grau de satisfação	% de Famílias / Significativos e Parceiros muito ou totalmente satisfeitos	80%	n.a.	80%	n.a.	80%	n.a.	81%	n.a.	81%	n.a.	+1%	n.a.	+1%	101% Objectivo atingido	% de Famílias /Significativos “muito satisfeitas” e “satisfeitas” (42%+44%=86 %)e a % de Parceiros “muito satisfeitos” e “satisfeitos” (18%+58%=76 %)
4	Dar resposta, através de acordo de cooperação com C. M. de Cascais, aos alunos em complementaridade ao CRI	Nº de alunos abrangidos	53 Alunos	50	51	53	53	53	54	57	57	+3	+3	+4	+4	107,5% Objectivo atingido	

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
5	Implementar o Centro de Tecnologias de Informação e Comunicação	Implementado(I) Não Implementado (N.I.)	I	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	I	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	100% Objectivo atingido	Implementado e início da actividade em Novembro de 2011

Todos os objectivos previstos atingiram uma taxa de concretização igual ou superior a 100%.

No objectivo 4. *Dar resposta, através de acordo de cooperação com C. M. de Cascais, aos alunos em complementaridade ao CRI*, O nº de alunos abrangidos pelo acordo reflecte a entrada e saída de alunos que depende de questões relacionadas com a família e a escola e também da hipótese de ser possível realizar intervenções em grupo. Assim, o nº total dos alunos atendidos não corresponde à média dos 3 quadrimestres.

OE 3. Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidades

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
1	Melhorar a qualidade de vida dos Clientes, com base em modelos teóricos sustentados	Nº de Planos Individuais de acordo com Modelo de Qualidade de Vida	121 (CAO, NTAM e Residências) + 82 (SAD) + 42 (FP)	50	100	121	121	52	75	108	108	+2	-25	-13	-13	CAO 97%	Objectivo não atingido
				27	54	82	82	29	35	71	71	+2	-19	-11	-11	SAD 86,58%	
				14	28	42	42	19	27	51	51	+5	-1	+9	+9	FP 121%	
2	Garantir um grau geral de execução dos Planos Individuais (PI)	Grau geral de execução do PI (%)	70% (Face aos objectivos implementados em PI's transitados)	na	70	70	70	na	78	85	85	na	+8	+15	+15	121% Objectivo atingido	Grau geral de execução dos PI's por Resposta Social: CAO: 63% FP: 90% SAD: 97% UR: 91%

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
3	Melhorar a qualidade de vida dos Clientes em Apoio Domiciliário (atividades lúdico-recreativas, ateliês diversos, sessões de Desenvolvimento Pessoal e de Mobilidade)	N.º de atividades realizadas 61 Actividades	20	21	20	61	23	19	20	62	+3	-2	+0	+1	102% Objectivo atingido	
4	Melhorar a qualidade de vida dos Clientes das Residências	N.º de atividades realizadas 231 Atividades	77	77	77	231	136	112	136	384	59	35	59	153	166% Objectivo atingido	Estão contabilizadas as atividades desenvolvidas pelo NTAM

No objectivo 1. *Melhorar a qualidade de vida dos Clientes, com base em modelos teóricos sustentados (CAO, Residências, FP e NTAM – modelo de qualidade de vida de Shallock SAD - modelo de qualidade de vida do idoso de M. Pocinho & C. A. Dias)*, os desvios face ao planeado relacionam-se com os seguintes motivos:

- CAO - Os restantes PI's, até perfazer 121, referem-se a Clientes que, por diversas razões, rescindiram o contrato. Dos 111 que deveríamos ter transitado, faltam transitar 3 por motivo de ausência prolongada por doença do Cliente;
- SAD - Dos 11 Clientes em falta, 3 foram avaliados pelo modelo de qualidade de vida de Shallock e os restantes não preenchiam os requisitos, apresentando afasia ou outros quadros demenciais.

Os restantes objectivos atingiram uma taxa de concretização igual ou superior a 100%.

OE4. Promover projectos que facilitem a participação activa da comunidade, na CERCICA

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
1	Aumentar em 77% o n.º de participantes que visam a participação activa da comunidade	Taxa de crescimento (%)	460 Participantes	154	153	153	460	134	345	386	1451	-20	+192	+233	+991	215% Objectivo atingido	Inclui os participantes no projecto Farming School e o nº total de inscrições no NTAM durante todo o ano lectivo
2	Implementar um sistema de gestão de Voluntariado mais eficiente	Nº de Voluntários	30 Voluntários	10	20	30	30	29	40	42	42	+19	+20	+12	+12	140% Objectivo atingido	

Ambos os objectivos foram atingidos com uma taxa de concretização superior a 100%.

OE5. Aumentar a satisfação dos Clientes e das partes interessadas

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
1	Aumentar em 12 p.p. a % de Clientes muito satisfeitos	Clientes muito satisfeitos (%)	70%	n.a.	n.a.	70%	70%	n.a.	n.a.	64%	64%	n.a.	n.a.	-6%	-6%	91% Objectivo não atingido	
2	Aumentar em 17 p.p. a % de Parceiros que concordam estar totalmente satisfeitos	Clientes totalmente satisfeitos (%)	60 %	n.a.	n.a.	60%	60%	n.a.	18%	n.a.	18%	n.a.	-42%	n.a.	-42%	30% Objectivo não atingido	
3	Aumentar em 4 p.p. a taxa de resposta dos Clientes /Famílias/ Significativos	Taxa de resposta aos questionários (%)	80%	n.a.	n.a.	80%	80%	n.a.	n.a.	25%	25%	n.a.	n.a.	-55%	-55%	31% Objectivo não atingido	
4	Aumentar em 25 p.p. a taxa de resposta dos Parceiros	Taxa de resposta aos questionários (%)	50%	n.a.	n.a.	50%	50%	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.	n.d.	

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
5	Aumentar em 14 p.p. a taxa de resposta dos Colaboradores	Taxa de resposta aos questionários (%)	85%	n.a.	n.a.	85%	85%	n.a.	n.a.	92%	92%	n.a.	n.a.	+7%	+7%	108% Objectivo atingido	
6	Melhorar a eficiência do sistema de gestão de reclamações	Nº de reclamações	24	8	8	8	24	28	16	14	58	+20	+8	+6	+34	242% Objectivo atingido	
7	Melhorar a eficiência do sistema de gestão de sugestões	Nº de sugestões	18	6	6	6	18	10	4	5	19	+4	-2	-1	+1	106% Objectivo atingido	

Os objectivos 1, 2 e 3 não foram atingidos. Os restantes objectivos foram superados.

No objectivo 1. *Aumentar em 12 p.p. a % de Clientes muito satisfeitos* os resultados alcançados incluem os obtidos pelas seguintes Respostas Sociais e Empreendedoras: EE, FP, CAO, UR, SAD, IAOP, NTAM, CERJardins e Editora CERCICA.

Não foi possível determinar os resultados do grau de satisfação dos Parceiros/Financiadores devido a dificuldades técnicas no software de registo e tratamento dos resultados obtidos (Objectivo 4. *Aumentar em 25 p.p. a taxa de resposta dos Parceiros*). No entanto, e uma vez que se obteve a avaliação por parte dos Parceiros do CRI, esta foi tida em consideração para o objectivo 2. *Aumentar em 17 p.p. a % de Parceiros que concordam estar totalmente satisfeitos*.

Eixo da Sustentabilidade

OE6. Qualificar o sistema de gestão e dos serviços

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ				
1	Conseguir a certificação de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Certificação (C) Não Certificação (N.C.)	C	n.a.	C	n.a.	C	n.a.	C	n.a.	C	n.a.	0	n.a.	0	100% Objectivo atingido	
2	Prosseguir a certificação do SAD, CAO e Residências de acordo com o referencial do ISS, IP	Grau de execução da auto-avaliação do referencial normativo	90%	n.a.	n.a	n.a	n.a	n.a.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a

O objectivo 2. *Prosseguir a certificação do SAD, CAO e Residências de acordo com o referencial do ISS, IP*, foi cancelado porque estrategicamente optou-se pela consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade actual baseado no referencial EQUASS.

OE7. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência

Objetivos Operacionais		Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização
				1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		
1	Aumentar a taxa de execução da Formação Profissional	Taxa de execução	90%	30%	60%	90%	90%	28%	51%	81%	81%	-2%	-9%	-9%	-9%	81% Objectivo não atingido
2	Manter a taxa de execução do Serviço de Apoio Domiciliário	Taxa de execução	100%	100%	100%	100%	100%	105%	108%	105%	106%	+5%	+8%	+5%	6%	106% Objectivo atingido
3	Manter a taxa de ocupação da piscina	Taxa de ocupação	84%	86%	81%	84%	84%	82.50%	81.33%	87.85%	84%	-4%	0	+4%	0	100% Objectivo atingido
4	Finalizar a Colecção 4 Leituras com o lançamento de 2 novos livros	Nº de livros editados	2	1	1	0	2	1	0	0	1	0	-1	0	-1	50% Objectivo não atingido
5	Reeditar e comercializar o livro Gato Gatão da Colecção 4 Leituras	N.º de exemplares vendidos na 2.ª edição	2000	660	670	670	2000	50	51	9	110	-610	-619	-661	-1980	5,5% Objectivo não atingido

Objetivos Operacionais		Indi- cador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização
				1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		
6	Aumentar em 68% o volume geral de vendas	Valor	136.000	45.333,33	45.333,33	45.333,33	136.000	29.624,80	11.403,35	26.090,67	67.118,82	-15.708,53	-33.929,98	-19.242,66	-53.518,82	49% Objectivo não atingido
7	Valor monetário em Patrocínios e Doações	Valor	40.000	13.333	13.333	13.334	40.000	15.994,48	67.095,4	20.783,46	103.873,48	2.661,48	53.762,54	7.449,46	638.734,48	259% Objectivo atingido
8	Aumentar em 5% a facturação na manutenção de jardins	Valor	199.000	66.333,33	66.333,33	66.333,33	199.000	77.447,63	81.375,48	82.471,30	241.641,66	11.114,3	15.042,14	16.137,67	42.294	121% Objectivo atingido
9	Aumentar em 36% a facturação na construção de jardins	Valor	176.000	58.666,66	58.666,66	58.666,66	176.000	9.601,8	10.585,05	155.012,6	175.199,48	-49.064,86	-48.081,61	96.345,94	800,52	100% Objectivo atingido
10	Aumentar em 10% a produção de plantas ornamentais	Quanti- dade	88.000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	61.966	n.d.	n.d.	n.d.	-26.034	70% Objectivo não atingido

Valores expressos em Euros

Objetivos Operacionais		Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização
				1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		
11	Produzir plântulas hortícolas e aromáticas biológicas	Data de início	Iniciar actividade até ao final de 2011	n.a.	n.a.	Novembro	Novembro	n.a.	n.a.	n.r.	n.r.	n.a.	n.a.	n.r.	n.r.	0% Objectivo não atingido

No objectivo 1. *Aumentar a taxa de execução da Formação Profissional* a taxa de execução ficou a 9% do previsto mas subiu 6% face a 2010.

No 4º objectivo *Finalizar a Colecção 4 Leituras com o lançamento de 2 novos livros* não foi possível lançar o segundo livro por motivos financeiros.

No objectivo 5. *Reeditar e comercializar o livro Gato Gatão da Colecção 4 Leituras*, a reedição foi realizada em dezembro de 2010

No objectivo 6. *Aumentar em 68% o volume geral de vendas (da Editora CERCICA)* a meta definida foi muito ambiciosa especialmente dada a conjuntura sócio-económica actual.

Não foi possível concretizar o objectivo 11. *Produzir plântulas hortícolas e aromáticas biológicas* por diversas razões, entre as quais a perda da estufa de produção de plantas. O projecto e o estudo da viabilidade económica foi executado e aprovado pela Direcção e a área de cultivo já se encontra certificada. Actualmente, encontra-se em construção a estufa destinada à propagação de plântulas hortícolas e aromáticas biológicas e já foram plantadas as plantas-mãe biológicas.

OE8. Desenvolver o marketing social e a comunicação

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações		
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ					
1	Manter o envolvimento e participação das Famílias /Significativos	Nº de atividades realizadas com Famílias /Significativos	6	Activi- dades	2	2	2	6	2	3	6	11	0	+1	+4	+5	183% Objectivo atingido	CAO: 5 atividades realizadas UR: 1 actividade realizada NTAM: 5 atividades realizadas
2	Implementar o plano de comunicação	Implementado (I) Não Implementado (N.I.)	I		n.a	n.a	I	I	n.a	n.a	N.I.	N.I.	n.a	n.a	N.I.	N.I.	0 Objectivo não atingido	

O objectivo 2. *Implementar o plano de comunicação* não foi atingido tendo sido contudo delineado, estando a sua implementação prevista para 2012.

OE9. Melhorar os níveis de qualificação/competências dos Colaboradores

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
1	Aumentar o número de horas de formação profissional	Nº de horas de formação	6160	3080	1540	1540	6160	289	271	1422	1982	-2791	-1269	-118	-4178	32,18% Objectivo não atingido
2	Projectar o Repositorium de Conhecimento	Desenhado (D) Não desenhado (N.D.)	D	n.a.	D	n.a.	D	n.a.	D	n.a.	D	n.a.	0	n.a.	0	100% Objectivo atingido

No objectivo 1 *Aumentar o nº de horas de formação profissional*, verificámos uma concretização dos objectivos na ordem dos 32% facto que se deve por um lado, à escassez de financiamento para a realização da formação e por outro lado, pelo facto de os Colaboradores serem em número mínimo indispensável para assegurarem o regular funcionamento das acções, o que dificulta a sua dispensa ao serviço.

OE10. Incrementar a responsabilidade ambiental

Objectivos Operacionais	Indicador	Meta	Planeado			Total	Resultado			Total	Desvio			Total	Taxa anual de concretização	Observações
			1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ		1ºQ	2ºQ	3ºQ			
1	Renovar o reconhecimento da CERCICA como Instituição que contribui para a sustentabilidade ambiental	Prémio Mérito Ambiental da EMAC			1	1			0	0			-1	-1	0% Objectivo não atingido	A CERCICA alcançou o 2º lugar
		Galardão Eco-Escolas		1		1		1		1		0		0	100% Objectivo atingido	



7.1. Resultados das Respostas Sociais/Empreendedoras Intervenção Precoce

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Atender 30 Crianças/Famílias de acordo com o protocolo estabelecido com o ISS	<u>Nº Crianças/Famílias atendidas</u>	47
Implementar um Plano Individualizado de Intervenção (PII) a todas as Crianças/Famílias que iniciarem acompanhamento	$\frac{\text{Nº de PII implementados}}{\text{Nº Famílias em acompanhamento}} \times 100$	85%
Aplicar instrumentos de colheitas de dados às Famílias nas 1ªs avaliações para caracterização familiar	$\frac{\text{Nº de Famílias às quais se aplicaram instrumentos para a caract. Familiar}}{\text{Nº Crianças/Famílias sinalizadas}} \times 100$	90%
Articular com recursos internos e externos das Famílias/Crianças com necessidades identificadas	<u>Nº de reuniões efectuadas com outros serviços</u>	147

	Análise da continuidade do Serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	A continuidade dos elementos constituintes da equipa foi facilitadora de uma maior coesão.	Insuficiência de resposta na área de terapia da fala.
Parceiros	Um maior conhecimento e reconhecimento da equipa local da IP enquanto recurso da comunidade: a necessidade de apoio e a confiança das instituições da comunidade tendo em conta o trabalho realizado em anos anteriores;	A ausência de coordenação e de supervisão da Equipa Local de Intervenção, conduziu a uma dificuldade em uniformizar metodologias e procedimentos.
Outros		- A legislação do Ministério da Educação relativa às necessidades educativas especiais (Dec. Lei 3/ 2008) continuou a ter um papel de relevância na metodologia de funcionamento da Equipa de IP, interferindo de forma negativa na anterior metodologia de funcionamento em equipa e de apoio às Famílias; - Indefinição no que diz respeito à orientação, apoio e avaliação a prestar à equipa, no âmbito do protocolo estabelecido com a Segurança Social.



Handwritten signature and date: 2012/10

Educação Especial

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Assegurar a manutenção dos 9 alunos no Ensino Especial com a implementação de PEIs adequados.	Execução dos PEIs	Os PEIs foram realizados

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	Manutenção de 2 professoras destacadas pelo ME	O limite do destacamento ter baixado para 3 anos
Parceiros	O compromisso do ME em manter o apoio até 2013	A crise que obriga a cortes na Educação
Outras partes interessadas	Os Encarregados de Educação são os principais interessados em manter os seus educandos na CERCICA	As dificuldades em manter o equilíbrio financeiro dado o reduzido nº de alunos.

Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

O Centro de Recursos para a Inclusão desenvolveu no ano lectivo de 2010-2011 o seu terceiro ano de actividade nas escolas do Concelho de Cascais, no apoio aos alunos com NEE, no âmbito do Dec Lei 3/2008. Para isso contou com 14 Técnicos especializados, nomeadamente 4 Psicólogos, 7 Terapeutas da Fala, 2 Terapeutas Ocupacionais e um Fisioterapeuta. Todos os 10 Agrupamentos do Concelho foram intervencionados e ainda a Escola Secundária da Cidadela.

