

Cooperativa para a Educação e Reabilitação de
Cidadãos Inadaptados de Mira, CRL

RELATÓRIO ANUAL E CONTAS 2015

aprovado em Assembleia-geral
a 31 de março de 2016

2014-2016
crescer na diferença



Índice

1. Introdução	3
2. O Relatório Anual de 2015 em resumo	4
3. Atividade global da Organização	5
1.1. Os serviços prestados à sociedade – impacto e necessidades de continuidade	5
1.2. Barreiras e constrangimentos à atividade da Organização	5
1.3. Satisfação das necessidades e expectativas da sociedade	6
1.4. Medidas de valor acrescentado apresentadas e quantificadas.....	6
1.5. As atividades da Cercimira e o incentivo à Autodeterminação e <i>Empowerment</i>	6
1.6. Atividades, medidas, e políticas de participação.....	7
1.7. Os Projetos da Organização em resumo	7
1.8. Recursos organizacionais	7
1.9. Parcerias	8
1.10. Sistema de gestão da qualidade.....	8
1.11. Organização da segurança interna	8
3. Apresentação detalhada de resultados da execução do Plano Anual de 2015	10
4. O ano de 2015 e o Plano Estratégico 2014-2016	19
5. Contas do exercício	21
6. Anexos	27

1. Introdução

Chegados à altura de prestar contas aos membros da Cercimira sobre as atividades da nossa Organização, há alguns pontos que importa salientar, de uma forma muito resumida, para melhor se compreender a conjuntura contextual que nos ofereceu o ano de 2015. Do nosso ponto de vista, foi um ano percussor de mudanças estruturais, ainda que as suas implicações mais práticas e diretas se reservem para um futuro que nos deixa em grande expectativa.

Desde logo há que referir a revisão do Código Cooperativo, publicada em Agosto de 2015; a base regulamentar de todo um setor que integramos na sua diversidade, nele partilhando a ideia fundamental da colaboração em torno de um interesse comum, pela livre adesão e em democracia. Esta revisão legislativa forçou, em boa hora, um processo de reflexão interna e de mudança na Cercimira, tendo motivado um olhar mais atento e revisitado aos nossos estatutos. Colocado em marcha esse processo de adequação, e ainda que a participação dos nossos membros tenha ficado aquém das nossas expectativas, parece-nos importante partilhar a noção de que ficaremos com um instrumento orientador, mais claro e mais funcional, para nortear a nossa atividade e desenvolvimento futuros. Continuando centrados na esfera da solidariedade social, os novos estatutos oferecem também uma perspetiva renovada sobre a nossa intervenção na problemática da deficiência e incapacidade, em termos da promoção da cidadania e defesa dos direitos fundamentais das pessoas servidas.

O ano de 2015 foi também um momento de transição entre quadros comunitários de apoio, em torno dos quais se alicerça uma parte essencial da nossa intervenção. Se por um lado foi positivo assistir ao fecho das contas relativas ao projeto de construção da URBE, que, apesar de tardio e injustificado, nos permitiu repor verbas determinantes para os nossos projetos futuros de alargamento da resposta, o ano de 2015 fechou sem a abertura de candidaturas a financiamento para as ações de qualificação profissional, sem a autorização para o início de novas ações e com a ameaça a pairar sobre a continuidade das que decorriam. Por outro lado, nada de relevante foi publicado sobre eventuais apoios a projetos de alargamento das respostas residenciais, ou de eficiência energética, as áreas em que estaríamos interessados. Internamente, estes desafios foram encarados com paciência e cautela.

No que respeita à nossa atividade central, foram mantidas em funcionamento todas as áreas de intervenção, tendo a Cercimira atendido um total de 155 Clientes. Neste âmbito há um destaque claro da continuidade da procura de apoio residencial, para o qual não temos capacidade de resposta.

É ainda importante fazer referência a duas das nossas prioridades estratégicas, que neste ano foram também destacadas pela positiva: a renovação da certificação da qualidade pelo modelo EQUASS Assurance, por mais dois anos; e os resultados obtidos com a exploração do nosso potencial agrícola, através da qual foi possível atender a necessidades de consumo interno, reforçar parcerias com outras entidades locais e realizar um mercado semanal para venda dos produtos disponíveis. Cabe ainda uma menção rápida ao investimento realizado em equipamentos e na beneficiação de instalações, nomeadamente da portaria e da zona de estacionamento, possível numa altura em que os recursos financeiros têm de ser utilizados com todo o cuidado.

Apenas uma nota de destaque, para assinalar que tanto o Centro de Atividades Ocupacionais, como o Centro de Formação Profissional completaram em 2015 vinte e cinco anos de funcionamento ininterrupto na Cercimira, tendo-se assinalado nas respetivas datas esse percurso, que tão fortemente deixou a sua marca na Organização que hoje somos.