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Responder às necessidades dos alunos com NEE no âmbito dos 11 Planos de Acção que firmámos com as escolas do Concelho de Cascais	N.º de apoios especializados permanentes prestados aos alunos com NEE*	225
Reforçar a coesão entre Parceiros ao nível concelhio	N.º de reuniões estratégicas	11 reuniões realizadas com os 10 Agrupamentos e 1 Escola Secundária
Aumentar e sistematizar o nº de reuniões multidisciplinares	Nº de reuniões realizadas	508
Reforçar estruturalmente o papel e as funções do CRI face ao processo de integração dos alunos no 3/2008	Redefinição do papel e das funções do CRI face ao procedimento de entrada dos alunos no 3/2008	Manutenção do statu quo em relação ao papel e funções do CRI face ao processo de integração dos alunos no 3/2008

* Considera-se apoio especializado permanente, a intervenção continuada de um terapeuta ou psicólogo, duas vezes por semana (45 min cada sessão), realizada sempre ao longo do ano lectivo

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	Capacidade técnica reconhecida pelo ME	Crítérios nem sempre claros
Parceiros	Trabalho sustentado com os Agrupamentos e com a CMC	Papel e funções do CRI pouco claros face à admissibilidade dos alunos no 3/2008
Outras partes interessadas	Interesse dos Encarregados de Educação	

Centro de Recursos Local do Centro de Emprego de Cascais

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Programa de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE)		
40 Clientes atendidos	Nº de Clientes atendidos	32
Programa de Apoio, Mediação e Acompanhamento (AMA):		
10 Clientes atendidos em Apoio à Colocação	Nº de Clientes atendidos	4
2 Clientes em Acompanhamento Pós-Colocação	Nº de Clientes acompanhados	2
Centro de Recursos (IAOP/AMA):		
52 Clientes atendidos	Nº de Clientes atendidos	38

Em termos de resultados finais quantitativos, concluíram a acção 27 destinatários, 4 desistiram e 1 transitou para 2012, num total de 32 destinatários abrangidos.

Os encaminhamentos dos 27 destinatários que concluíram o processo de avaliação e orientação profissional, referem-se, na sua maioria, ao ingresso em formação profissional na CERCICA, representando cerca de 81% dos encaminhamentos. Os restantes destinatários foram encaminhados para outras situações que oferecessem uma resposta mais adequada, de acordo com o seu perfil de aptidões e/ou necessidades identificadas, nomeadamente:

Formação Profissional exterior: 4% CAO exterior: 4%; Escola: 7%; outras situações: 4%

No âmbito do serviço de Apoio à Colocação, atendemos 4 Clientes dos quais, transitaram 3 e concluiu 1, embora sem ter obtido colocação profissional, pelo que a Cliente foi encaminhada para Formação Profissional de dupla certificação. Quanto ao Acompanhamento Pós-Colocação, tivemos 2 pedidos de Intervenção que se iniciaram em Julho, na empresa MOIX, Serveis i obres S.L., transitando para 2012.

Contrariamente ao ano anterior, em que superámos as metas, este ano verificou-se um decréscimo nos pedidos de intervenção, embora mantivéssemos as estratégias e metodologias idênticas às do ano anterior, tendo até concretizado acções de informação/divulgação para professores, nas próprias escolas. Pensamos que o facto de a escolaridade mínima obrigatória ter passado para o 12ºano poderá ter influenciado os resultados obtidos.



2011
2012

Apesar destes resultados, que se resumem aos encaminhamentos do Centro de Emprego, foram atendidos no total 83 candidatos oriundos ainda de Escolas, particulares, autarquias e de outras entidades.

Relativamente ao Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós-Colocação, com o financiamento adstrito, não temos equipa que possa investir num contacto mais personalizado e sistemático com os agentes sociais e empresariais da comunidade bem como no desenvolvimento de intervenções a um número de Clientes mais alargado.

Assim, o que nos foi possível concretizar como forma de promovermos a sensibilização da comunidade, foi a continuação da distribuição da Newsletter com carácter trimestral, para uma mailing list constituída por Empresas, Rede Social do Concelho de Cascais, Serviços de Formação Profissional e de Apoio ao Emprego, Famílias e outros, bem como a distribuição de folhetos informativos e, no Site institucional da CERCICA, colocámos um separador destinado às empresas onde divulgamos os programas de apoio ao emprego, do projeto *Empresas +* e testemunhos de empresários e de Formandos.

Para finalizar realçamos a boa articulação com o Centro de Emprego e a confiança mútua no trabalho conjunto que julgamos ser de continuar e de incentivar.

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	A disponibilidade e motivação da equipa da Formação para apoiar esta acção. Possibilidade de validar os interesses profissionais dos Clientes nas oficinas de formação profissional	Escassez de recursos humanos e financeiros; Estarmos cingidos aos encaminhamentos do Centro de Emprego que representam 35% dos atendimentos realizados, sendo apenas esta proporção que é evidenciada nos relatórios e em função da qual é atribuído o financiamento.
Parceiros	Disponibilidade e interesse quando solicitada colaboração; boa articulação com o centro de Emprego;	Desconhecimento das medidas; burocracia excessiva, nomeadamente com as empresas que querem aderir às propostas de estágio ou de contratação; conjuntura social e económica actual
Outras partes interessadas	A promoção da auto-determinação dos candidatos; A satisfação dos Clientes (resultados demonstrados nos inquéritos)	Falta de incentivos financeiros aos Clientes



Formação Profissional

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

2011
2012

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Implementar um programa de promoção de competências profissionais para todos os Formandos que vão para estágio	Número de Formandos que participaram no programa/Número de Formandos em PT	89 % beneficiou do programa de promoção de competências profissionais
Implementar novo modelo de Acolhimento	N.º de Relatórios Efectuados / N.º de Formandos acolhidos	100%
Desenvolvimento de novos planos de sessão	N.º de planos de sessão desenvolvidos	Foram desenvolvidos 40 novos planos de sessão

A avaliação do corrente ano tem de realçar o início da Formação Profissional com Dupla Certificação, concretamente os cursos de Operador de Jardinagem e Empregado de Mesa, seguindo os referenciais de qualificação adaptados, aprovados em 2010 pela Agência Nacional para a Qualificação.

O objectivos previstos foram atingidos com excepção do volume de formação, que ainda assim aumentou face a 2010, e a integração no mercado de trabalho dos Formandos que terminaram a Formação Profissional com sucesso, o que pode ser atribuído à conjuntura económica adversa que estamos a atravessar.

Pela positiva, temos de salientar o número de Formandos que terminou a Formação Profissional com sucesso, o que vem dar força à remodelação feita para passarmos a ter uma formação modular, com uma qualidade acrescida, que integra Unidades de Formação de Curta Duração do Catálogo Nacional de Qualificações. De referir ainda os Intercâmbios Internacionais ao abrigo dos programas Leonardo Da Vinci e Juventude em Acção, que permitiram a 7 Técnicos e 15 Formandos terem experiências sócio-culturais e/ou sócio-profissionais de uma a três semanas na Suécia e em França.

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	Equipa especializada Bons recursos materiais	Escassez de Recursos Humanos Financiamento anual e dependente das horas de formação executadas
Parceiros	Boa rede de parcerias com destaque para as entidades onde se desenvolvem estágios profissionais e parcerias transnacionais.	Condicionalismos actuais do mercado de trabalho
Outras partes interessadas	Envolvimento das Famílias	



CAO – Centro de Recursos de Transição para a Vida Adulta e Activa

Objectivo Estratégico	Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades	Realizar colónias de férias para 67 Clientes	N.º Clientes que participaram em colónias de férias	157
	Implementar o Plano de Transição dos 121 Planos Individuais (PI) até Outubro de 2011	PI transitado em 121 Clientes	108
	Garantir em 100% a participação activa nas reuniões com Clientes e Significativos nos momentos de elaboração, avaliação e revisão dos P.I.	N.º reuniões desenvolvidas para elaboração PI	100%
	Cumprir 50% dos objectivos dos PI's transitados	Grau de execução PI	63%
Diversificar os recursos de financiamento	Aumentar para 120 o n.º de Clientes do CAO integrados nos acordos de cooperação com o ISS, IP	Realização de novo acordo ISS	Não Atingido
	Aumentar em 3 o nº de canais de distribuição de produtos realizados no CAO	3 Novos locais de venda	Atingido
	Aumentar em 5% o volume de vendas dos produtos produzidos CAO	2010 = 6.509,23 2011 = 5.056,50	Não Atingido
	Aumentar em 10% a produção de plantas do Pólo Oficial - área Produção de Plantas	2010=50000 2011= 45000	-17% ¹
Incrementar a responsabilidade ambiental	Ter os 12 ateliês/oficinas a proceder à separação do lixo	12 ateliês a separar o lixo	Atingido

Não foi possível ainda o novo acordo para CAO com o ISS, que ia possibilitar dar resposta (enquadrada no âmbito dos normativos ISS) a mais 15 Clientes. No decorrer de 2011, o CAO recebeu ainda cerca de 10 visitas (cerca de 150 visitantes) de escolas e faculdades, no âmbito dos seus projectos pedagógicos.

¹ No terceiro quadrimestre (Outubro), um "tornado" de vento destruiu a nossa estufa, tendo destruído toda a produção existente assim como não foi possível produzir mais pois não havia onde colocar em vasário.



Handwritten signature and date: 2012/10

Para 2012 e tendo em conta algumas das dificuldades sentidas em 2012 (principalmente de novos espaços, novas atividades e novas formas de garante da sustentabilidade financeira do CAO) já estamos a pensar (previsto em Plano de Atividades) em realizar novas parcerias, realizar estudos financeiros que nos permitam perceber ou não a viabilidade de “possibilitarmos” novas atividades ocupacionais/oficinais (como é o caso da Helicicultura), novos espaços (abertura do novo espaço TAA) e continuar a melhorar a qualificação e qualidade dos serviços prestados, quer ao nível do aumento de competências da equipa CAO, quer ao nível da garantia de aplicação, cumprimento e renovação dos normativos/referenciais de qualidade, em que estamos certificados.

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	- Equipa multidisciplinar motivada; - Estrutura existente com boas condições físicas; - Execução de produtos de qualidade com escoamento interno e externo; - Implementação do sistema de Gestão da Qualidade; - Competência técnica e forte aposta na criatividade e inovação; - Protocolo com CMC para a Qualificação CAO	- Necessidade de formação específica; - Necessidade de expansão e adequação da estrutura para dar uma resposta mais adequada às actuais necessidades dos Clientes do CAO (nomeadamente o envelhecimento) e à crescente Lista de Espera; - Impossibilidade do alargamento do protocolo de cooperação com o Instituto da Segurança Social; - Não actualização dos apoios financeiros governamentais face à inflação;
Parceiros	- Manutenção das parcerias estabelecidas	- Dificuldade em estabelecer novas parcerias; - Crescentes dificuldades dos Parceiros face ao actual contexto económico-financeiro do país
Outras partes interessadas	- Nº. de Famílias/Significativos motivadas e presentes na garantia da Qualidade de Vida dos seus familiares; - Nº. de Famílias/Significativos empenhadas e presentes em atividades recreativas e desportivas; - Nº. de Voluntários envolvidos	-Envelhecimento das Famílias/Significativos; -Redução dos rendimentos das Famílias/Significativos;



Unidades Residenciais

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2011

Handwritten signature and date: 2011/10/10

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Responder às necessidades de alojamento permanente de 13 Clientes	Nº de Clientes fixos	Atendemos 13 Clientes com necessidades de alojamento de carácter permanente
Responder às necessidades de um maior nº Clientes/Significativos com necessidades de alojamento temporário, através das 3 camas disponíveis para o efeito (2010 = 23 Clientes)	Nº de Clientes temporários	Atendemos 26 Clientes com necessidades de alojamento de carácter temporário, mais 3 Clientes dos que os registados em 2010
Aumentar o n.º de Atividades Instrumentais da Vida Diária (2010 = 92 Atividades Instrumentais da Vida Diária)	Nº de Atividades Instrumentais da Vida Diária	Realizaram-se 240 atividades que abrangeram 22 Clientes, um aumento duas vezes superior ao constatado no ano de 2010
Diminuir o nº de Clientes em Lista de Espera (2010 = 8 Clientes)	Nº de Clientes em Lista de Espera	Não atingido, 10 Clientes em Lista de Espera, mais dois do que os registados em 2010

A Resposta Social, Unidades Residenciais, durante o ano de 2011, apresentou um aumento de 38%, no número de inscrições efectuadas, mas só foi possível dar resposta a 8% destas novas solicitações.

No ano transacto, o perfil dos Clientes das Unidades Residenciais, apresentou algumas tendências de alteração relativamente a 2010, existem mais jovens a frequentar as Residências, 31% têm idades compreendidas entre os 20 e os 29 anos, são maioritariamente do sexo masculino (62%) e mantêm-se os baixos níveis de autonomia, 89% são dependentes ou grandes dependentes.

Registou-se um aumento no número de atividades dinamizadas pela equipa do NTAM e dos pequenos passeios no meio e comunidade envolvente.

Verificou-se um aumento significativo das Atividades Instrumentais da Vida Diária, cujo principal objetivo continua a ser o treino de competências com vista ao desenvolvimento das suas autonomias e inclusão na Comunidade.

	Análise da continuidade do Serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	- Intervenção focada nas necessidades, potenciais e expectativas dos Clientes; - Equipa de Monitores estável e empenhada; - Diversidade das atividades socioculturais realizadas	- Aumento dos custos inerentes ao serviço; - Qualificação insuficiente de alguns Recursos Humanos; - Existência de equipamento informático obsoleto nas residências; - Capacidade de alojamento, insuficiente para fazer face às necessidades crescentes dos nossos Clientes/Significativos
Parceiros	- Reforço da responsabilidade social na promoção de atividades e na participação em projectos para melhorar a qualidade de vida e a inclusão das Pessoas com deficiência intelectual	- Constrangimento financeiro que dificulta a obtenção de um novo espaço Residencial
Outras partes interessadas	- Crescente mobilização da sociedade civil para acções de voluntariado; - Existência de Lista de Espera que fundamenta a necessidade de aumento da capacidade da Resposta Social.	- Redução dos rendimentos das Famílias/Significativos; - Envelhecimento das Famílias/Significativos; - Reduzido envolvimento das Famílias no desenvolvimento do projecto de vida dos nossos Clientes.

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Assegurar a prestação mínima de quatro serviços a 60 Clientes abrangidos pelo acordo da Segurança Social	Média de serviços por Cliente no SAD	A média de serviços por Cliente abrangidos pelo acordo da Segurança Social é de 4,5
Assegurar a prestação dos 4 serviços básicos da Segurança Social a 30 Clientes, abrangidos pelo acordo da Segurança Social	Nº de Clientes com os 4 serviços básicos da Segurança Social no SAD	26
Realizar 6 formações por Colaborador do SAD	Nº de formações por Colaborador	5
Realização de 16 visitas por mês, em média, pela equipa de Voluntários aos Clientes do SAD	Nº de visitas mensais em média	18
6 Colaboradores registarem diariamente as tarefas desempenhadas nos smartphones	Nº de Colaboradores a fazerem registos	6
Publicação do Livro “As Receitas da Minha Vida”	Tiragem de 1000 exemplares do Livro “As Receitas da Minha Vida”	1000

No ano de 2011, o Serviço de Apoio Domiciliário prestou cuidados individualizados e personalizados a 107 pessoas reflexo da necessidade crescente de assegurar o bem-estar e a permanência de qualidade de vida a estas pessoas no seu domicílio. O Gráfico III representa o número de serviços básicos da Segurança Social prestados, por Cliente, num total de 107 pessoas. É de salientar que os 8%, com 0 serviços básicos da Segurança Social, são Clientes que no ano de 2011 usufruíram exclusivamente de serviços de cedência de ajudas técnicas, fisioterapia ou participaram pontualmente nas atividades da conclusão do livro “*As Receitas da Minha Vida*” inserido no projecto Saber Envelhecer.

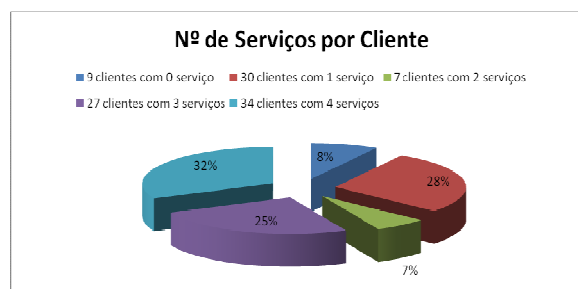


Gráfico III – Nº de Serviços por Cliente

Reflexo de uma maior dependência e isolamento social dos nossos Clientes, destaca-se o aumento de serviços prestados ao nível de companhia no domicílio, superior em 50% e a assistência na toma da refeição com 45,8%. O aumento de visitas para companhia no domicílio só foi possível graças à mobilização da sociedade civil para acções de voluntariado.

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	- Intervenção focada nas necessidades, potenciais e expectativas dos Clientes; - Equipa multidisciplinar, qualificada e responsável, que reage eficazmente perante situações complexas; - Utilização de sistemas informáticos de Apoio à Gestão (GRS).	- Contenção nas políticas Sociais de Apoio à Deficiência e à 3ª idade; - A dificuldade em recrutar recursos humanos qualificados e a permanente rotatividade dos Colaboradores; - Aumento dos custos inerentes ao serviço.
Parceiros	- Existência de uma Rede Social de Parceiros eficaz no concelho; - Imagem credível na Comunidade local	- Crise financeira, com consequente alteração de procedimentos que constroem a sustentabilidade do serviço
Outras partes interessadas	- Crescente mobilização da sociedade civil para acções de voluntariado; - Dinamização de projectos inovadores direccionados para a terceira idade	- Redução dos rendimentos das Famílias/Significativos; - Aumento do desemprego na rede familiar de apoio dos nossos Clientes que optam, por serem eles mesmos a prestar-lhes apoio



2011
2012

Gabinete de Apoio à Família (GAF)

O Gabinete de Apoio à Família realizou 340 atendimentos em 2011, um aumento de 55% face a 2010 (218).