Quanto ao documento que submetemos à aprovação em assembleia geral, segue o mesmo formato que tem vindo a ser apresentado em anos anteriores, contendo reflexões sobre o contexto da nossa intervenção, bem como uma apresentação detalhada e justificada da execução anual das atividades previamente planificadas. Dada a sua extensão e complexidade, incluiu-se uma secção resumida em que constam os tópicos mais relevantes do seu conteúdo, para uma leitura mais transversal e resumida dos principais conteúdos. Aconselhamos vivamente os membros da Cercimira a tomarem conhecimento deste documento, esperando a participação de todos na sua discussão e aprovação.

A Direção da Cercimira.

2. O Relatório Anual de 2015 em resumo

- Durante o ano de 2015 a Cercimira manteve em funcionamento todas as suas áreas de intervenção, tendo atendido um total de 155 Clientes.
- Continua a verificar-se uma procura acentuada dos nossos serviços, nomeadamente ao nível do apoio residencial e do centro de atividades ocupacionais.
- O grau de eficácia da intervenção apurado indica que 129 Clientes, de um total de 150 planos individuais avaliados, alcançaram mais de 75% dos objetivos previstos, o que resulta numa percentagem de 86%.
- A taxa de execução média do plano de 2015 calculou-se em 82%.
- 49 Colaboradores frequentaram um total de 724 horas de formação.
- 94% dos Colaboradores corresponderam às expectativas na avaliação de desempenho.
- 93% dos Clientes foram considerados satisfeitos com os Colaboradores.
- Foi renovada a certificação da qualidade pelo modelo EQUASS Assurance.
- Investiram-se mais de cem mil euros em equipamentos e na beneficiação de instalações.
- O Centro de Atividades Ocupacionais e o Centro de Formação Profissional assinalaram 25 anos de aniversário da data de início de funcionamento.

3. Atividade global da Organização

A atividade global da Cercimira durante o ano de 2015 pode caracterizar-se pela manutenção estrutural das suas áreas de intervenção, verificando-se uma procura consistente dos serviços prestados, sobretudo ao nível do Centro de Atividades Ocupacionais e da Unidade Residencial. Por sua vez, o Centro de Formação profissional revelou-se suficientemente dimensionado para a procura registada.

A nossa atividade, em termos globais, não sofreu alterações significativas: mantiveram-se as mesmas áreas ocupacionais, os mesmos serviços especializados e a mesma oferta formativa. Do lado dos recursos há a salientar algumas reafetações internas de Colaboradores, de forma a rentabilizar ao máximo o funcionamento geral da Organização.

1.1. Os serviços prestados à sociedade – impacto e necessidades de continuidade

Durante o ano de 2015, a Cercimira manteve em pleno funcionamento todas as suas respostas, tendo apoiado um total de 155 Clientes, distribuídos como se apresenta no Quadro 1:

Área de intervenção	N.º de Clientes apoiados em 2015	Média de Clientes entre 2012-2014	Clientes elegíveis a aguardar apoio
Centro de Atividades Ocupacionais	74	76	8
Centro de Formação Profissional	79	60	7
Unidade Residencial e Bem-Estar	20	16	13
Apoio à colocação	6	19	0
TOTAL	155	154	28

Nota: Dados referentes a Dezembro de 2015. O somatório total de Clientes não corresponde ao número apresentado porque os Clientes da URBE que também beneficiam de serviços prestados no âmbito do CAO estão contabilizados no grupo de Clientes do CAO.

Quadro 1: Número de total de Clientes apoiados em 2015 por área de intervenção e número de Candidatos elegíveis, com inscrições formalizadas, a aguardar apoio.

O número total de Clientes apoiados não se afasta da média observada nos últimos três anos, destacando-se ainda a resposta que estamos a dar ao nível da transição para o emprego, concretizada nos apoios prestados a Clientes do Centro de Formação Profissional que aguardam a integração no mercado de trabalho. Das áreas de intervenção da Cercimira, o Centro de Formação é atualmente a única que parece estar dimensionada para procura externa, tendo conseguido dar resposta a todas as solicitações de candidatos elegíveis.

Ao nível do Centro de Atividades Ocupacionais, há disponibilidade de recursos físicos para apoiar mais pessoas, porém, a limitação do financiamento por via do protocolo de cooperação com a Segurança Social impede esse alargamento. É importante recordar que já se apoiam mais Clientes, além do número abrangido pelo protocolo. Quanto ao apoio residencial, a nossa capacidade está lotada e continua a verificar-se uma procura consistente desta resposta. O alargamento deste apoio em particular depende de novas instalações e de novos acordos de financiamento, que a Direção está empenhada em conseguir.