Do total de atendimentos realizados, 79% foram no âmbito do Centro de Atividades Ocupacionais, 17% no âmbito da Formação Profissional e 4% no da Educação Especial.

Em 2011, foram realizadas 174 consultas médicas:

Consultas a Clientes – 84

Consultas a Colaboradores – 63

Consultas a familiares (de Clientes e Colaboradores) – 24

Outros - 3

O GAF deu continuidade à sensibilização das Famílias que ainda desconhecem ou ainda não iniciaram o Processo Judicial de Tutela (Interdição e Inabilitação), não estando, neste momento, a ser uma acção do GAF prioritária pois estamos a aguardar instruções e normativas da Fenacerci e/ou organismos oficiais acerca de possíveis alterações legislativas que possam ir de encontro ao previsto na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com deficiência.

	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	Experiência da equipa e empenho	Escassez de Recursos Humanos
Parceiros	Boas relações de parceria na comunidade	
Outras partes interessadas	Envolvimento das Famílias e n.º atendimentos	Nº reduzido de Famílias envolvidas

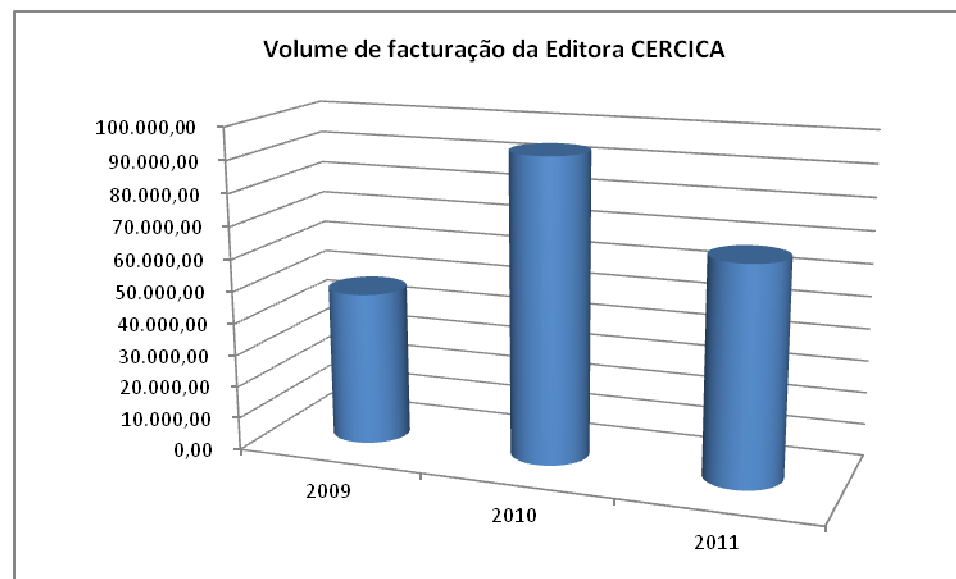
Núcleo Terapêutico e de Actividade Motora (NTAM)

Metas/Resultados esperados	Indicadores	Resultado
Manter as taxas de sustentabilidade do ginásio – 12 Clientes inscritos	Nº de Clientes inscritos nas modalidades Cartão Gym e HidroGym	25 (+13)
Manter as taxas de sustentabilidade do ginásio – 15 Clientes inscritos	Nº de Clientes inscritos na modalidade DanceKids	18 (+3)
Dar resposta às necessidades dos Clientes da CERCICA – disponibilizar pelo menos 1 actividade não paga a 95% dos Clientes de CAO	Nº de Clientes com pelo menos 1 actividade do NTAM não paga	98% (+3%)
Disponibilizar atividades de Dança, Hidroterapia e Natação Adaptada aos Clientes da CERCICA (atividades comparticipadas pelas Famílias) – dar resposta a 85% dos pedidos dos Significativos	Nº de Clientes com resposta face ao nº de pedidos de atividades comparticipadas do NTAM	100% (+15%)
Participar em atividades de âmbito recreativo/desportivo no exterior – 4 atividades	Nº de atividades	11 (+7)
Realização de 3 eventos ocasionais para Clientes externos e internos	Nº de eventos realizados	10 (+7)
Realização do II Festival do Pirlampo	Realização ou não do Festival	Realizado
Incluir 8 Clientes com deficiência nas turmas regulares com apoio de técnico extra	Nº de Clientes	21 (+13)
30 Crianças inscritas nas Férias na CERCICA (colónia de Verão)	Nº de Crianças inscritas	35 (+5)
Desenvolver acções de informação/sensibilização na comunidade – redigir 11 newsletters	Nº de Newsletters	8 (-3)
Desenvolver acções de informação/sensibilização na comunidade – envolver 15 Clientes de CAO/Educação no Projecto Guardiões da Acessibilidade	Nº de Clientes envolvidos	19 (+4)
Desenvolver acções de informação/sensibilização na comunidade – Realização de 1 acção informativa para os pais dos alunos abrangidos pelo Acordo de Cooperação com a Câmara Municipal de Cascais em complementaridade às atividades do CRI financiadas pelo Ministério da Educação	Realização de acção informativa	Realizada

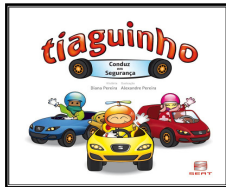
	Análise da continuidade do serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	- competência técnica e polivalência da equipa - flexibilidade na definição de horários - grande diversidade de população alvo e de projectos	- balneários insuficientes tendo em conta o tamanho da piscina - situação económica do país
Parceiros	- Parceria próxima com a Câmara Municipal de Cascais, reconhecimento da CERCICA como Instituição credível para dinamizar diferentes projectos	
Outras partes interessadas		

Editora CERCICA

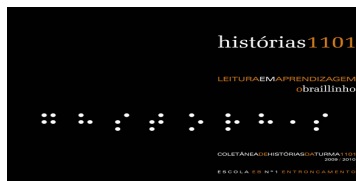
Ao longo do ano de 2011, a Editora CERCICA vendeu 8065 exemplares tendo editado quatro novos livros. Assistiu-se a um decréscimo no número de vendas e consequente facturação:



Editou-se o 5º livro da *Colecção 4 Leituras*, com o título “O Que é Que se Passa Aqui”. Estrategicamente, a Editora CERCICA decidiu adiar a edição do 6º livro.



No início do mês de Junho 2011, a autora Diana Pereira apresentou-nos mais um desafio para que editássemos um novo livro com o título “Tiaguinho Conduz em Segurança”, cujo tema é a prevenção rodoviária.



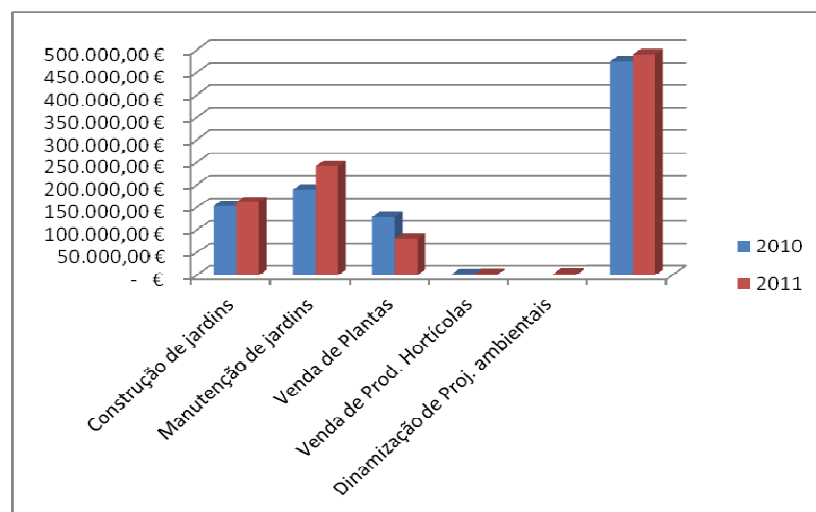
Editámos para a Escola EB- Nº 1 do Entroncamento, em parceria com o Ministério da Educação e Ciência, o livro “O Brailinho” em versão Braille e em leitura convencional, da autoria dos alunos da turma 1101.



O Livro “As Receitas da Minha Vida”, editado com o apoio da Câmara Municipal de Cascais, no âmbito da Plataforma SAD+, foi desenvolvido através de ateliês de culinária, artes plásticas e de embelezamento pessoal, valorizando os saberes e as práticas dos seus participantes.

CERJardins

Manutenção e construção de jardins



A manutenção de jardins, continua a ser a actividade que contribui mais para a facturação da Cerjardins (48%), tendo este ano havido um aumento de 21% em relação ao esperado. O valor referente à construção de jardins teve um valor igual ao esperado (aumento de 36%). A isto deveu-se a construção de um jardim público de elevadas dimensões, localizado no Alto dos Gaios.

Na facturação obtida nas actividades de dinamização das hortas pedagógicas está incluída não só o valor das visitas à CERCICA, no âmbito do Farming school, como também todo o trabalho de acompanhamento e apoio às hortas nas escolas e o fornecimento de materiais para as referidas hortas.

Produção de Plantas

Em relação à produção de plantas, houve uma diminuição tanto no número de plantas produzidas na CERCICA (30%), como no valor facturado. Esta diminuição deveu-se a dois factores:

- Diminuição das necessidades de plantas por parte da Câmara de Cascais, o que provocou um menor escoamento de plantas;
 - Perda da principal infraestrutura de produção, a estufa de propagação e enraizamento, que ficou irremediavelmente danificada com uma tempestade em Outubro.
- A falta dum espaço aquecido nesta altura do ano, condicionou dramaticamente a produção de Outono/Inverno.

Embora, só tenhamos produzido 61966 plantas, foram vendidas perto de 76500 plantas, uma vez que parte já tinha sido produzida em 2010.



Handwritten signature and date: 2012/10

Produção Biológica

Por diversas razões, entre as quais a perda da estufa de produção de plantas, não foi possível iniciar a produção de produtos biológicos. O projecto e o estudo da viabilidade económica foi executado e aprovado pela Direcção e a área de cultivo já se encontra certificada. Actualmente, encontra-se em construção a estufa destinada à propagação de plântulas hortícolas e aromáticas biológicas e já foram plantadas as plantas-mãe biológicas

	Análise da continuidade do Serviço	
	Factor favorável	Barreira real ou potencial
Recursos humanos, materiais e financeiros	Equipa coesa e com experiência, que garantem a qualidade dos serviços	Conjuntura económica
Parceiros	Novos Clientes, aumento da diversidade da carteira de Clientes	Elevada concorrência
Outras partes interessadas	Desenvolvimento de outras áreas de negócio (agricultura biológica, dinamização das hortas pedagógicas, etc...)	

8. Avaliação dos Processos

De seguida, apresenta-se a avaliação de cada um dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCICA, com base nos indicadores de desempenho definidos.

8.1. Candidatura

O processo de Candidatura refere-se às atividades de atendimento, análise, hierarquização e aprovação de candidatos ao CAO, FP, SAD e UR.

De seguida são apresentados os resultados dos indicadores de desempenho deste processo nas várias Respostas Sociais:

Nº de candidaturas:

Total Geral = 262

GERAL (dados GAF): 22

CAO: 17

SAD: 108

UR: 22

FP: 93

Nº respostas em 2011 (inclui as integrações na CERCICA e encaminhamentos) :

CAO: 4 integrações e 5 encaminhamentos

SAD: 33 integrações, 19 encaminhamentos e 21 desistências

UR: 11 integrações e 10 encaminhamentos

FP: 21 desistências, 8 continuam em avaliação para 2012 e 64 terminaram o processo. Destes, 24 foram encaminhados para Formação Profissional inicial, 19 para Formação Profissional contínua, 1 para Lista de Espera de CAO, 8 para apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação, 2 para Emprego e 10 foram encaminhados para outras entidades.

Nº de candidatos em Lista de Espera por RS (valores ao fim do ano):

CAO: 52

SAD: 35

UR: 10

FP: 2

A CERCICA continua a constituir uma Instituição de referência na área da deficiência e da incapacidade, uma vez que apenas em 2011, recebemos 262 candidaturas.

Pelos dados acima indicados, constatamos que continua a existir na comunidade uma grande necessidade ao nível da resposta social de CAO.

8.2. Admissão e Acolhimento

Este processo refere-se à integração de um Cliente nas Respostas Sociais da CERCICA, designadamente, CAO, FP, UR e SAD, desde a sua avaliação diagnóstica, contratualização dos serviços a prestar, até à conclusão do período de acolhimento.

Ao longo de 2011 foram admitidos na CERCICA 114 Clientes, nomeadamente: na Formação Profissional (FP) – 66 Clientes, no Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) – 4 Clientes, nas Unidades Residenciais (UR) – 11 Clientes e no Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) – 33 Clientes. No decorrer de 2011 houve 5 rescisões de contratos no SAD por motivos de falecimento (3) ou ausência de necessidade (2).

8.3. Plano Individual

Este processo refere-se às fases de planeamento, elaboração, monitorização, avaliação e gestão do Plano Individual dos Clientes nas valências/serviços de CAO, UR, FP e SAD da CERCICA.

Indicador	CAO	FP	SAD	UR	TTL
<i>Nº. de Revisões do PI</i>	77	303	78	11	469
<i>Grau de execução dos objectivos previstos (nº de objectivos atingidos/nº total de objectivos previstos x 100)</i>	63%	99%	97%	91%	87,5%
<i>Grau de satisfação dos Clientes face ao PI</i>	88%	70%	n.d.	100 %	86%

Ao longo do ano de 2011, foram realizadas pelas quatro Respostas Sociais, 469 revisões dos PI's, sendo que a Formação Profissional foi a Resposta Social que realizou maior número de revisões.

Comparando, entre as quatro Respostas Sociais, o grau de execução dos objectivos previstos no PI, verifica-se que a que alcança maior grau de execução é a Formação Profissional (99%) e a que tem menor grau de execução é o Centro de Atividades Ocupacionais (63%). Na verdade, apenas o CAO não conseguiu atingir a meta de 70 % de grau de execução dos objectivos previstos nos PI's prevista no Plano de Atividades de 2011. Em termos globais, o grau de execução dos objectivos previstos no PI ronda os 87,5%, correspondendo a desvio positivo de 17,5% da meta estabelecida no Plano de Atividades (70%).

86% dos Clientes mostram-se satisfeitos com o seu Plano Individual, sendo que o maior grau de satisfação é apresentado pelos Clientes das UR enquanto que a Formação Profissional é a Resposta Social que apresenta menor percentagem de Clientes satisfeitos com o seu PI (70%).

8.4. Desenvolvimento das Atividades de Inserção e Transição

Entendem-se por Atividades de Inserção e Transição (AIT), as atividades que proporcionam a valorização pessoal, o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, promovendo a sua autonomia, possibilitando a aquisição ou actualização de competências profissionais em contexto inclusivo.

As AIT contemplam, no caso do CAO, o desenvolvimento de Atividades Socialmente Úteis (ASU) em estabelecimentos/organizações; no caso da FP, o desenvolvimento de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) e, no caso de Acções de Apoio à Colocação (AC), o desenvolvimento de estágios para a actualização de competências em contexto de trabalho.

INDICADOR	Resultados
Nº de Clientes em estágio	45
Nº de Clientes que concluíram o processo	26
Nº de interrupções do protocolo	3

Os indicadores que apresentamos referem-se ao resultado das atividades na sua globalidade, ou seja, engloba as três Respostas Sociais (CAO/FP/AC).

8.5. Gestão das Parcerias

Parcerias são relações que se estabelecem com diferentes organizações em que estas se envolvem directa, ou indirectamente, no planeamento, implementação e monitorização do projecto. Caracteriza-se por uma relação de colaboração entre organizações para alcançar objectivos comuns. Contudo, as organizações parceiras podem ter objectivos específicos, sendo que não pode haver incompatibilidades entre estes.

Distinguem-se entidades financiadoras de entidades parceiras:

Organizações Financiadoras:

- a. Entidades financiadoras de Respostas Sociais têm o papel de financiar e suportar estas:
 - i. Ministério da Educação e Ciência
 - ii. Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
- b. Organizações financiadoras de projectos permitem a execução de projectos específicos. Podem ser organizações públicas, privadas ou do 3.º sector. Exemplos: construção de um edifício, realização de colónia de férias.

O processo das Parcerias tem associados, entre outros, os seguintes indicadores que foram alvo de monitorização:

- Nº de Clientes envolvidos em atividades com Parceiros
- Nº de Colaboradores envolvidos em atividades / serviços em parceria
- Nº de parcerias por tipo (Angariação de fundos; Educação, Desenvolvimento e Inserção Social; Investigação e Desenvolvimento, e; Recursos Humanos).

Passamos a apresentar o quadro com os indicadores monitorizados no processo das Parcerias:

Tipo de parceria	Número de parcerias	Colaboradores envolvidos	Clientes (beneficiários)
Angariação de fundos	4	6	9
Educação, Desenvolvimento e Inserção Social	59	108	438
Investigação e Desenvolvimento	2	5	0
Recursos Humanos	3	66	1
TOTAL	68	185	448

Estes dados dizem respeito às Respostas Sociais e às Respostas Empreendedoras da CERCICA.