Em resumo, a necessidade de continuidade dos apoios prestados é evidente. Em relação aos impactos dos serviços prestados à sociedade, é importante referir os reflexos da nossa atividade no aumento da qualidade de vida e nas oportunidades de participação dos nossos Clientes, bem como dos seus próprios agregados familiares, que indiretamente beneficiam do apoio. Dos indicadores disponíveis para suportar esta ideia em dados concretos, assinala-se a taxa de eficácia dos PDI, a medida de cumprimento dos objetivos planificados individualmente para cada Cliente, contabilizada em 86%, a taxa de Clientes considerados satisfeitos com os serviços prestados (83%), ou a taxa Clientes integrados (64%).

1.2. Barreiras e constrangimentos à atividade da Organização

Neste ponto refletimos em particular sobre as principais dificuldades colocadas à nossa atividade, que o ano de 2015 nos fez sentir. Salienta-se, desde logo, a conjuntura muito difícil em que funcionaram as ações de qualificação profissional, com atrasos sucessivos no lançamento das condições de acesso ao financiamento e com as readaptações impostas ao projeto formativo, inicialmente perspetivado para um

ano e, no fim de contas, reconfigurado para funcionar em dois anos. Este constrangimento fez-se sentir, muito particularmente, na forma como o nosso planeamento foi realizado, na falta de enquadramento legislativo e na ausência de informações essenciais para uma correta organização da nossa resposta.

Este atraso, que se relaciona com a implementação do novo quadro comunitário de apoios, teve também outras implicações para nós, embora menos severas num curto prazo. Recorde-se, por exemplo, que continuamos sem informações relevantes sobre uma eventual possibilidade de financiamento para o projeto de alargamento da URBE. Mesmo do que estava previsto implementar no âmbito do programa Portugal 2020, nomeadamente sobre o financiamento de projetos de eficiência energética, também não foram abertas candidaturas, o que atrasa algumas obras de beneficiação das nossas instalações que pretendíamos realizar.

1.3. Satisfação das necessidades e expectativas da sociedade

Ficou já previamente demonstrada, em termos de balanço global do ano de 2015, a necessidade de dar continuidade dos serviços prestados pela Cercimira, uma vez que as atuais respostas dirigidas a pessoas com deficiências e incapacidades continuam a ser procuradas e a produzir impactos relevantes. Deste ponto de vista, a nossa organização está a corresponder às necessidades e expectativas de toda uma região. Os meios de avaliação da satisfação que temos implementados permitem uma perspetiva global sobre o parecer das partes interessadas na nossa prestação de serviços (v. Quadro 5, pág. 13), tendo-se observado taxas de satisfação dentro do que seria esperado.

1.4. Medidas de valor acrescentado apresentadas e quantificadas

Neste ponto, refletimos mais detalhadamente sobre o valor acrescentado que resultou da nossa atividade em 2015. Consideramos o valor acrescentado como uma dimensão paralela e sinérgica da nossa atividade, que resulta indiretamente do conjunto das áreas de intervenção, da nossa organização como um todo.

Deste ponto de vista, a ideia que nos merece um comentário é, obviamente, do âmbito financeiro: tendo a Cercimira recebido um conjunto de financiamentos para a concretização dos seus serviços e verificando-se a sua insuficiência face aos custos reais, foi possível assegurar essas diferenças. Para concretizar um pouco mais esta ideia, foi coberta a diferença entre o custo de referência de cada Cliente do CAO e da URBE, e o valor das participações via protocolos de cooperação, somadas às participações familiares. O mesmo se aplica à diferença entre os custos estimados e reais por Cliente das ações de qualificação profissional. A cobertura destas diferenças só foi possível porque a Cercimira concentra um conjunto de serviços diversificados, que partilham recursos entre si.

1.5. As atividades da Cercimira e o incentivo à Autodeterminação e *Empowerment*

Durante o ano de 2015 foi possível organizar uma atividade de reflexão interna, que envolveu todos os Colaboradores, no âmbito do incentivo à autodeterminação e *empowerment*. Esta atividade realizou-se num dia de reflexão coletiva, em que se promoveu uma clarificação interna desses conceitos, perspetivando-se a sua implementação com diversos casos e situações práticas do quotidiano. A este propósito pode-se referir que o *empowerment* foi apresentado como um processo global de apoio e de suporte dirigido à pessoa com deficiência e incapacidade, destinado a reduzir a sua dependência de terceiros e a incentivar a sua autossuficiência, criando um ambiente de desenvolvimento das competências que o permitam. Este dia foi globalmente avaliado pelos Colaboradores de uma forma muito positiva, como tendo correspondido às suas expectativas.

Paralelamente salientam-se os resultados globais, medidos sobre a eficácia das atividades diretamente comprometidas com o incentivo à autodeterminação e *empowerment* dos planos individuais, que em média foi calculada em 89%.