Entidades financiadoras de Respostas Sociais

- Ministério da Educação e Ciência
- Ministério da Economia e do Emprego
- Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Organizações financiadoras de projectos

- Associação D. Pedro V
- Câmara Municipal de Cascais
- Fundação Montepio Geral
- Fundação Vodafone
- Instituto Nacional para a Reabilitação
- Lusitânia Seguros

Parcerias para a Investigação e Desenvolvimento

- CADIN
- Instituto de Empreendedorismo Social

Parcerias para benefícios para os Colaboradores

- Centro de Reabilitação Profissional de Alcoitão
- Clínica Médica Dentária Alda Amaral
- Farmácia das Areias

CERCICA

Parcerias para a Educação e Inserção Social

- ADAPEI Besançon
- Agrupamento de escolas de Alapraia
- Agrupamento de escolas de Alcabideche
- Agrupamento de escolas de Alvide
- Agrupamento de escolas de Carcavelos
- Agrupamento de escolas de Cascais
- Agrupamento de escolas de Frei Gonçalo de Azevedo
- Agrupamento de escolas de João de Deus
- Agrupamento de escolas de Matilde Rosa Araújo
- Agrupamento de escolas de S. João do Estoril
- Agrupamento de escolas Stº António da Parede
- Escola Secundária da Cidadela
- EMAC - Empresa de Ambiente de Cascais
- FENACERCI
- Movijovem
- CASP - Pisão
- Associação Hípica Terapêutica de Cascais, IPSS
- Escola Salesiana
- Clube Naval de Cascais
- PSP do Estoril - Escola Segura
- Associação Desportos de Aventura Desnível
- Escola da Alapraia
- Special Olympics - Portugal
- Solleftea Comuna
- CMOeiras - Gab.Saúde, seg e promoção social
- Auto Reparadora Murtalense
- BIOSEC
- Bombeiros Voluntários da Parede
- Briz & Simas - Actividades Hoteleiras
- Casa de Repouso - Birre
- Casvet - Hospital Veterinário da Linha
- Centro de Congressos Estoril
- Centro Social Paroquial S. João e S. Pedro do Estoril
- Cheira Vento
- Colégio da Bafureira
- Cooperativa Éramos Um
- Cooperativa Horizonte
- Direcção-Geral de Reinserção Social (DGRS)
- Equipa de Cuidados Continuados de Cascais Integrados
- EducaCão
- El Corte Inglés
- Erva Pura
- Escola de equitação Rui Barroso
- Escola Secundária Sebastião e Silva
- Estímulo, Centro de Estudos
- Fundação O Século
- Gabinete de Massagens Terapêuticas e Reabilitação da Alapraia
- Grafilinha
- Horto do Campo Grande
- Hotel Estoril Eden
- Hotel Pestana Cascais
- Hotel Riviera
- Jarpis
- Jumbo - Cascais - (RH)
- Papageno "Frango take-away"
- Rabanal Ferreira Pinto, Lda (serviços de Lavandaria)
- TorreGuia
- VERBENA
- Viveiros Belo Horizonte

8.6. Sistema de participação de Clientes e Outras Partes Interessadas

8.6.1. Grupos de Auto-representação

Na perspectiva de fomentar a auto-determinação e a participação dos Clientes da CERCICA temos em funcionamento três grupos de Auto-Representantes, dois constituídos por Clientes de CAO e outro constituído por Clientes da Formação Profissional. O objectivo é o de melhorar e ajustar o sentido crítico e opinião própria dos Clientes, o conhecimento e respeito pelos seus Direitos e Deveres, competências para tomada de decisão, capacidade de iniciativa, aquisição de novos conhecimentos, relacionamento interpessoal e também o incentivo para a divulgação do trabalho realizado a colegas, monitores/formadores e a entidades externas.

Indicador	CAO	FP
Nº de atividades realizadas ao longo do ano	16	7
Resultados da Avaliação da Participação	91%	25%
Nº de Convidados e tipo: Clientes, Colaboradores e outras partes	37 Clientes e 2 Colaboradores	2 Clientes

O nº de atividades realizadas na FP é inferior ao do CAO, uma vez que a FP reúne quinzenalmente e o CAO reúne semanalmente. Relativamente ao indicador sobre a participação, verifica-se que a participação dos Clientes da Formação Profissional é bastante baixa. Este factor deve-se à constante entrada e saída de Formandos quer para estágio, quer pela saída de Formandos do próprio programa de Formação (2 anos de duração). Assim, o modelo de funcionamento da auto-representação para a Formação Profissional irá ser alvo de um plano de melhoria. Por último, no indicador dos convidados, aparece o número e o tipo de convidados que participaram nas reuniões dos auto-representantes.

8.6.2. Avaliação do Grau de Satisfação

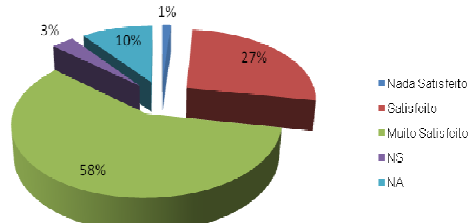
No âmbito do processo de implementação do sistema de gestão da qualidade, avaliámos o grau de satisfação de todas as partes interessadas (Clientes, Famílias/Significativos, Colaboradores, Voluntários e Parceiros/ Financiadores) relativamente aos serviços prestados pela CERCICA.

Pretendemos perceber os pontos fortes e as áreas de melhoria tendo em consideração as variáveis em análise. A utilização desta ferramenta permite-nos avaliar o nosso desempenho, como organização, na perspectiva de todas as partes interessadas, sendo importante para definirmos novas metas a atingir.

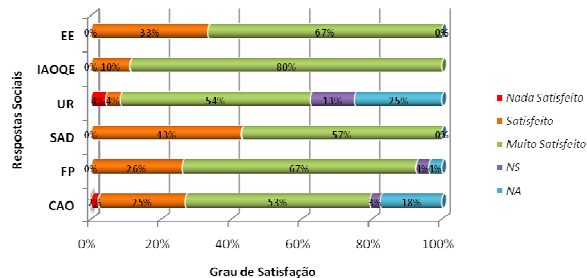
São então apresentados, de seguida, os resultados globais, por parte interessada: Clientes, Famílias/Significativos, Colaboradores e Parceiros/ Financiadores.

Cientes

Grau de Satisfação Geral dos Clientes das Respostas Sociais



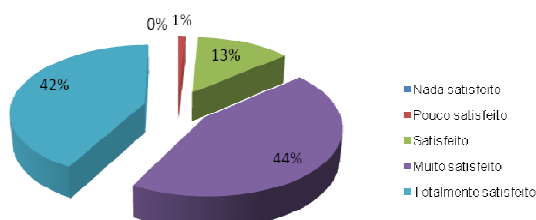
Grau de Satisfação Geral dos Clientes por Resposta Social



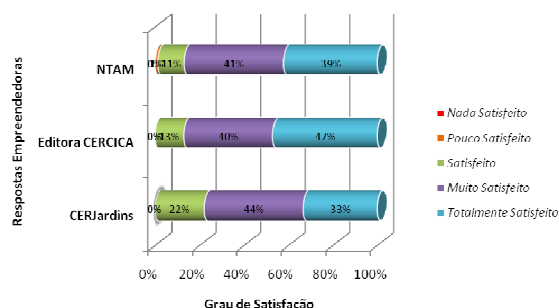
Em termos de satisfação geral, verifica-se que 58% dos Clientes das Respostas Sociais estão muito satisfeitos com os serviços prestados pela CERCICA. Apenas 1% referem insatisfação.

Comparando os resultados alcançados pelas várias Respostas Sociais, verifica-se que cada uma das Respostas Sociais obteve um grau de satisfação superior a 50% com destaque para o serviço de IAOQE em que 80% dos seus Clientes referem estar muito satisfeitos. Por oposição, os serviços do CAO e UR são os únicos que obtêm apreciações negativas por parte dos seus Clientes (2% e 4%, respectivamente, referem não estar satisfeitos).

Grau de Satisfação Geral das Respostas Empreendedoras



Grau de Satisfação Geral dos Clientes por Resposta Empreendedora

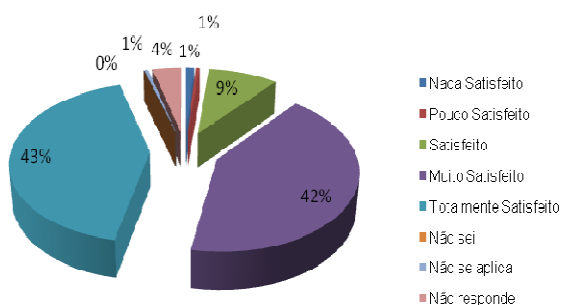


No que se refere às Respostas Empreendedoras, verifica-se, em termos globais, um grau de satisfação próximo dos 100% (42% afirmaram satisfação total, 44% muita satisfação e 13% referiram estar satisfeitos). Apenas 1% indicam não estar satisfeitos com os serviços prestados.

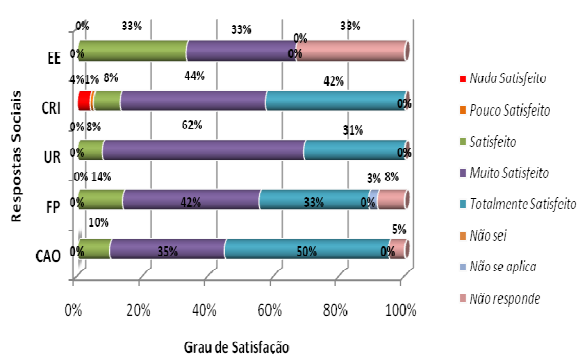
Especificamente, por Resposta Empreendedora, destaca-se o elevado grau de satisfação manifestado pelos Clientes da Editora CERCICA: 47% estão totalmente satisfeitos, 40% muito satisfeitos e 13% satisfeitos. Apenas os Clientes do NTAM referem alguma insatisfação face ao serviço (1%).

Famílias/Significativos

Grau de Satisfação Geral das Famílias/Significativos face às Respostas Sociais



Grau de Satisfação Geral das Famílias/Significativos por Resposta Social



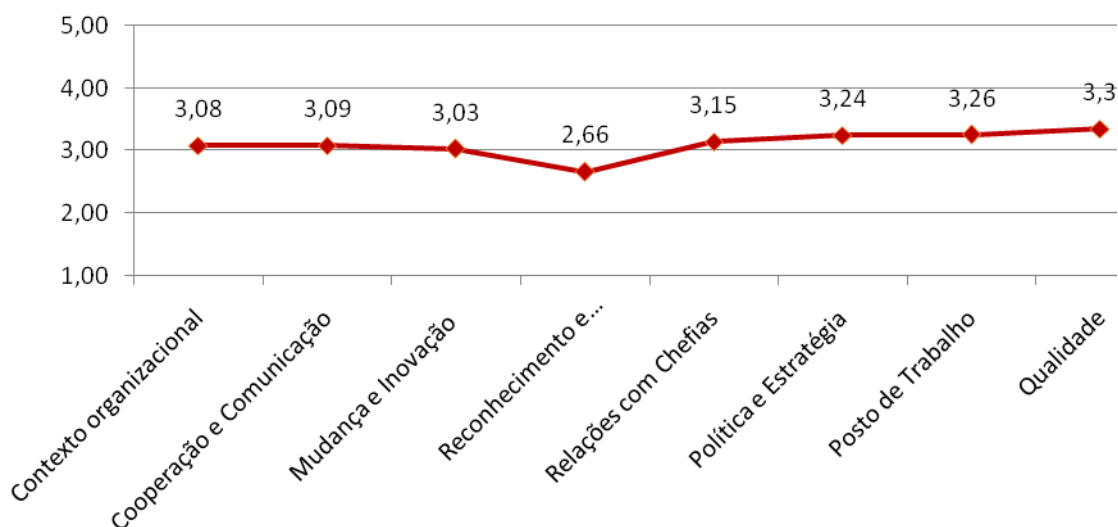
Em termos de satisfação geral das Famílias/Significativos face aos serviços prestados pelas Respostas Sociais da CERCICA, verifica-se resultados muito positivos na medida em que cerca de 85% referem estar Muito e Totalmente satisfeitos (42% e 43%, respectivamente). Apenas 2% referem Insatisfação (1% de Pouca Satisfação e 2% de Nenhuma Satisfação).

Comparando os resultados alcançados pelas várias Respostas Sociais, verifica-se que cada uma das Respostas Sociais obteve um grau de satisfação superior a 50% com destaque para o serviço das UR em que 93% das Famílias/Significativos referem estar Muito e Totalmente Satisfeitos. Por oposição, os serviços do CRI são os únicos que obtêm apreciações negativas (4% das Famílias/Significativos referem estar Nada Satisfeitos e 1%, Pouco Satisfeitos).

Colaboradores

A média do Grau de Satisfação Geral dos Colaboradores com a CERCICA é de 3,26 (numa escala crescente de 1 a 5).

Médias das variáveis analisadas pelos Colaboradores da CERCICA

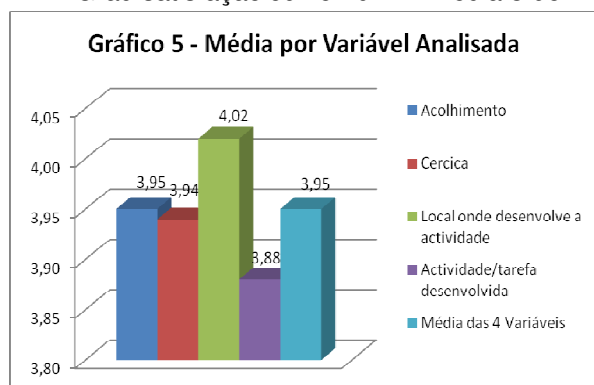


A média das 8 variáveis medidas é 3,11. A variável que se destaca, com uma média de avaliação mais positiva é a relacionada com a Qualidade (3,3) e a que reúne menor grau de satisfação é a variável Reconhecimento e Recompensa (2,66).

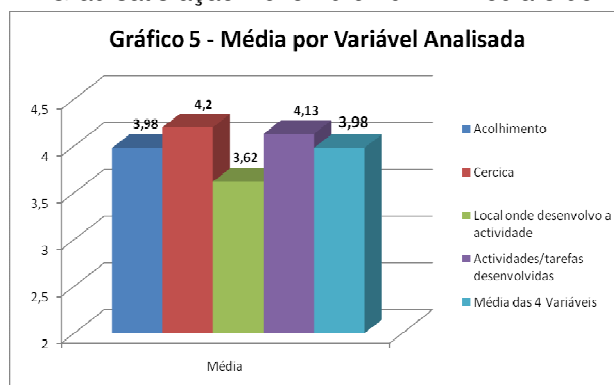
Voluntários

No âmbito do processo de implementação do sistema de gestão da qualidade, avaliámos a satisfação dos Voluntários da CERCICA. Pretendemos perceber os pontos fortes e as áreas de melhoria tendo em consideração as variáveis em análise. A utilização desta ferramenta permite-nos monitorizar o nosso desempenho, como CERCICA, na perspectiva dos Voluntários, sendo importante para definirmos novas metas a atingir.

Grau satisfação Julho 2011 – Média 3.95



Grau satisfação Novembro 2011 – Média 3.98



Comparando os resultados alcançados o grau de satisfação dos Voluntários está nos 3.97 (escala de 1 a 5).

Em baixo realçamos os pontos fortes da CERCICA, no ponto de vista dos Voluntários que participaram no questionário de satisfação, bem como, os aspectos mais frágeis, recomendações ou sugestões de melhoria para utilizar no futuro.

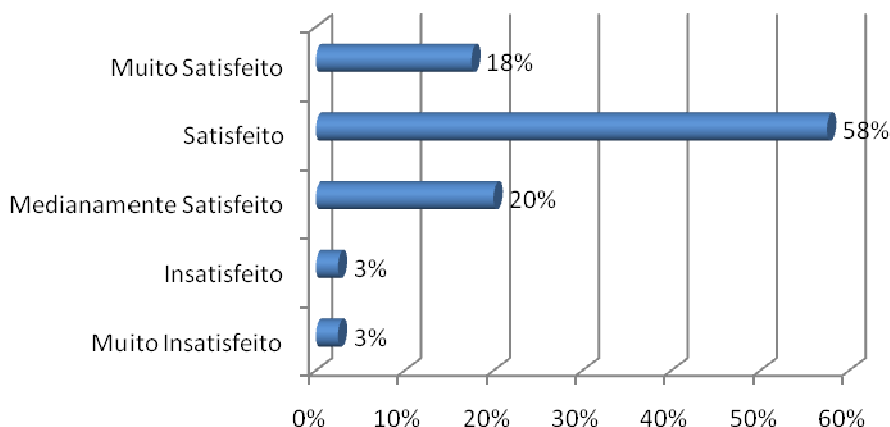
Os Voluntários destacam o acolhimento feito pela organização, o sentimento de Segurança na eventualidade de existência de acidentes de trabalho a confiança no trabalho realizado pela CERCICA, a facilidade de integração na equipa e a realização pessoal com a função que desempenham.

Como recomendações, os Voluntários propõem: Aumentar o uso de cartão de identificação pessoal, por todos os Voluntários, proporcionar o conhecimento por parte dos Voluntários das alterações/decisões existentes na CERCICA que digam respeito à sua participação e promover a participação em programas de formação inicial e contínua.