Com menor impacto, mas com grande significado, por terem inicialmente partido de sugestões do nosso grupo de autorepresentantes, destaca-se aqui a implementação da atividade desportiva de BOCCIA e a realização de duas atividades dirigidas à independência pessoal, nomeadamente sobre a confeção de refeições. Pode ainda ser destacada a sua participação na programação das jornadas desportivas.

1.6. Atividades, medidas, e políticas de participação

No ano de 2015 mantivemos em funcionamento as principais atividades e medidas de incentivo à participação já implementadas, com enquadramento nas nossas políticas: citando as mais relevantes deste conjunto, há a salientar o funcionamento periódico das reuniões do grupo de autorepresentantes, do sistema de tratamento de sugestões, e mais particularmente do sistema de gestão da melhoria contínua e inovação.

O grupo de autorepresentantes reuniu com periodicidade mensal, como previsto, envolvendo diretamente doze Clientes do CAO. Salienta-se que a Direção procedeu à consulta pontual de Clientes no âmbito de processos de admissão de Colaboradores com funções de apoio direto, recolhendo desta forma um parecer relevante para suportar a tomada de decisão.

Salienta-se ainda a revisão dos procedimentos de gestão da melhoria contínua e da inovação, que permitiram implementar uma nova forma de recolha sistematizada de propostas de ações de melhoria, nomeadamente através das reuniões de setor.

Entre as atividades mais relevantes relacionadas com a participação destaca-se todo o suporte dado ao envolvimento dos nossos Clientes em atividades desportivas, nomeadamente nas modalidades de remo adaptado e futsal, o projeto das jornadas desportivas, realizado com sucesso em mais uma edição.

1.7. Os Projetos da Organização em resumo

Refletindo, agora, num balanço global dos projetos da Cercimira em 2015 temos de referir tanto que estiveram em fase de execução, como os que ainda estão em planeamento.

As ações de qualificação profissional, dinamizadas no âmbito do Centro de Formação Profissional, são uma das nossas principais áreas de intervenção e têm assumido a forma de projetos anuais, não só ao nível do planeamento, mas também da monitorização e avaliação. Ora, o ano de 2015 foi completamente atípico a este nível: grosso modo, o projeto que tínhamos preparado e executado em 2014, serviu de base ao funcionamento em 2015, estendendo-se sucessivamente no tempo até abranger todo o ano, tendo sempre na base o argumento da transição temporária para os novos moldes, sem que se tenha procedido a um planeamento formal, à semelhança dos anos passados. Ainda assim, foi possível dar continuidade às ações previstas e iniciar novos percursos formativos, realizando-se 669448 horas de formação e atendendo um total de 79 Clientes, tendo-se integrado 9 dos 14 que concluíram os seus percursos.

Há ainda a salientar o convite que nos foi endereçado para integrarmos a planificação do projeto Mira Social, no âmbito dos contratos locais de desenvolvimento social. Neste projeto Mira Social foi planificada para 2016 a nossa participação com algumas atividades, nomeadamente envolvendo um encontro de empresários, a disponibilização de recursos físicos (piscina de hidroterapia e salas de estimulação sensorial) a outras organizações locais e a realização de atividades lúdicas e sociais para ex-Clientes já integrados em situação profissional ou ocupacional. Até ao momento da submissão deste relatório à aprovação, nenhuma das atividades previstas passou, porém, às fases de planeamento detalhado ou concretização.

Noutro vetor, o projeto de alargamento da área residencial foi concluído, encontrando-se atualmente em fase de análise técnica na Segurança Social, tendo em vista a obtenção do parecer sobre a sua conformidade com as exigências e normativos legais. Também se salienta que a primeira fase do projeto de beneficiação da entrada da Organização foi concluída em 2015, com a construção de uma nova portaria e a substituição do portão de acesso ao interior.

1.8. Recursos organizacionais

O ano de 2015 foi essencialmente um ano que se diferenciou dos anteriores em termos do investimento financeiro realizado, de aproximadamente cem mil euros. Há a assinalar a aquisição de uma nova viatura de transporte de passageiros, que veio melhorar a qualidade da nossa frota de veículos comprometidos com o transporte de Clientes.

Em termos de intervenção nas instalações físicas, além das obras de beneficiação da portaria que foram concluídas, foi instalada uma cobertura para bicicletas e motorizadas, tendo-se procedido a melhoramentos no restante parque de estacionamento, nomeadamente na marcação dos lugares. Foi instalada uma nova área de cultivo em estufa, na zona agrícola. Foi ainda beneficiada a sala de lazer do CAO e a sala do arquivo. Outro investimento relevante, a este nível, foi realizado na sala de hidroterapia, que recebeu um novo sistema de circulação do ar (para aquecimento, controle de humidade e ventilação do espaço), o que trouxe melhorias significativas a esse ambiente.

Há ainda a destacar a aquisição de novos computadores, que vieram complementar necessidades de atualização de equipamentos, além de outras aquisições mais pontuais de ferramentas e máquinas, mais particularmente relacionadas com as áreas da formação profissional.

Quanto aos recursos humanos, a finalizar o ano de 2015 procedeu-se ao alargamento das possibilidades de apoio em fisioterapia, com a contratação de um novo Colaborador, o que veio a melhorar substancialmente o funcionamento deste apoio, nomeadamente nos tempos despendidos por Cliente. Procedeu-se ainda à admissão de duas novas Colaboradoras, para suprir necessidades excecionais do funcionamento da área residencial. Uma palavra ainda para assinalar a finalização do estágio profissional na área da Terapia Ocupacional que acolhemos. Concluiu-se que a implementação deste apoio na Organização em continuidade implicaria um encargo financeiro assinalável, além de se constatarem outras necessidades mais prioritárias no que respeita ao apoio especializado aos nossos Clientes.

1.9. Parcerias

A propósito da temática das parcerias há pouco a destacar durante o ano de 2015, a não ser o facto de se terem garantido todos acordos necessários à realização de formação em contexto de trabalho e de atividades socialmente úteis, e de se ter dado continuidade aos protocolos de cooperação relacionados com a partilha de recursos e desenvolvimento de projetos.

A área das parcerias, porém, foi alvo de um compromisso de desenvolvimento interno, no seguimento da auditoria EQUASS Assurance, Essa revisão, que obviamente será preparada para o futuro, pretende clarificar as principais áreas estratégicas para as parcerias e o nosso impacto enquanto entidade integrante desses acordos, tendo em vista preparar também um conjunto de iniciativas que aproximem os parceiros atuais e potenciais à nossa Organização.

1.10. Sistema de gestão da qualidade

Durante o ano de 2015 o nosso sistema de gestão qualidade, inspirado no modelo EQUASS Assurance, foi auditado com a devida exaustividade e demonstrou a sua conformidade e adequação em todos os indicadores avaliados, o que apraz registar. Não lhe foram impostas alterações relevantes à sua estrutura central, pelo que, todas as alterações realizadas se situaram ao nível da readaptação de impressos e da revisão de algumas instruções de trabalho ou procedimentos, que mais adiante poderão ser consultadas em detalhe (v.pág. 12).

Ao nível da avaliação da satisfação, no ano de 2015 foi testado e implementado um sistema para avaliação do serviço de refeições, cujos resultados foram publicados internamente. A integração destes estudos no procedimento, bem como a necessidade de reestruturar instrumentos de recolha de dados e os momentos para a publicação de resultados, têm vindo a justificar uma revisão mais aprofundada do sistema geral de avaliação da satisfação, que deverá ser futuramente considerada. Há ainda a assinalar que a nossa Comissão de Auditores Internos está a fazer o seu percurso, tendo preparado e conduzido uma auditoria interna aos processos chave, de uma forma completamente autónoma, tendo também produzido um conjunto de observações relevantes.

1.11 Organização da segurança interna

Em termos de organização da segurança interna, o ano de 2015 permitiu rever o nosso documento de referência, quanto ao cumprimento dos normativos legais exigidos em matéria de medidas de autoproteção. As instalações foram verificadas quanto à necessidade de sinalética de segurança nos

diferentes espaços, nomeadamente para atualização das plantas de emergência, num trabalho que não foi possível concluir integralmente. Foi também iniciado, já no final do ano, um processo de reorganização interna do chaveiro central, com uma atualização das plantas e da referência das chaves de recurso. Destaca-se ainda a realização de duas ações de formação dedicadas à temática do socorrismo, em dois módulos de 9 horas cada, que se dirigiram a Colaboradores com funções de intervenção direta no CAO e na URBE.

Quanto ao registo de ocorrências, há a assinalar quatro acidentes com Clientes, três deles em atividades de formação profissional (um dos quais em contexto de trabalho) resultando em danos físicos, o outro tendo apenas resultado em danos materiais. Não foram registados acidentes de trabalho com Colaboradores. Registou-se ainda uma intrusão não autorizada nas instalações, da qual apenas resultaram ligeiros danos materiais.

3. Apresentação detalhada de resultados da execução do Plano Anual de 2015

A execução do plano anual de 2015 foi monitorizada duas vezes ao longo do ano pela Direção, nos meses de maio e outubro, para verificação formal das atividades, datas, metas e objetivos traçados. O Quadro 2 apresenta o balanço final, tendo-se apurado uma execução global de 82%.