Parceiros

De forma a facilitar e a potenciar a obtenção de respostas ao questionário de avaliação do grau de satisfação dos Parceiros, este foi disponibilizado a todos os Parceiros e Financiadores da CERCICA num link online através de notificação por e-mail. Contudo, não foi possível a recolha das respostas por dificuldades técnicas informáticas tendo-se obtido apenas resultados por parte dos Parceiros do CRI a quem o questionário foi disponibilizado em formato de papel. São estes os resultados que foram alvo de análise.

9. Considerando todos os aspectos da parceria estabelecida com o CRI-CERCICA está:



Em termos de satisfação geral, verifica-se que 58% dos Parceiros do CRI estão satisfeitos com a parceria estabelecida com a CERCICA e 18% estão muito satisfeitos.

Em termos globais, pode-se concluir que os Clientes, Famílias/Significativos, Colaboradores e Parceiros estão francamente satisfeitos com os diversos serviços e atividades disponibilizados pela CERCICA.

Destacam-se em termos positivos, o empenho e envolvimento dos Colaboradores e a satisfação com a qualidade das instalações.

A melhorar, sendo opinião comum a Clientes e Famílias/Significativos, a qualidade da alimentação disponibilizada. Pelos Clientes, é ainda manifestada a necessidade de um espaço de lazer e de convívio para os períodos de intervalo das atividades.

Nos Colaboradores, é destacada a mais-valia dos serviços prestados pela CERCICA aos Clientes e, em termos negativos, as questões relacionadas com o reconhecimento e recompensa pelo desempenho manifestado.

8.6.3. Sugestões e Reclamações

Este processo refere-se à apresentação, análise e tratamento de reclamações e sugestões com origem nas várias partes interessadas (Clientes, Família/Significativos, Colaboradores, Organizações Parceiras, ...).

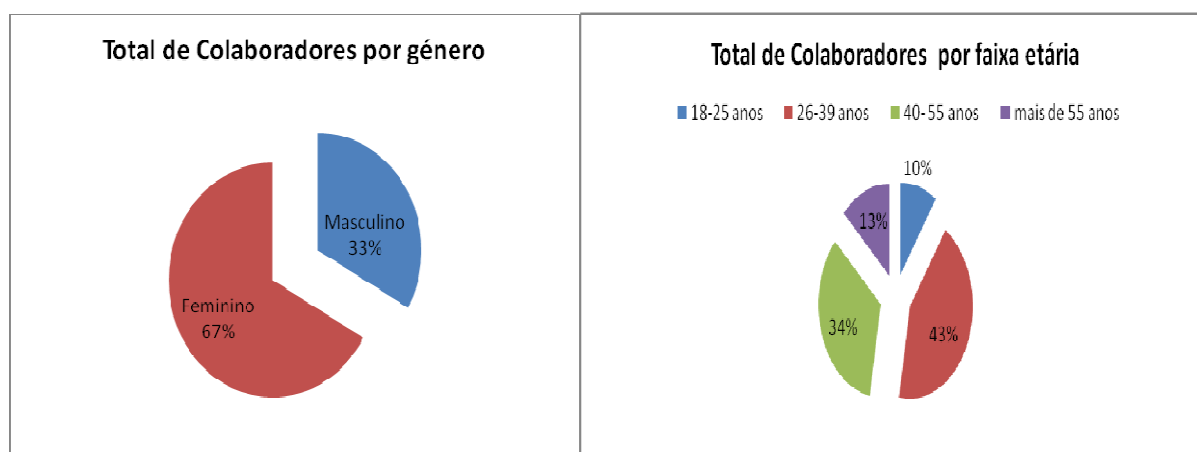
As reclamações registadas no livro de reclamações, de acordo com o nº 4 do Artº 5º do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei 371/2007 de 6 de Novembro, são também analisadas de acordo com este procedimento.

Ao longo do ano de 2011, foram recebidas 54 Reclamações e 19 Sugestões. A maioria das reclamações foi apresentada pelos Clientes do NTAM relacionando-se com as condições físicas dos balneários (espaço, humidade, temperatura) e características da água da piscina (temperatura e quantidade de cloro). No que se refere às sugestões, a grande maioria também foram entregues pelos Clientes do NTAM, relacionando-se com as mesmas questões das reclamações: condições físicas das instalações.

8.7. Recursos Humanos

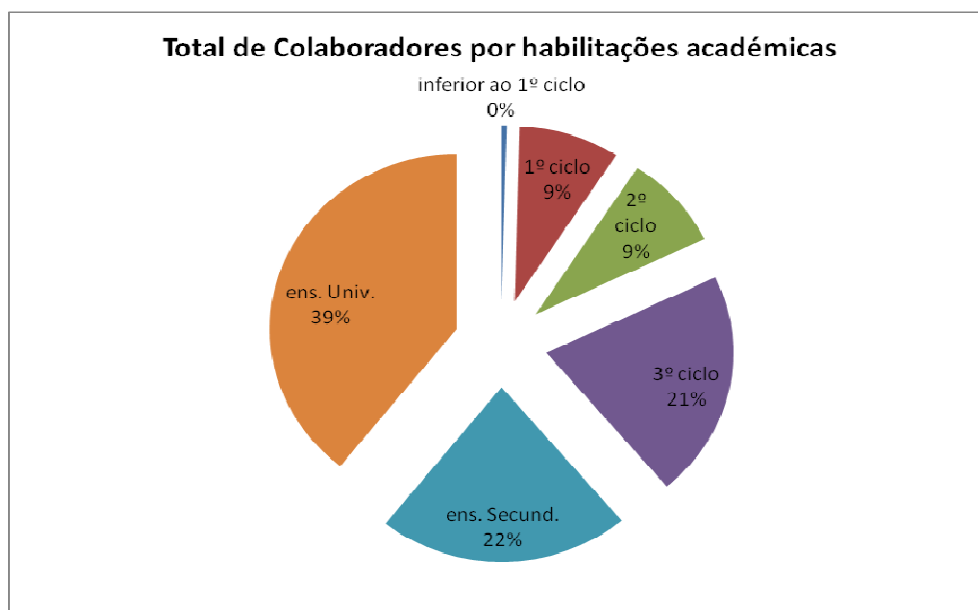
8.7.1. Breve caracterização dos Colaboradores

Em 2011 o número total de Colaboradores foi de 229 pessoas. A seguir apresentamos alguns dados de caracterização:

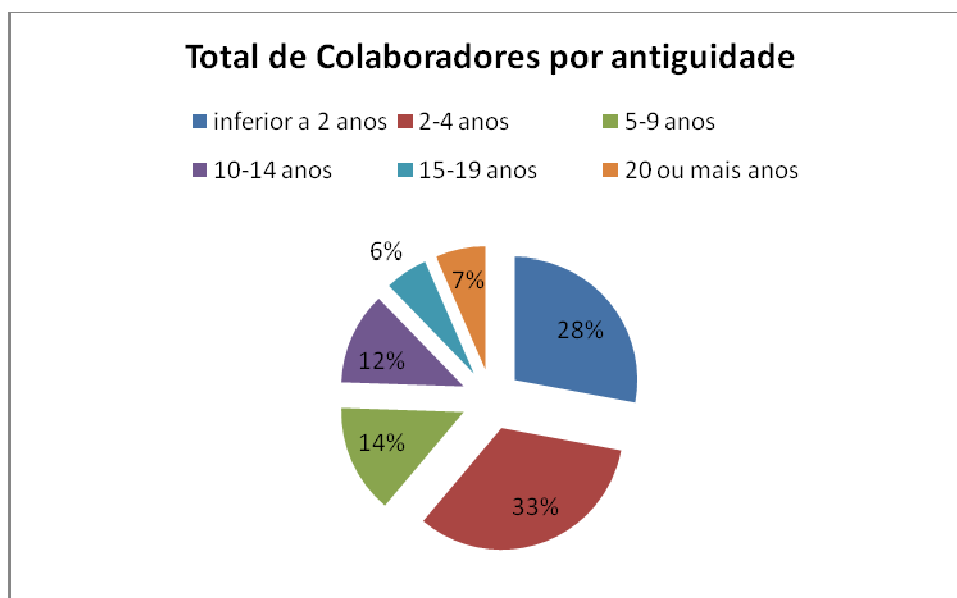


Em termos de género, verificamos a predominância de Colaboradores do sexo feminino, nesta Organização.

Por outro lado, observamos a existência de algum equilíbrio na distribuição da faixa etária. O nº de Colaboradores com idade acima dos 55 anos é compensado pela entrada de Colaboradores mais novos com idade igual ou inferior a 25 anos.



Relativamente ao nível de habilitações académicas dos Colaboradores continuam a predominar aqueles com habilitações de nível universitário.



No que se refere à antiguidade dos Colaboradores, verificamos que cerca de 61% estão na Organização há menos de 5 anos.

8.7.2. Avaliação de Desempenho

A Gestão do Desempenho configura um conjunto de processos integrados que visam estabelecer uma compreensão partilhada e responsável dos objectivos institucionais e dos esforços pessoais.

No ano de 2011 estendeu-se e uniformizou-se a toda a organização a Avaliação do Desempenho, utilizando um modelo de transição que comportava 7 (sete) dimensões comportamentais e laborais, em que tanto o avaliado como o avaliador formulavam a sua própria apreciação sobre o nível de ajustamento atingido ao longo do período em causa.

Deste modo, foi possível estabelecer com cada Colaborador, quais os pontos mais fortes e quais os mais fracos, a merecerem maior atenção e respostas adequadas, com vista a melhorar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pela CERCICA.

Este esforço constituiu o primeiro passo para a implementação de um sistema mais abrangente e que incluirá também objectivos individuais e de equipa para todos os Colaboradores.

8.7.3. Formação e Desenvolvimento de Competências

Considerando que a Política de Formação da CERCICA tem como objectivos:

- Responder de forma atempada e eficaz aos novos desafios que se colocam à organização;
- Responder às necessidades de formação dos Colaboradores para desempenharem as suas funções de forma eficaz;
- Melhorar o clima organizacional promovendo o respeito mútuo e o trabalho em equipa;
- Cultivar uma política de formação permanente que promova o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os Colaboradores;
- Acrescentar valor aos programas desenvolvidos.

A CERCICA implementa, anualmente, um Plano de Formação e de Desenvolvimento de Competências dos seus Colaboradores, na expectativa de qualificar e ampliar as respostas dadas às Pessoas com deficiências e Incapacidades (PCDI).

Indicadores	Valor
Nº Total de acções de formação realizadas	62
Volume Global de Formação (Horas)	1982
Total de Colaboradores em formação	110

Total de Colaboradores Envolvidos por nível de qualificação	Total
< Nível 1	8
Nível 1 - 2º Ciclo	3
Nível 2 - 3º Ciclo	28
Nível 3 - Ensino Secundário	22
Nível 4 - Ensino sec. Acrescido de estágio profissional	3
Nível 5 - qualificação pós-secundária não superior	0
Nível 6 - Licenciatura e Bacharelato	44
Nível 7 - Mestrado	2

8.8. Gestão do Voluntariado

Este processo visa definir conceitos ligados ao voluntariado na Instituição, as regras de organização, recrutamento, selecção e definição de competências/perfil do Voluntário e do Gestor de voluntariado, assim como o processo de monitorização, acompanhamento e formação dos mesmos.

Ao longo deste ano – Ano Europeu do Voluntariado e Cidadania Activa - encontrámo-nos a implementar todo o sistema de Gestão de Voluntariado, com a adequação e melhoria de processos e documentos, realização de formação aos Voluntários para um melhor enquadramento legal e institucional, levantamento do seu grau de satisfação, levantamento de necessidades de voluntariado nas áreas/Respostas Sociais e projectos.

8.9. Processo de Administração Terapêutica e Plano de Actuação em Situação de Emergência.

Por *Administração Terapêutica* entende-se a prestação directa do plano de medicação prescrito pela acção médica.

Consideram-se *Situações de Emergência (SE)*, todas as situações relacionadas com a saúde (física ou mental) dos Clientes, que necessitem da intervenção dos Colaboradores ou de outros agentes externos (cuidados médicos).

São consideradas *Situações de Emergência* as que decorrem de um acidente (ex: engasgamento, queda), de doença aguda (doença de início súbito, como por ex: febre, dor, vômitos, diarreia, mau estar geral) ou de agudização de doença crónica (episódio decorrente de doença crónica pré-existente, como por ex: crise de epilepsia, alteração comportamental).

No âmbito destes processos foram monitorizados os seguintes indicadores:

Indicadores	Resultados
% de planos de administração terapêutica executados de acordo com o programa estabelecido	99%
% de situações de emergência que seguem os procedimentos estabelecidos	96%

De um modo geral ambos os procedimentos decorreram com normalidade e os resultados obtidos em cada quadrimestre evoluíram positivamente, isto é, no sentido da interiorização e aplicação correcta dos procedimentos.

Relativamente à administração terapêutica, a percentagem de planos de administração terapêutica que não foram executados de acordo com o programa estabelecido (1% anual) deveu-se na sua maioria a situações de erros de registo (por esquecimento ou por dificuldade de compreensão inicial das regras estabelecidas para o efeito). Foram pontuais as situações em que ocorreram falhas efectivas na administração de medicação. As que ocorreram foram devidas a erro por parte do Colaborador responsável.

Relativamente às Situações de Emergência, a percentagem de situações de emergência que não seguiram os procedimentos estabelecidos (4%) foram, exclusivamente devidas a erros na descrição/ registo das mesmas por parte dos Colaboradores que os efectuaram.

Como maior dificuldade que permanece salienta-se a resistência que algumas Famílias ainda colocam ao procedimento de Administração Terapêutica, uma vez que o rigor exigido na execução das terapêuticas farmacológicas implica uma maior articulação entre as Famílias e os médicos assistentes, nem sempre existente.

8.10. Gestão dos Transportes

Este Processo regula a utilização de viaturas da propriedade da CERCICA.

Indicador	Resultado
Grau de Cumprimento do Plano do transporte de Clientes	84.64%

Foi cumprido o plano de transporte solicitado pelos Clientes. O desvio de 15.36%, deve-se às ausências temporárias de alguns Clientes.

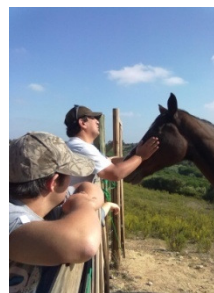
9. Projectos em Desenvolvimento

Projectos de Continuidade

Continuámos a desenvolver diversos projectos em 2011. Aqui apresentamos de forma resumida em que consistiram.

Colónias de Férias

Ao longo de 2011, o CAO desenvolveu 5 Colónias de Férias, com a participação de 77 Clientes. As colónias realizaram-se em Portimão, na Torreira (Aveiro), em Seia, no Cartaxo, com o apoio da CMC e na Zambujeira do Mar (organizada pela FENACERCI).



À Descoberta do Som

O projecto “À Descoberta no Som” existe na CERCICA para dar resposta adequada, mais abrangente e adaptada a várias possibilidades e necessidades desta Instituição e respectivos Clientes. Visou uma solução de qualidade e diversidade para prover à crescente necessidade e procura deste tipo de atividades complementares.

O projeto pretendeu desenvolver e promover atividades complementares que incluem desde relaxamento profundo passando por interação e estímulo sensorial, expressão artística, exploração de materiais naturais até a expressão corporal. Estas vivências visam essencialmente a interação através de instrumentos musicais, aromas e materiais naturais.

O uso do espaço exterior e dos recursos naturais desta Instituição são fundamentais para o desenvolvimento desta iniciativa. Pretendeu dar-se oportunidade de experienciar outras realidades e estímulos sensoriais, interagindo de forma que os Clientes desfrutem de diversos ambientes e vivências num período de tempo adaptado ao seu interesse, capacidade e necessidade. Abrangeu cerca 90 Clientes do CAO e CET.

Projeto Compono

Este projeto pretende mudar o paradigma no desenvolvimento de produtos realizados por Pessoas com deficiência intelectual. A sua finalidade é desenvolver produtos diferenciados com marca CERCICA, manufacturados por Clientes do CAO, que trabalham em rede colaborativa.

Em 2011 foram produzidas 346 peças únicas de excelência (postais com motivos de Arraiolos, bijuteria fina, vasos artesanais) das quais foram vendidas 267. Mais importante que este número são os ganhos para cada pessoa envolvida neste projeto a nível das suas competências.

Projeto Toma-lá

É um projeto de design social que surgiu de uma vontade de qualificar os recursos e produtos de públicos vulneráveis de Instituições do Concelho de Cascais, através da criação de uma coleção de peças originais únicas, intemporais e com história, contando com a colaboração da Designer Susana António.

O projeto desenvolvido na CERCICA é um Bloco de Notas, manufacturado em rede colaborativa, envolvendo 3 ateliês/oficinas: Encadernação, Tapeçaria/Costura e Artes Decorativas. Encontra mais informação em <http://toma-la.com/>.

Clube de Fotografia

O Clube de Fotografia nasceu da ideia de responder às necessidades dos Clientes do CAO, com mais uma actividade no contexto artístico. A adesão dos Clientes revelou-se bastante positiva. Considerando a fotografia uma actividade que pode ser trabalhada em diferentes vertentes: artística, lúdica ou ocupacional, pode ser uma actividade transversal, ou seja, abranger grande parte dos Clientes do CAO. Esta actividade tem como objectivo primordial, trabalhar o desenvolvimento de competências dos Clientes de diferentes ateliês e oficinas, nomeadamente a autonomia, a capacidade de observação e de síntese, coordenação, expressão e competências sociais. Pretende-se ainda, a promoção da valorização pessoal através do entendimento e domínio da ferramenta tecnológica (câmara fotográfica) e consequentemente potencializar o gosto pela Fotografia.