	Planeado	Atingido/Realizado	Parcialmente atingido	Não Atingido/ Não realizado
Objetivos	34	29 (85%)	1	4
Metas	49	37 (76%)	4	8
Atividades	113	97 (86%)	-	16
Datas	60	49 (82%)	-	11
	Percentagem média	82%		

Quadro 2: a execução do Plano Anual de 2015 em números

Apresenta-se, em seguida, uma descrição mais detalhada da execução, seguindo a ordem de áreas temáticas em que o Plano Anual se encontrava organizado, por áreas de objetivos, metas, atividades e datas.

Objetivos da área de Gestão de Recursos Humanos (Área 1)

Objetivo 1.1: Aumentar a qualificação do quadro de recursos humanos

O cumprimento deste objetivo encontrava-se dependente dos resultados de três metas, relacionadas com atividades e datas previstas para a formação de Colaboradores. A primeira dessas metas apontava para que 80% dos Colaboradores frequentassem pelo menos uma ação de formação durante o ano de 2015, tendo-se apurado uma percentagem de 96% (49 em 51).

A segunda meta estabelecida em plano previa que 75% das ações do plano de formação de colaboradores atingissem os objetivos definidos, o que foi plenamente considerado. Por fim, a terceira meta associada a este objetivo previa que pelo menos 95% do volume de formação fosse frequentada pelos Colaboradores, tendo-se medido 99% do volume de formação frequentado.

No quadro 3, pode ser consultada a distribuição do número de colaboradores que frequentaram formação, no âmbito do plano, por nível de habilitações.

Habilitações	N.º Total	N.º que frequentaram
1.º Ciclo EB	5	5
2.º Ciclo EB	1	1
Ensino Básico	14	13
Ensino Secundário	21	20
Licenciatura	7	7
Mestrado	3	3

Quadro 3: Número de Colaboradores que frequentaram formação por nível de qualificação

O Quadro 4 resume os indicadores de execução da formação interna de Colaboradores, em 2015.

Número de ações planeadas	9	
Número de ações de formação realizadas fora do planeado	0	
Número de ações de formação realizadas dentro do planeado	7	
Volume total de horas de Formação	724	
Número Total de Colaboradores que participaram em Ações de Formação	49	
	CAO	18
	CFP	9
	Geral	11
	URBE	9
	DIR	2
Número de Colaboradores que não participaram em Ações de Formação	2	

	CAO	1
	URBE	1
Número de Ações Eficazes		7
Número de dias de formação (volume realizado/6horas)		121

Quadro 4: Indicadores de Execução do Plano Anual de Formação de Colaboradores de 2015

Em relação às atividades previstas, todas foram executadas, tendo-se cumprido também as respectivas datas associadas. Quanto à execução do plano de formação de Colaboradores, foram executadas 7 das 9 ações previstas:

- *Workshop* de culinária (5 participantes, 9 horas de formação)
- Socorrismo A (14 participantes, 9 horas)
- Avaliação da formação em referenciais adaptados a pessoas com deficiências e incapacidades (7 participantes, 12 horas)
- Gestão de recursos humanos (3 participantes, 14 horas de formação)
- Socorrismo B (8 participantes, 9 horas)
- *Workshop* deficiência e *empowerment* (47 participantes, 4,5 horas de formação/sensibilização)
- Envelhecimento e Deficiência - a nossa realidade (45 participantes, 3 horas de formação/sensibilização)

Todas as ações foram organizadas internamente, com a seleção de conteúdos e contratação de formadores especializados, excetuando a formação sobre gestão de recursos humanos, tendo-se recorrido à FENACERCI, como entidade formadora. As restantes atividades realizadas nas datas previstas foram a elaboração do relatório Diagnóstico de Necessidades de Formação dos Colaboradores, a aprovação do plano de formação de 2016 (que coincidiu com a aprovação do plano anual de 2016) e a organização do dia de reflexão coletiva, dirigido a todos os Colaboradores, que aconteceu no dia 16 de fevereiro de 2015.

Objetivo 1.2: Melhorar o desempenho dos recursos humanos

O cumprimento deste objetivo, considerado atingido, dependia de duas metas, nomeadamente que 95% dos Colaboradores obtivessem uma classificação mínima de satisfaz em todos os itens avaliados na Avaliação de Desempenho e que 95% dos Clientes do CAO e do CFP fossem considerados satisfeitos com os Colaboradores. Embora se tivessem calculado percentagens inferiores em ambos os casos (94% de Colaboradores, 3 em 49; 93% de Clientes, 4 em 61), consideraram-se as metas atingidas, uma vez que os desvios em relação ao previsto não são relevantes.