Terapias Assistidas por Animais (TAA)



A Terapia Assistida por Animais (TAA), em sessões individuais ou de grupo, tem como objectivo geral, partindo das potencialidades de cada Cliente, contribuir para uma melhoria na sua qualidade de vida e utilizando, sempre, o cão como meio facilitador. Isto pode significar a manutenção ou desenvolvimento das capacidades motoras, a melhoria das competências a nível da comunicação, o aumento da motivação em diferentes tarefas ou a redução de comportamentos estereotipados

A. Sessões Individuais

As sessões individuais de Terapia Assistida Por Cães desenvolvem-se 1) no espaço TAA, 2) na sala de tosquias da Área Tratador de Animais ou 3) no espaço exterior da CERCICA, dependendo da actividade planeada e do estado do tempo. Destina-se a Clientes dos Pólos Terapêutico e Ocupacional do CAO.

A participação de cada Cliente é orientada para atividades seleccionadas do tipo sensorial, perceptivo, cognitivo, motor e/ ou comportamental. De acordo com os objectivos delineados para cada um, assim se intervém de forma a desenvolver a atenção, a concentração, a memória, a auto-confiança, o autocontrolo, a comunicação a nível da compreensão e expressão, a amplitude de movimentos, a coordenação motora e a marcha ou contribuir para reduzir a ansiedade e estereotipias motoras, entre outros objectivos.

B. Sessões de Grupo

Nas sessões de grupo, que se desenvolvem 1) no espaço TAA ou 2) em alguns Ateliês, uma vez por semana, é privilegiado o contacto directo com o cão, recorrendo-se, muitas vezes, a objectos que possam facilitar situações de jogo em grupo, como uma bola de ténis ou outro brinquedo vulgarmente utilizado em treino de cães, assim como escovas para escovar o pêlo. Apesar de se estimular o máximo de participação de cada um, dentro do grupo, esta varia de acordo com o interesse demonstrado. São raros os Clientes que manifestam receio neste tipo de contacto, mas existem e isso é naturalmente respeitado.

Entre outros objectivos, pretende-se com a presença do cão induzir prazer, constituindo isso um benefício significativo no bem-estar físico e mental dos Clientes e dessa forma contribuir para a diminuição de situações de dor e fadiga, redução da ansiedade, facilitando o relaxamento e o humor. Da mesma forma toda a actividade é também orientada no sentido de contribuir para aumentar a amplitude de movimentos, a melhoria da motricidade global e motricidade fina e a experiência de vivências em grupo pode levar a um aumento da comunicação, tanto a nível da compreensão como da expressão.

Saber esperar a sua vez, aumentar os tempos de atenção e concentração e promover comportamentos de cooperação e entreaajuda assim como facilitar a interacção em situações de grupo, são outros dos objectivos para os quais se pretende trabalhar.

Usufruem desta actividade cerca de 40 Clientes.

Teatro

Esta actividade iniciou no decorrer de 2011 (Setembro) sobre auto-proposta de um Voluntário - encenador, criador e artista (Manel Maduro) – conta com a participação de 18 Clientes e que se traduz não só numa actividade lúdica, mas também como forma de desenvolvimento expressivo, criando nos Clientes intervenientes auto-estima e auto-confiança, o que lhes permite desenvolverem e memorizarem “uma história” que por eles será trabalhada e apresentada.

Visa conduzir os Clientes participantes à acção, desenvolver os seus níveis de autonomia e promover a reacção perante a passividade.

Uma das técnicas usadas é a da improvisação que permite trabalhar as próprias realidades quotidianas, contribuindo, deste modo para a sua transformação.

Protocolo de Ajudas Técnicas

O Serviço de Apoio Domiciliario, através do protocolo de ajudas técnicas, estabelecido com a CMC, procura otimizar os recursos existentes, através da cedência temporária de ajudas técnicas, previligiando a qualidade de vida no domicílio e a recuperação celere do estado funcional físico dos seus Clientes. A intervenção no âmbito deste protocolo, registou a cedência de 23 ajudas técnicas no decorrer do ano de 2011, respondendo às necessidades de 20 Clientes.

Projecto ViTaL



Desenvolvido continuamente desde 1999, o projecto ViTaL – Voluntários para os Tempos Livres tem proporcionado aos nossos Clientes a possibilidade de usufruírem dos períodos de lazer, sobretudo fins-de-semana com jovens da sua idade.

Os quatro objectivos do projecto são o desenvolvimento das competências psicossociais e a utonomização dos Clientes, a normalização dos seus tempos livres, a possibilidade dos Significativos terem tempo livre e o envolvimento da comunidade (sobretudo dos Voluntários).

Projecto Farming School



Este projecto é a evolução natural do inicialmente chamado “Horta Pedagógica da CERCICA”, que começou a funcionar em 2009. A partir deste desenvolveu-se uma interacção bastante interessante e positiva entre quem nos visitava e os Clientes que mostravam e ensinavam o seu trabalho, principalmente na oficina de produção de plantas. Os nossos visitantes têm a oportunidade de visitar e trabalhar na oficina de produção de plantas, na nova horta pedagógica contígua ao novo espaço Farming School e às hortas e estufas da CERCICA.

O nº de visitantes no âmbito do projecto da Farming School (865 visitantes) foi muito superior ao que estava previsto, tendo ocorrido ao longo do ano 27 visitas às Hortas da CERCICA e à oficina de Produção de Plantas.

CERCICA Futebol Clube

O CFC - CERCICA Futebol Clube existe desde 2006 graças ao empenho de um Voluntário Vitor Silva e dos Colaboradores da CERCICA afetos ao projecto. Semanalmente foram realizados dois treinos que permitem aos atletas desenvolver as suas competências psicomotoras.

Para além dos treinos os atletas participaram em inúmeras provas, incluindo o II Encontro CFC organizado em parceria com o Special Olympics Portugal e a Câmara Municipal de Cascais.

De salientar o nível desportivo atingido, tendo 3 dos atletas do CFC participado em Atenas nos Jogos Mundiais do Special Olympics, tendo a Maria de Abreu conquistado o 2º lugar nos 100 metros, pelo que foi posteriormente distinguida na Gala do Desporto de Cascais

Equitação Terapêutica

Método terapêutico e educacional que utiliza o cavalo numa abordagem interdisciplinar, nas áreas da fisioterapia, no desenvolvimento de competências e na equitação adaptada, com a finalidade de promover o desenvolvimento biopsicossocial da Pessoa com deficiência. Este projeto envolveu durante o ano de 2011, 21 Clientes (CAO e Educação) e 2 fisioterapeutas do NTAM.

Vela Sem Limites

Esta actividade resulta de uma parceria entre a CERCICA, o Clube Naval de Cascais e a Câmara Municipal de Cascais e pode ser encarada numa perspectiva terapêutica, desportiva ou recreativa. Utilizando os acess (embarcações) pretende-se o desenvolvimento de competências biopsicossociais e a promoção de sentimentos de bem-estar.

Participaram nesta atividade 5 Clientes de CAO, com o acompanhamento de um vigilante do NTAM. Este projeto é supervisionado por 2 TSEER que participam em reuniões mensais no Clube Naval de Cascais, com o objetivo de realizar o acompanhamento técnico e a avaliação do projeto a nível concelhio.

Férias na CERCICA

São objetivos deste projeto:

- constituir uma resposta de qualidade para Famílias de Crianças entre os 4 e os 12 anos, com e sem deficiência
- promover a inclusão da Pessoa com deficiência
- permitir a alguns Clientes do CR a vivência de uma função diferente como ajudantes de monitores das Crianças
- apoiar os Colaboradores no período de férias escolares dos filhos
- rentabilizar Colaboradores e espaços da CERCICA.

As atividades disponibilizadas foram dinamizadas pelo NTAM, CERJARDINS e pelo CAO. A coordenação da colónia foi da responsabilidade do NTAM

Inscreveram-se 16 Crianças na 1ª semana e 28 na 2ª semana, num total de 35 Crianças.

A avaliação de todas as partes envolvidas – Crianças, Famílias, Técnicos e Monitores foi bastante positiva.

Guardiões Acessibilidade

O projeto dos Guardiões da Acessibilidade, financiado pela Câmara Municipal de Cascais, nasceu da necessidade da sensibilização da população em idade escolar para a problemática da deficiência, promovendo a inclusão.

Com esta atividade é impulsionada a aproximação da população escolar à população com deficiência e consciencializa-se a população escolar para a problemática da deficiência e para o reconhecimento das capacidades das Pessoas com deficiência.

A atividade realiza-se mensalmente com sessões dinamizadas pelos alunos das escolas supervisionadas por duas TSSER do NTAM e pela professora responsável pelo projeto na escola.

Este projeto envolveu em 2011, 17 Clientes da CERCICA (CAO e Educação), 28 alunos da Escola EB 23 da Alapraia e 30 alunos da Escola Salesiana do Estoril.

Festas de aniversário

Continuou em 2011, a dinamização de festas de aniversário na piscina ou no ginásio da CERCICA. As festas decorreram ao sábado e foram organizadas tendo em conta a faixa etária e os interesses da Criança e dos convidados. Durante o ano 2011 foram realizadas 2 festas.

Projectos no âmbito da plataforma SAD +



No ano de 2011, o Serviço de Apoio Domiciliário proporcionou aos seus Clientes, 62 atividades de âmbito sociocultural e de desenvolvimento pessoal, através dos projectos “Viver ++” e “Saber Envelhecer”. Promovemos atividades lúdicas de âmbito cultural e recreativo, de Desenvolvimento Pessoal, de mobilidade, ateliês de culinária, de artes plásticas e de embelezamento pessoal. Estes projetos contaram com 453 participações, envolvendo 31 Clientes.

Em 2011 iniciámos os seguintes Projectos Inovadores:

Ateliês Itinerantes

A **Oficina Artes do Fogo**, procura desenvolver atividades que promovam a participação e integração social dos seus Clientes. Tendo em vista a concretização deste objectivo esta oficina desenvolve *Ateliês de Azulejaria* na comunidade, dinamizados pelos seus Clientes.

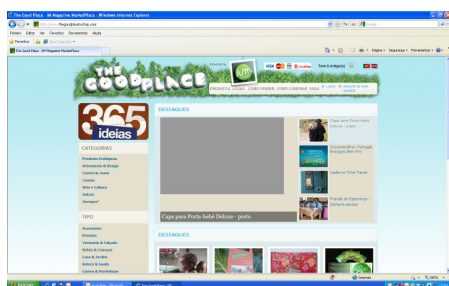


Estes ateliês de carácter itinerante podem ser desenvolvidos em Jardins de Infância, Escolas, Lares da 3ª Idade, Empresas, ou seja, para a comunidade em geral.

No passado mês de Abril 4 Clientes da Oficina Artes do Fogo dinamizaram Ateliês de Azulejaria no Externato Florinda Leal. Com o objectivo de celebrarem o Dia da Mãe os alunos puderam mimar as suas mães, oferecendo-lhes um azulejo personalizado.

Os ateliês contaram com a participação de 100 alunos, que realizaram pintura de azulejos de uma forma criativa e dinâmica.

Loja “The Good Place to Shop” - online



O link:

<http://www.thegoodplacetoshop.com>

Este projecto/loja trata-se de um marketplace pertencente à revista IM magazine que, em 2011 nos fez o convite para aderirmos a esta original e moderna forma de mercado.

Esta revista tem conteúdos livres para o mundo inteiro, e divulga o melhor que se faz no mundo... para um mundo melhor. Para além do conceito ser especial é um marketplace único no mundo, que conta com produtos realizados no CAO da CERCICA e em outras organizações locais nacionais e internacionais. Com vendas possíveis em vários pontos do mundo.

Participação de Clientes do CAO no Projecto do Farming School



O Projecto Farming School é dirigido às escolas e a grupos de Crianças e Jovens, composto por diversos temas relacionados com as tarefas diárias de uma quinta.

Ensinando de uma forma divertida e descontraída, as Crianças poderão pôr em prática alguns dos conhecimentos adquiridos na sala de aula.

Poderão também visitar os ateliês do CAO da CERCICA, (pintura, artes do fogo, madeiras, etc.) onde são promovidas a interacção, a troca de conhecimentos e de experiências

Centro de Recursos de Tecnologias para a Informação e Inclusão (Centro TII)

O Centro TII é um pólo de formação em Tecnologias de Informação, cujo objectivo é combater a infoexclusão das Pessoas com deficiências e incapacidades.

Desenvolvido através de uma parceria estabelecida com a Fundação Vodafone, Câmara Municipal de Cascais e Ministério da Educação e Ciência, este Centro possui equipamento informático e periféricos adaptados a problemas neuromotores, cognitivos e visuais com software específico de comunicação, facilitador da utilização dos equipamentos por todas as Pessoas com deficiências e incapacidades.

Destinar-se-á não só aos alunos da CERCICA como também a professores, formadores e à comunidade do Concelho.

A formação de formadores, está a cargo de Técnicos da Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular do Ministério da Educação e Ciência e irá permitir a aquisição de aprendizagens básicas de autonomia, formação inicial em TI para pessoas com necessidades educativas especiais na óptica do utilizador e formação contínua em TI de cidadãos com deficiência.

Projectos Leonardo Da Vinci



Em parceria com a Adapei Besançon, e com o apoio financeiro da Comissão Europeia (Programa Leonardo da Vinci), decorreram em Besançon (França) estágios profissionais para 5 Formandos, acompanhados por 3 Colaboradores da CERCICA.

Os estágios, com a duração de 3 semanas, decorreram nas áreas de Ajudante de Cozinha / Catering, Empregado de Mesa e Operador de Jardinagem, fomentando as competências socioprofissionais dos Formandos que neles participaram e demonstrando a todos os Clientes as potencialidades laborais das Pessoas com deficiência.

Juventude em Acção

Em parceria com a Solleftea Comuna, e com o apoio financeiro da Comissão Europeia (programa Juventude em Acção), foi organizado um intercâmbio cultural em Solleftea (Suécia), no Inverno, o que permitiu o contacto com a neve e a cultura dos países nórdicos.

Da CERCICA foram 10 Clientes, acompanhados por 4 Colaboradores, que viveram uma semana com os colegas suecos em casas autónomas, o que fortaleceu não só a integração cultural como também o desenvolvimento da autonomia pessoal.

Séniore em Movimento

Durante o ano de 2011, a Câmara Municipal de Cascais convidou a CERCICA a integrar o projeto Séniore em Movimento. Este projeto proporciona atividade física a custos reduzidos aos séniore das várias freguesias do concelho. Assim, a CERCICA passou a receber, desde Outubro de 2011, os séniore da freguesia do Estoril.

Apesar de reconhecer que as verbas utilizadas neste tipo de projectos constituem uma mais valia e um investimento na saúde e qualidade de vida das populações, o NTAM propôs à C.M.C. uma avaliação criteriosa dos 600 participantes, de forma a compreender o real impacto da atividade física na vida destes. Assim, foram propostos à C.M.C. 2 períodos de avaliação: em Outubro 2011 (avaliação inicial) e em Junho 2012 (avaliação final). Esta avaliação decorreu nos locais onde habitualmente os séniore praticam a sua atividade física (Bombeiros Voluntários da Parede; ANEA; Piscina da Abóboda; CERCICA e vários Centros de Dia da Freguesia de Alcabideche). Para o efeito, a equipa construiu um instrumento de avaliação e dois questionários: um de anamnese e outro de avaliação das expectativas dos séniore.

10. Avaliação Global da continuidade dos serviços prestados e Reflexão Final

No final de um ano de profundas reestruturações internas e ajustamentos à situação socioeconómica externa difícil, podemos fazer o balanço do que nos propusemos alcançar e do que realmente conseguimos.

Alguns aspectos merecem particular consideração, nomeadamente os que dizem respeito aos Objectivos Estratégicos (OE) que a CERCICA delineou e, dentro destes, aos Objectivos Operacionais.

No *OE1. Continuar a integrar Pessoas com deficiência intelectual e incapacidades, na comunidade*, dos 8 Objectivos Operacionais propostos 4 foram atingidos. Os 4 objectivos não atingidos relacionam-se, na sua maioria, com a integração profissional dos Clientes no mercado de trabalho, dificultada pela situação socioeconómica adversa e elevada taxa de desemprego.

Os cinco Objectivos Operacionais do *OE2. Contribuir para o sucesso educativo de Crianças e Jovens com necessidades educativas especiais*, foram totalmente atingidos, sendo de destacar o apoio dado a 225 alunos com Necessidades Educativas Especiais pelo Centro de Recursos para a Inclusão em parceria com dez Agrupamentos do Concelho de Cascais e na Escola Secundária da Cidadela.

Relativamente ao *OE3. Melhorar a qualidade de vida das Pessoas com deficiência e incapacidades*, foram propostos 4 Objectivos Operacionais não se tendo atingido apenas um (Melhorar a qualidade de vida dos Clientes, com base em modelos teóricos sustentados) por meta definida incorrectamente. Concretamente, a meta era a realização de 245 PI's de acordo com o Modelo de Qualidade de Vida não tendo sido prevista a eventualidade de alguns Clientes (menos de 10%) desistirem dos serviços ou estarem ausentes por períodos prolongados.

Comparando o Grau Geral de Execução dos Planos Individuais dos Clientes das Respostas Sociais (85%) com a taxa de sucesso de 75% em relação às metas estabelecidas por estas Respostas para o ano de 2011, observam-se resultados equilibrados, o que demonstra que os objectivos definidos em Plano de Atividades concorrem para a satisfação das necessidades manifestadas pelos nossos Clientes.

No *OE4. Promover projectos que facilitem a participação activa da comunidade, na CERCICA* foram atingidos ambos os Objectivos Operacionais sendo de destacar a implementação de um sistema de gestão de voluntariado mais eficiente e o aumento do número de Voluntários.

No que respeita à *satisfação dos Clientes e das partes interessadas (OE5)* não foram atingidos três objectivos, estando este incumprimento relacionado, em dois dos objectivos, com o estabelecimento de metas de forma pouco precisas, na medida em que não tiveram em conta as diferentes escalas de avaliação das Respostas Sociais e das Respostas Empreendedoras.

No que concerne ao objectivo *Aumentar em 4 p.p. a taxa de resposta dos Clientes/Famílias/Significativos* será necessário rever a forma de aplicar os questionários tendo em conta que se registou um decréscimo de 21 p.p.

Pela positiva temos de realçar a melhoria de eficiência no sistema de sugestões / reclamações.

Relativamente ao *OE6. Qualificar o sistema de gestão e dos serviços*, não podemos deixar de assinalar a obtenção da certificação de acordo com o referencial EQUASS Assurance.

Neste sentido, temos de realçar pela positiva a implementação de dez processos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCICA, sendo que o investimento futuro passa pela consolidação deste sistema, especialmente ao nível da monitorização e melhoria contínua.

No que concerne ao *OE7. Diversificar os recursos de financiamento e melhorar a sua eficiência*, apesar dos progressos conseguidos não foi possível realizar seis dos onze objectivos propostos, como por exemplo o volume de livros vendidos, factor influenciado, provavelmente, pela situação económica do País.

Em relação ao *OE8. Desenvolver o marketing social e a comunicação*, constatamos que ainda falta implementar na totalidade o plano de comunicação, que será finalizado no ano de 2012.

Finalmente, no que diz respeito ao *OE9. Melhorar os níveis de qualificação/competências dos Colaboradores* teremos de apostar mais na formação dos Colaboradores, em especial para os Colaboradores com mais baixas qualificações.

Globalmente, dos quarenta e quatro objectivos que nos propusemos alcançar foi cancelado um e, dos restantes, conseguimos concretizar vinte e seis, o que representa uma taxa de sucesso de 60% em relação às metas estabelecidas para o ano de 2011.

Pela positiva, realçamos, também, a realização de dez projectos de continuidade e sete projectos inovadores, com especial destaque para as parcerias que os tornam possíveis, alargando as atividades disponíveis para melhoria da qualidade de vida das Pessoas com deficiência.

Constatamos ainda que, as Respostas Empreendedoras são uma aposta vencedora, uma vez que desenvolveram atividades que se identificam plenamente com a missão da CERCICA e que simultaneamente podem vir a permitir colmatar, em certa medida, parte do défice orçamental que as outras atividades acarretam, pela sua própria natureza.

Estes resultados vão de encontro à análise SWOT e reforçam a prioridade dada pela CERCICA à manutenção e promoção do crescimento dos projectos em curso e desenvolvimento de outros, que contribuam para uma sociedade mais inclusiva e socialmente responsável, bem como o aumento da sustentabilidade financeira, através do empreendedorismo e da angariação de fundos.

A atitude empreendedora e inovadora, também demonstrada pelas Respostas Sociais será certamente o futuro.



11. Proposta Aplicação de Resultados

Propõe-se que o Prejuízo do exercício de 2011, no valor de 147.025,05 euros, seja transferido para a conta de resultados transitados.

12. Relatório de contas

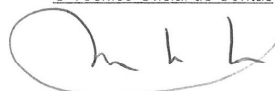
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010
 (Montantes expressos em euros)

ACTIVO	Notas	31 Dezembro 2011	31 Dezembro 2010
ACTIVO NÃO CORRENTE:			
Activos fixos tangíveis	4	4.578.713,83	4.576.895,48
Activos intangíveis	5	0,00	405,70
Total do activo não corrente		4.578.713,83	4.577.301,18
ACTIVO CORRENTE:			
Inventários	6	130.953,46	109.976,15
Clientes		342.326,83	386.573,93
Estados e outros entes públicos	7	11.967,30	11.862,32
Outras contas a receber		75.639,50	0,00
Diferimentos		14.983,76	15.649,65
Outros activos financeiros		257,66	257,66
Caixa e depósitos bancários	8	262.223,22	589.072,93
Total do activo corrente		838.351,73	1.113.392,64
Total do activo		5.417.065,56	5.690.693,82
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
CAPITAL PRÓPRIO:			
Fundo Social	9	14.577,78	14.027,78
Reserva Legal	9	13.141,90	13.141,90
Outras Reservas: Reservas Estatutárias	9	1.253.158,04	1.253.158,04
Reservas Livres	9	379.142,16	379.142,16
Resultados transitados	9	-13.924,28	-3.944,38
Outras variações no capital próprio	9	3.450.205,32	3.358.110,51
		5.096.300,92	5.013.636,01
Resultado líquido do período		-147.025,05	-9.979,90
Total do capital próprio		4.949.275,87	5.003.656,11
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores		58.256,95	55.201,69
Estado e outros entes públicos	7	82.493,15	68.013,70
Financiamentos Obtidos	20	3.494,68	0,00
Outras contas a pagar	10	292.827,53	417.185,81
Diferimentos		30.717,38	146.636,51
Total do passivo corrente		467.789,69	687.037,71
Total do passivo		467.789,69	687.037,71
Total do capital próprio e do passivo		5.417.065,56	5.690.693,82

A Direcção


 2010

O Técnico Oficial de Contas



DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010
(Montantes expressos em euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2011	2010
Vendas e serviços prestados	17	1.340.282,66	1.383.036,36
Subsídios à exploração	18	2.490.839,91	2.603.624,37
Variação nos inventários da produção	16	11.215,33	15.659,47
Trabalhos para a própria entidade		153.350,45	135.190,22
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	11	-393.072,89	-441.839,52
Fornecimentos e serviços externos	12	-1.035.136,31	-1.180.818,61
Gastos com o pessoal	13	-2.631.422,72	-2.582.893,74
Imparidade de dívidas a receber(perdas/reversões)		-3.089,53	0,00
Outros rendimentos e ganhos	19	564.679,62	735.327,66
Outros gastos e perdas	14	-328.965,96	-399.438,73
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		168.680,56	267.847,48
 Gastos / reversões de depreciação e de amortização		 -316.689,48	 -291.991,33
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-148.008,92	-24.143,85
 Juros e rendimentos similares obtidos	15	 4.978,88	 17.540,94
Juros e gastos similares suportados	15	-3.995,01	-3.376,99
Resultado antes de impostos		-147.025,05	-9.979,90
 Imposto sobre o rendimento do período		 0,00	 0,00
Resultado líquido do período		-147.025,05	-9.979,90

A Direcção



O Técnico Oficial de Contas

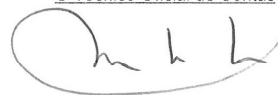


BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010
(Montantes expressos em euros)

ACTIVO	Notas	31 Dezembro 2011	31 Dezembro 2010
ACTIVO NÃO CORRENTE:			
Activos fixos tangíveis	4	4.578.713,83	4.576.895,48
Activos intangíveis	5	0,00	405,70
Total do activo não corrente		4.578.713,83	4.577.301,18
ACTIVO CORRENTE:			
Inventários	6	130.953,46	109.976,15
Clientes		342.326,83	386.573,93
Estados e outros entes públicos	7	11.967,30	11.862,32
Outras contas a receber		75.639,50	0,00
Diferimentos		14.983,76	15.649,65
Outros activos financeiros		257,66	257,66
Caixa e depósitos bancários	8	262.223,22	589.072,93
Total do activo corrente		838.351,73	1.113.392,64
Total do activo		5.417.065,56	5.690.693,82
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
CAPITAL PRÓPRIO:			
Fundo Social	9	14.577,78	14.027,78
Reserva Legal	9	13.141,90	13.141,90
Outras Reservas: Reservas Estatutárias	9	1.253.158,04	1.253.158,04
Reservas Livres	9	379.142,16	379.142,16
Resultados transitados	9	-13.924,28	-3.944,38
Outras variações no capital próprio	9	3.450.205,32	3.358.110,51
		5.096.300,92	5.013.636,01
Resultado líquido do período		-147.025,05	-9.979,90
Total do capital próprio		4.949.275,87	5.003.656,11
PASSIVO CORRENTE:			
Fornecedores		58.256,95	55.201,69
Estado e outros entes públicos	7	82.493,15	68.013,70
Financiamentos Obtidos	20	3.494,68	0,00
Outras contas a pagar	10	292.827,53	417.185,81
Diferimentos		30.717,38	146.636,51
Total do passivo corrente		467.789,69	687.037,71
Total do passivo		467.789,69	687.037,71
Total do capital próprio e do passivo		5.417.065,56	5.690.693,82

A Direcção

 2011 2010

O Técnico Oficial de Contas


DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO DOS EXERCÍCIOS FINDOS A 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2011

ALTERAÇÕES CAPITAL PRÓPRIO	Fundo Social	Reserva legal	Reservas para investimento	Reservas para Educação	Reservas para integração Profissional	Doações	Subsídios para investimento	Reservas Livres	Ajustamentos Transição	Resultado líquido exercício	Total do Capital Próprio
31 de Dezembro de 2010											
Posição a 1 de Janeiro de 2010	13.152,78	11.995,15	1.130.062,83	58.680,71	58.680,72	75.769,86	3.385.076,11	328.684,80	-3.944,38	57.337,89	5.115.496,47
Aplicação de resultados 2009		1.146,75		2.866,89	2.866,89			50.457,36		-57.337,89	0,00
Prejuízo de 2010										-9.979,90	-9.979,90
Reforço	875,00					2.216,50	348.179,38				351.270,88
Regularização							-453.131,34				-453.131,34
Posição a 31 de Dezembro de 2010	14.027,78	13.141,90	1.130.062,83	61.547,60	61.547,61	77.986,36	3.280.124,15	379.142,16	-3.944,38	-9.979,90	5.003.656,11
31 de Dezembro de 2011											
Posição a 1 de Janeiro de 2011	14.027,78	13.141,90	1.130.062,83	61.547,60	61.547,61	77.986,36	3.280.124,15	379.142,16	-3.944,38	-9.979,90	5.003.656,11
Aplicação de resultados de 2010								-9.979,90		9.979,90	0,00
Reforço	550,00					9.473,54	252.645,50				262.669,04
Regularização							-170.024,24				-170.024,24
Resultado líquido de 2011										-147.025,05	-147.025,05
Posição a 31 de Dezembro de 2011	14.577,78	13.141,90	1.130.062,83	61.547,60	61.547,61	87.459,90	3.362.745,41	369.162,26	-3.944,38	-147.025,05	4.949.275,86

A Direcção

O Técnico Oficial de Contas

Anexo às demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2011 e 2010

(Montantes expressos em euros)

1 NOTA INTRODUTÓRIA

A Cercica - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais, CRL é uma cooperativa, foi constituída em 11 de Março de 1976 e tem a sua sede no Livramento, Estoril, concelho de Cascais.

A actividade da Cooperativa consiste na solidariedade social e o desenvolvimento de actividades de apoio em diferentes domínios de intervenção a portadores de deficiência ou com problemas de inserção sócio-profissional. A Cercica opera no concelho de Cascais e Oeiras.

Os documentos de prestação de contas onde são incluídas as demonstrações financeiras da Cercica encontram-se disponíveis em língua Portuguesa .

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em euros, dado que esta é a divisa utilizada preferencialmente no ambiente económico em que a Entidade opera.

2 REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no quadro das disposições em vigor em Portugal, vertidos no Decreto-Lei nº 158/2009, de 13 de Julho, e de acordo com a estrutura conceptual, normas contabilísticas e de relato financeiro e normas interpretativas consignadas, respectivamente, nos avisos 15652/2009, 15655/2009 e 15653/2009, de 27 de Agosto de 2009.

3 PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas adoptadas na preparação das demonstrações financeiras anexas são as seguintes:

3.1- Bases de apresentação

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Cercica, mantidos de acordo com os princípios de contabilidade geral aceites em Portugal.

3.2- Subsídios do Governo

Os subsídios do Governo apenas são reconhecidos quando existe uma certeza razoável de que a Entidade irá cumprir com as condições de atribuição dos mesmos e de que os mesmos irão ser recebidos.

Os subsídios do Governo associados à aquisição de activos fixos tangíveis são reconhecidos inicialmente no capital próprio, sendo subsequentemente imputados numa base sistemática como rendimentos do exercício durante o período de vida útil em que estes activos estão a ser amortizados.

Outros subsídios do Governo são, de uma forma geral, reconhecidos como rendimentos de uma forma sistemática durante os períodos necessários para os balancear com os gastos que é suposto compensarem. Subsídios do Governo que têm por finalidade compensar perdas já incorridas ou que não têm custos futuros associados são reconhecidos como rendimentos do período em que se tornam recebíveis.

3.3- Imposto sobre o rendimento (Valências tributadas)

A CERCICA encontra-se isenta do Imposto sobre o Rendimento (IRC) por estar equiparada a uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social). Apenas estão sujeitas a IRC as valências, consideradas como actividades lucrativas sujeitas à legislação aplicável, que são a Editora Cercica e o projecto Cerjardins.

Imposto corrente: o imposto corrente a pagar é baseado no lucro tributável do exercício correspondente às valências tributadas. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, uma vez que exclui diversos custos e proveitos que apenas serão dedutíveis ou tributáveis noutros exercícios. O lucro tributável exclui ainda custos e proveitos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (dez anos para a Segurança Social até 2000, inclusive, e cinco anos a partir de 2001), excepto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais ou estejam em curso inspecções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias os prazos são alongados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais da Cercica dos anos de 2008 a 2011 poderão ainda vir a ser sujeitas a revisão. A Direcção entende que eventuais correcções resultantes da revisão por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2011.

3.4- Activos fixos tangíveis

Os activos fixos tangíveis são inicialmente registados ao custo de aquisição, o qual inclui o custo de compra, quaisquer custos directamente atribuíveis às actividades necessárias para colocar os activos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida, deduzidos de amortizações acumuladas e eventuais perdas por imparidade acumuladas.

As amortizações são calculadas, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, de acordo com o método das quotas constantes e em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de amortização utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

VIDA UTIL

Bem	Anos
Edifícios e Outras Construções	50
Equipamento Básico	4-8
Equipamento Transporte	4
Equipamento Administrativo	4-8
Outros Activos Fixos Tangíveis	3-8

As vidas úteis e método de amortização dos vários bens são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

As despesas de manutenção e reparação (dispêndios subsequentes) que não são susceptíveis de gerar benefícios económicos futuros são registadas como gastos no período em que são incorridas.

O ganho (ou a perda) resultante da alienação ou abate de um activo fixo tangível é determinado como a diferença entre o montante recebido na transacção e a quantia escriturada do activo e é reconhecido em resultados no período em que ocorre a alienação.

3.5- Intangíveis

Os activos intangíveis adquiridos separadamente são registados ao custo deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas. As amortizações são reconhecidas numa base de linha recta durante a vida útil estimada dos activos intangíveis. As vidas úteis e método de amortização dos vários activos intangíveis são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

3.6- Inventários

Os inventários são registados ao menor de entre o custo e o valor líquido de realização. O valor líquido de realização representa o preço de venda estimado deduzido de todos os custos estimados necessários para a concluir os inventários e para efectuar a venda.

O método de custeio dos inventários adoptado pela Entidade consiste no Custo Médio Ponderado

3.7- Provisões

São reconhecidas provisões apenas quando a Entidade tem uma obrigação presente (legal ou implícita) resultante dum acontecimento passado, sendo provável que para a liquidação dessa obrigação ocorra uma saída de recursos e o montante da obrigação possa ser razoavelmente estimado.

O montante reconhecido das provisões consiste no valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação. Tal estimativa é determinada tendo em consideração os riscos e incertezas associados à obrigação.

As provisões são revistas na data de relato e são ajustadas de modo a reflectir a melhor estimativa a essa data.

4 ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos activos fixos tangíveis, bem como nas respectivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

	2011					
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipam. básico	Equipam. de transporte	Equipam. administ.	Outros activos fixos tangíveis
Activos						
Saldo inicial	494,70	5.692.603,20	684.182,43	631.924,08	568.130,27	157.493,97
Aquisições		294.665,36	11.290,95		11.103,05	1.042,77
Alienações						
Transferências e abates				-8.925,18		
Saldo final	494,70	5.987.268,56	695.473,38	622.998,90	579.233,32	158.536,74
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade						
Saldo inicial		1.346.011,91	622.111,95	541.290,82	502.054,47	146.464,02
Amortizações do exercício		221.486,98	25.641,31	35.353,12	28.058,25	5.744,12
Transferências e abates				-8.925,18		
Saldo final		1.567.498,89	647.753,26	567.718,76	530.112,72	152.208,14
Activos líquidos	494,70	4.419.769,67	47.720,12	55.280,14	49.120,60	6.328,60

5 ACTIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos activos intangíveis, bem como nas respectivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

	Outros activos intangíveis	Total
Activos		
Saldo inicial	1.466,20	1.466,20
Saldo final	1.466,20	1.466,20
Amortizações acumuladas e perdas por imparidade		
Saldo inicial	1.060,50	1.060,50
Amortizações do exercício	405,70	405,70
Saldo final	1.466,20	1.466,20
Activos líquidos	0,00	0,00

As amortizações do exercício, no montante de 316.689,48 euros, foram registadas na rubrica de “gastos de depreciação e amortização”.