Das seis atividades associadas a este objetivo e metas, quatro foram cumpridas, duas das quais nas datas previstas: a distribuição dos instrumentos de avaliação de desempenho e a análise dos dados da avaliação da satisfação de Clientes relativos à satisfação com Colaboradores. As reuniões de avaliação de desempenho com Colaboradores e a elaboração dos respetivos relatórios finais foram já cumpridas com atraso. Das atividades consideradas não cumpridas há a salientar a não realização das reuniões de setor, planeadas para a equipa técnica-pedagógica do CFP com periodicidade mensal (apenas se cumpriram 8 das 11 esperadas), assim como para a equipa da URBE, com periodicidade trimestral (2 das 4 esperadas), e a não realização das reuniões planeadas para os Colaboradores da área geral. Esta situação, porém, não causou qualquer transtorno na coordenação do serviço, ou mesmo ao nível da circulação da informação.

Objetivo 1.3: Otimizar quadro de recursos humanos

Em relação à otimização do quadro de recursos humanos, objetivo considerado atingido, previa-se como meta cumprir todas as atividades planeadas. Assume neste objetivo maior relevância a implementação de um sistema comum de monitorização do uso do banco de horas, que permite controlar adequadamente os tempos de falta com as correspondentes compensações; aliás, o indicador regista que a implementação do banco de horas resultou num total de 162 horas de utilização. As restantes atividades previstas que foram cumpridas foram a execução da memória descritiva de afetação de recursos para 2015, a preparação da memória descritiva de afetação de recursos para 2016 (realizada em Outubro, para posterior atualização, em função do planeamento das ações de qualificação profissional) e, por fim, a

gestão da informação necessária à submissão de candidaturas a medidas de apoio à contratação e isenção de taxa social única.

Objetivo 1.4: Incentivar o fortalecimento das relações interpessoais entre Colaboradores

Este objetivo, considerado cumprido, dependia da participação de todos os Colaboradores em, pelo menos, uma das atividades planeadas, nomeadamente no dia do funcionário ou na ceia de natal. Ambas atividades foram realizadas nas datas previstas, tendo proporcionado aos Colaboradores um contexto de convívio interpessoal fora do trabalho quotidiano.

Objetivo 1.5: Reforçar o quadro de recursos humanos da Organização

O cumprimento do quinto objetivo associado à área da gestão de recursos humanos dependia da avaliação de necessidades de recrutamento decorrentes do funcionamento e dos diferentes estágios profissionais e programas ocupacionais implementados nas datas previstas, o que foi plenamente conseguido.

Em 2015 foram concluídos três estágios profissionais (nas áreas de terapia ocupacional, apoio direto e serviços gerais), além de dois programas ocupacionais. Tendo-se avaliado as nossas necessidades, procedeu-se à admissão de duas novas Colaboradores para reforço dos recursos de apoio direto e serviços gerais.

Objetivos da área de Gestão da Qualidade (Área 2)

Objetivo 2.1: Consolidar e desenvolver o sistema de gestão da qualidade da Organização

O primeiro objetivo planeado para a área da gestão da qualidade dependia do cumprimento de três metas, todas relacionadas com a verificação de um aumento de 10% nos indicadores de monitorização de revisões a documentos e impressos e de ações de melhoria/ inovação, e com a resposta atempada à totalidade das sugestões/ reclamações apresentadas, o que foi considerado atingido.

Em relação ao aumento no número de sugestões de melhoria passou-se de 10 em 2014 para 27 em 2015. Já a meta relativa ao aumento nas revisões a documentos e impressos não foi conseguida, tendo-se apenas registado 13 revisões (em 2014 foram 21). Entre as revisões mais relevantes citam-se as seguintes:

- Revisão 1 ao processo “Planeamento da Gestão”, que passa a descrever a forma de elaboração do planeamento estratégico, em consonância com o mandato da Direção eleita nos corpos sociais da Cercimira, as formas de implementação e monitorização do planeamento, bem como a sua disseminação. São também propostos indicadores reformulados.
- Revisão 2 ao procedimento “Avaliação de Desempenho”, que modifica o âmbito do procedimento de maneira a incluir Colaboradores da Organização em regime de prestação de serviços e em contratos de substituição com funções pedagógicas ou de acompanhamento direto.
- Revisão 2 à instrução de trabalho “Intervenções”, que introduz a possibilidade dos Planos de Desenvolvimento Individuais serem avaliados de forma distribuída ao longo de todo o ano, possibilitando a sua melhor gestão por parte dos Gestores de Caso.