6 INVENTÁRIOS

Em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, os inventários da Entidade tinham o seguinte detalhe:

	2011		2010	
	Quantia bruta	Quantia líquida	Quantia bruta	Quantia líquida
Mercadorias	44.021,01	44.021,01	37.200,29	37.200,29
Matérias-Primas, subsidiárias e de consumo	35.350,55	35.350,55	33.336,18	33.336,18
Produtos acabados e intermédios	49.728,30	49.728,30	39.439,68	39.439,68
Produtos e trabalhos em curso	1.572,90	1.572,90		
Activos Biológicos	280,70	280,70		
	<u>130.953,46</u>	<u>130.953,46</u>	<u>109.976,15</u>	<u>109.976,15</u>

7 ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

Em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, as rubricas de “Estado e outros entes públicos” apresentavam a seguinte composição:

	2011		2010	
	Activo	Passivo	Activo	Passivo
Estado e Outros entes públicos				
Imposto sobre o rendimento				
Pagamentos Especial por conta	11.967,30		10.967,30	
Pagamentos IRC-liquidado	0,00		895,02	
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares		15.204,50		10.842,42
Imposto sobre o valor acrescentado		20.207,77		12.826,71
Contribuições para a Segurança Social		47.080,88		44.344,57
	<u>11.967,30</u>	<u>82.493,15</u>	<u>11.862,32</u>	<u>68.013,70</u>

8 MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS

Em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, as rubricas de “Meios Financeiros Líquidos” apresentavam a seguinte composição:

	2011	2010
Fluxos de Caixa		
Numerário	65,11	872,34
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	262.158,11	588.200,59
	<u>262.223,22</u>	<u>589.072,93</u>

9 VARIAÇÃO DAS RUBRICAS DO CAPITAL PRÓPRIO

O fundo social é representado por títulos de capital de 5 Euros cada, subscritos na admissão de cada sócio efectivo. O seu saldo é variável e ilimitado, tendo um montante mínimo fixado, e já realizado, de 14.577,78 Euros.

	<u>Saldo Inicial</u>	<u>Aumento</u>	<u>Transferência</u>	<u>Amortizações</u> <u>Registadas</u>	<u>Aplicação</u> <u>do</u> <u>Resultado</u>	<u>Saldo Final</u>
Fundo Social	14.027,78	550,00				14.577,78
Reservas Estatutárias						
Reserva Legal	13.141,90					13.141,90
Reservas Investimento	1.130.062,83					1.130.062,83
Reservas Para Educação	61.547,60					61.547,60
Reservas para Integração Profissional	61.547,61					61.547,61
Outras Variações no Capital Próprio						
Doações	77.986,36	9.473,54				87.459,90
Subsídios para Investimento - snc						
Subsidios IEFP - Edifício Form Prof	634.920,78					634.920,78
Piddac - Projecto 131 CAO-CR	762.692,82			-18.602,27		744.090,55
IEFP-Projecto Cerjardins	57.364,77			-1.352,69		56.012,08
IEFP-Projecto55/MAIERP/11/C-Obra Cozinha FP	0,00	48.925,46		-10.468,95		38.456,51
FEDER - Medida 5 - Projecto 131 CAO-CR	689.176,42			-4.126,80		685.049,62
Câmara Municipal de Cascais	1.039.381,37	136.605,49		-90.273,81		1.085.713,05
J.B.Fernandes Memorial Trust	68.715,18			-1.675,98		67.039,20
Ministério do Trabalho e Solidariedade	24.926,19			-18.622,22		6.303,97
Outros Subsídios para Investimento	2.946,62	67.114,55		-24.901,52		45.159,65
Reservas Livres	379.142,16					379.142,16
Ajustamentos Transição e Resultados Transitados	-3.944,38				-9.979,90	-13.924,28
Resultado Liquido	-9.979,90	9.979,90			-147.025,05	-147.025,05
	<u>5.003.656,11</u>	<u>272.648,94</u>	<u>0,00</u>	<u>-170.024,24</u>	<u>-157.004,95</u>	<u>4.949.275,86</u>

Reservas estatutárias:

De acordo com os estatutos da CERCICA, parte dos resultados do exercício são aplicados por deliberação da Assembleia Geral, nas seguintes reservas:

- Reserva legal: para cobertura de eventuais perdas de exercícios futuros;
- Reserva para educação e formação cooperativa: para cobrir as despesas com a educação dos cooperadores;
- Reserva para a integração profissional dos alunos.

Existe ainda uma reserva para investimento constituída em exercícios anteriores. Estas reservas serão utilizadas de acordo com a deliberação da Assembleia Geral.

Outras Reservas e Variações no Capital Próprio:

Estas reservas são constituídas por doações de equipamentos e subsídios recebidos.

Reservas livres:

Estas reservas são constituídas pelos excedentes dos resultados do exercício não aplicados nas reservas estatutárias.

10 OUTRAS CONTAS A PAGAR

A rubrica de “Outras Contas a Pagar” nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, tinham o seguinte detalhe:

	2011	2010
Fornecedores de Investimento	5.369,09	83.682,95
Remunerações a Liquidar	287.458,44	313.617,52
Outros	0,00	19.885,34
	<u>292.827,53</u>	<u>417.185,81</u>

11 CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E DAS MATERIAS PRIMAS VENDIDAS E CONSUMIDAS

Em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, a rubrica do “Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Primas Vendidas e Consumidas” é detalhada conforme segue:

	2011		
	M.Primas		
	Mercadorias	Sub.Consumo	Total
Saldo inicial	37.200,29	33.336,18	70.536,47
Compras	23.795,00	353.849,74	377.644,74
Autoconsumos		153.350,45	153.350,45
Regularizações		129.087,21	129.087,21
Saldo final	44.021,01	35.350,55	79.371,56
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	16.974,28	376.098,61	393.072,89

	2010		
	MP. subsid.		
	Mercadorias	consumo	Total
Saldo inicial	31.332,06	59.666,31	90.998,37
Compras	31.428,75	373.173,34	404.602,09
Autoconsumos		135.190,22	135.190,22
Regularizações		118.414,69	118.414,69
Saldo final	37.200,29	33.336,18	70.536,47
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	25.560,52	416.279,00	441.839,52

12 FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

A rubrica de "Fornecimentos e serviços externos" nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, é detalhada conforme segue:

	2011	2010
Fornecimentos e Serviços Externos		
Subcontratos	25.674,60	72.295,40
Serviços especializados	423.635,07	527.639,04
Materiais	96.333,73	113.606,86
Energia e Fluidos	185.755,46	172.700,51
Deslocações, estadias e transportes	127.216,43	123.435,74
Serviços diversos	176.521,02	171.141,06
	<u>1.035.136,31</u>	<u>1.180.818,61</u>

13 GASTOS COM O PESSOAL

A rubrica de "Gastos com o pessoal" nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010 tinham o seguinte detalhe:

	2011	2010
Remunerações Certas	2.007.542,84	2.001.399,57
Remunerações Adicionais	183.787,55	158.627,67
Encargos sobre Remunerações	408.992,71	394.986,90
Seguro Acidentes de Trabalho	15.188,90	12.539,26
Outros Custos com o Pessoal	15.910,72	15.340,34
	<u>2.631.422,72</u>	<u>2.582.893,74</u>

14 OUTROS GASTOS E PERDAS

A decomposição da rubrica de "Outros gastos e perdas" nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, é conforme segue:

	2011	2010
Impostos	1.225,21	6.070,33
Perdas em Inventarios	7.129,73	9.548,45
Correcções Relativas a Exercicios Anteriores	108.888,86	94.679,87
Quotizações	2.793,60	2.705,60
Outros :		
Formação profissional - Encargos com alunos (Bolsas, alimentação e outros)	119.284,19	79.994,39
Outros Programas, Trabalho Social e Estagios Profissionais	89.644,37	206.440,09
	<u>328.965,96</u>	<u>399.438,73</u>

15 JUROS E OUTROS RENDIMENTOS E GASTOS SIMILARES

Os juros e gastos similares reconhecidos no decurso dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, são detalhados conforme segue:

Juros e Gastos Similares Suportados

	2011		2010	
Juros suportados				
Outros juros	38,73	38,73	20,66	20,66
Outros Gastos e Perdas Financeiras				
Despesas Bancárias	3.956,28	3.956,28	3.356,33	3.356,33
		<u>3.995,01</u>		<u>3.376,99</u>

Os juros, e outros rendimentos similares reconhecidos no decurso dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, são detalhados conforme segue:

Juros e Rendimentos Similares Obtidos

	2011		2010	
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	4.116,81		17.540,94	
Outros		4.116,81	0,00	17.540,94
Outros Proveitos e Ganhos Financeiros				
Outros	862,07	862,07	0,00	0,00
		<u>4.978,88</u>		<u>17.540,94</u>

16 VARIAÇÃO NOS INVENTÁRIOS DE PRODUÇÃO

A rubrica "Variação nos Inventários de Produção" nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010 tinham o seguinte detalhe:

	2011		
	Produtos acabados	Produtos trab. curso	Total
Saldo inicial	39.439,68	0,00	39.439,68
Regularizações	646,19		646,19
Saldo final	49.728,30	1.572,90	51.301,20
Variação dos inventários da produção	9.642,43	1.572,90	11.215,33

	2010		
	Produtos acabados	Produtos trab. curso	Total
Saldo inicial	19.860,21	3.920,00	23.780,21
Regularizações	3.920,00	-3.920,00	0,00
Saldo final	39.439,68	0,00	39.439,68
Variação dos inventários da produção	15.659,47	0,00	15.659,47

17 VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, a rubrica "Vendas e Prestação de Serviços" é detalhada como segue:

	2011	2010
Mercadorias	45.073,24	52.144,01
Produtos acabados e intermédios	103.037,61	172.047,83
Vendas	148.110,85	224.191,84
Mensalidades e matriculas	345.435,82	343.050,81
Comparticipação clientes	239.876,64	220.603,35
Outros serviços secundários	2.218,51	3.583,73
Serviços sociais - Serviços Apoio Domiciliário	74.573,72	72.721,22
Serviços diversos - Catering	31.494,06	32.674,68
Prestação Serviços Empresa de Inserção - Cerjardins	498.573,06	486.210,73
Prestação de Serviços	1.192.171,81	1.158.844,52
Vendas e Prestações de Serviços	1.340.282,66	1.383.036,36

18 SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

Em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, a rubrica “Subsídios à Exploração” é detalhada como segue:

	2011	2010
ISS-Instituto da Segurança Social	988.504,32	957.189,49
Câmara Municipal de Cascais	365.492,99	404.524,63
Ministério da Educação	325.517,71	431.729,22
IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional		
Programa PQPDI/F.P. e C.R.	686.771,24	698.524,03
Estágios Profissionais e CEI	28.747,75	29.726,31
Projecto Cerjardins	61.220,33	62.593,61
INR - Instituto Nacional de Reabilitação	0,00	2.560,00
Instituto Português da Juventude	3.399,10	0,00
Outros	31.186,47	16.777,08
	<u>2.490.839,91</u>	<u>2.603.624,37</u>

19 OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS

A decomposição da rubrica de “Outros rendimentos e ganhos” nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2011 e em 31 de Dezembro de 2010, é conforme segue:

	2011	2010
Outros Rendimentos Suplementares	112.980,12	89.295,71
Ganhos em Inventários	5.684,02	3.800,75
Ganhos em Alienações e sinistros	24.464,02	4.721,82
Correcções Relativas a Exercícios Anteriores	61.554,95	1.417,03
Subsídios para Investimento	170.024,23	157.280,98
Restituição de Impostos	82.034,41	81.065,25
Donativos	103.873,48	96.343,45
Outros e Correcções de acordo com as novas normas SNC	4.064,39	301.402,67
	<u>564.679,62</u>	<u>735.327,66</u>

20 FINANCIAMENTOS OBTIDOS

EM 31 DE Dezembro de 2011 existia um financiamento obtido, no valor de 3.494,68 €, por imposição do I.E.F.P., para a requalificação do espaço da cozinha e copa do Edifício da Formação Profissional. Este Instituto subsidiou o valor desta obra em 70% a fundo perdido e 5% a título de empréstimo sem juros.

21 OUTRAS INFORMAÇÕES

GARANTIAS BANCÁRIAS:

Em 31 de Dezembro de 2011, não existiam garantias bancárias.

NÚMERO MÉDIO DE PESSOAL:

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2011, o número médio de pessoal foi de 219 pessoas.

RELATÓRIO DO CONSELHO FISCAL

I- Introdução

De acordo com a alínea a) do artigo 31º dos Estatutos da CERCICA, compete à Direcção elaborar anualmente e submeter ao parecer do Conselho Fiscal e à apreciação e aprovação da Assembleia Geral o balanço, o relatório e as contas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2011; e no cumprimento da alínea c) do artigo 35º dos mesmos estatutos o Conselho Fiscal deve emitir o seu parecer sobre os referidos documentos; estes artigos estão de acordo com a alínea b) do artigo 13º e a alínea c) do artigo 14º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovados pelo Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro.

II- Apreciação Global

Por amostragem, fez-se a verificação da documentação respeitante às contas da Cercica tendo-se constatado que a mesma se encontrava correctamente registada e arquivada, não tendo sido encontrada qualquer irregularidade. Tanto pela Direcção como pelos Serviços foram prestados todos os esclarecimentos que solicitámos.

Verificou-se que, apesar do resultado negativo do exercício, continua a haver uma gestão cuidada e um esforço da parte da Direcção da Cercica, para o equilíbrio das contas.

III- Parecer

Assim, propomos à digníssima Assembleia, que aprove o Relatório e as Contas da CERCICA referentes ao ano de 2011.

IV- Proposta

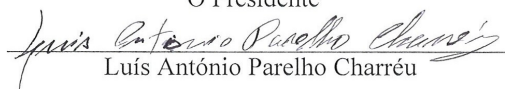
O Conselho Fiscal propõe que seja aprovado um voto de louvor à Direcção pelo empenhamento, dedicação e competência, que tem continuado a demonstrar em prol do desenvolvimento e expansão da CERCICA.

Propomos ainda que seja aprovado um voto de louvor a todo o pessoal da CERCICA, pela dedicação e zelo sempre demonstrados, constituindo o seu esforço e abnegação, o que de melhor a CERCICA pode oferecer à comunidade onde se insere a sua tão meritória acção.

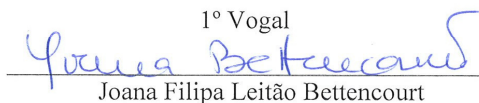
Livramento, 21 de Março de 2012

O Conselho Fiscal

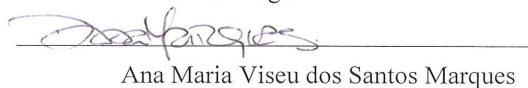
O Presidente


Luís António Parelho Charréu

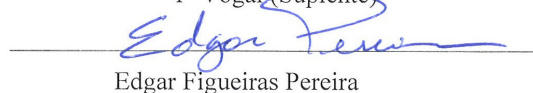
1º Vogal


Joana Filipa Leitão Bettencourt

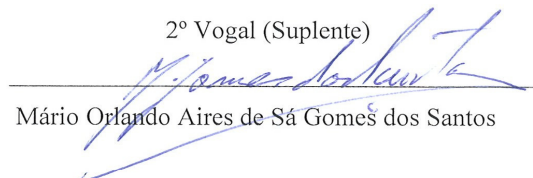
2º Vogal


Ana Maria Viseu dos Santos Marques

1º Vogal (Suplente)


Edgar Figueiras Pereira

2º Vogal (Suplente)


Mário Orlando Aires de Sá Gomes dos Santos

João Manuel Gonçalves Correia das Neves Martins
Revisor Oficial de Contas
Inscrição nº 573



R. Latino Coelho, 64 - 1.º Esq.
2775-225 PAREDE

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

INTRODUÇÃO

1.
Examinámos as demonstrações financeiras de CERCICA – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais, CRL, as quais compreendem o balanço em 31 de Dezembro de 2011, (que evidencia um total de 5.417.066 euros e um total de capital próprio de 4.949.276 euros, incluindo um prejuízo do exercício de 147.025 euros), as demonstrações dos resultados, fluxos de caixa e alterações do capital próprio do exercício findo naquela data e o correspondente anexo.

RESPONSABILIDADES

2.
É da responsabilidade da Direcção a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Instituição e o resultado das suas operações, fluxos de caixa e alterações do capital próprio, bem como a adopção de critérios e políticas contabilísticas adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

3.
A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

ÂMBITO

4.
O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame inclui:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direcção, utilizadas na sua preparação;

João Manuel Gonçalves Correia das Neves Martins

Revisor Oficial de Contas
Inscrição nº 573

R. Latino Coelho, 64 - 1.º Esq.
2775-225 PAREDE

- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5.

O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

6.

Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

OPINIÃO

7.

Em nossa opinião, as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da CERCICA – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais, CRL em 31 de Dezembro de 2011 e o resultado das operações, fluxos de caixa e alterações do capital próprio no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Estoril, 20 de Março de 2012