Associadas a este objetivo e metas, encontravam-se planificadas nove atividades, tendo sido todas cumpridas, duas delas fora da data prevista: foram analisadas e tratadas sugestões de melhoria provenientes do sistema de gestão de sugestões/ reclamações e das reuniões de setor (1); foi elaborado o relatório do sistema de tratamento de sugestões e reclamações (2); foi executado o plano de ações de melhoria (3); foi realizada uma auditoria interna, nos moldes propostos pela Comissão de Auditores Internos (4); foi publicado internamente o mapa integrado de indicadores, relativo ao desempenho da Organização (5); participou-se em duas das reuniões do Grupo de Qualidade da FORMEM (6); foi elaborada a candidatura à renovação da Certificação EQUASS Assurance, embora fora do prazo previsto (7); foi solicitada a auditoria de renovação da Certificação, também fora do prazo previsto (8) e por fim, foi revisto o processo de gestão de recursos humanos, de forma a valorizar potenciais apoios à contratação (9).

Objetivo 2.2: Avaliar a satisfação das partes interessadas

Este objetivo foi também considerado atingido, dependendo do cumprimento de quatro metas associadas à percentagem de inquiridos satisfeitos nos respetivos estudos de avaliação da satisfação (90% para todas as partes interessadas). A meta apenas não foi atingida na percentagem de Clientes considerados satisfeitos com os serviços prestados, calculada em 83% (55 em 66), sendo os casos não satisfeitos relativos a Clientes do Centro de Formação Profissional (11 em 40 inquiridos).

Identificação das partes interessadas	n=Total à data da avaliação	% Abrangidos pela avaliação	Caracterização da amostragem					Itens avaliados		Preenchimento		Recepção		Critério	n= Satisfeitos	% Satisfeitos	
			N.º Inquirid.	N.º resp.	N.º Identif.	N.º Não Identif.	N.º Válidos	N.º itens	Grupos Q	N.º Entrev.	N.º Autón.	Pessoal	Indirecta				
Clientes	CFP	44	90,91	40	40	22	18	39	28	7	0	40	40	0	+80% itens	29	72,50
	CAO	62	64,52	22	22	18	4	22	30	7	18	4	22	0	+80% itens	22	100,00
	CAO ASU	10	40,00	4	4	4	0	4	15	4	4	0	4	0	+80% itens	4	100,00
	CFP PT														+80% itens		
	Total				66	44	22	65			22	44	66	0	0	55	83,33
Significativos	75	100,0	75	55	54	1	55	19	1	0	55	55	0	+80% itens	55	100,00	
Colaboradores	52	73,1	38	38	17	21	38	26						+80% itens	36	94,74	
Parceiros			3												3	100,00	

Quadro 5: quadro resumo da avaliação da satisfação das partes interessadas referente a 2015

Há ainda a salientar que por motivos de reorganização do procedimento da avaliação da satisfação não se realizou o estudo junto das entidades que acolhem formação em contexto de trabalho, nem junto dos formandos desta componente (previamente inquiridos).

Em relação ao cumprimento das atividades associadas a este objetivo, os estudos de avaliação da satisfação de significativos e de colaboradores foram realizados nas respetivas datas previstas; já a publicação dos resultados de avaliação da satisfação de Clientes CFP e CAO/URBE teve lugar com atraso de dois meses.

Objetivos da área de Gestão Física, Económica e Financeira (Área 3)

Objetivo 3.1: Preparar condições para alargamento da resposta residencial

A preparação das condições para alargamento da resposta residencial foi um objetivo considerado atingido, dependendo do cumprimento de três atividades, nomeadamente da verificação da possibilidade de candidatura a eventuais financiamentos para a construção, da convocatória de uma assembleia geral para colocar à discussão o modelo de funcionamento e envolver os membros nas implicações da execução do projeto e, por fim, da disseminação de um número de conta bancária para acolhimento de donativos financeiros, entretanto publicada no nosso site na Internet. Há a salientar que o atual o quadro comunitário de apoios já foi estudado, tendo-se concluído que apenas existirão verbas para obras de remodelação, não se tendo verificado candidaturas. Não havendo informação definitiva sobre um eventual financiamento, também não se achou pertinente a marcação da assembleia geral planificada.

Objetivo 3.2: Substituir equipamentos não funcionais e adquirir novos equipamentos

Este objetivo foi também considerado atingido, dependendo do cumprimento de duas atividades. A primeira delas, realizada dentro da data prevista, incidia sobre a realização de um diagnóstico interno de necessidades de equipamentos, que implicassem investimentos mais avultados, de forma a estarmos preparados para uma eventual candidatura a financiamento dessas aquisições. No âmbito da segunda atividade planificada foram feitas, ao longo de todo o ano, diversas aquisições de equipamentos, principalmente para as áreas tecnológicas da formação profissional.

Objetivo 3.3: Reabilitar espaços de intervenção prioritária nas instalações da Organização

Neste objetivo, considerado atingido, constava a reabilitação de pelo menos três, das quatro situações consideradas prioritárias. Há a salientar que foi possível cumpri-las integralmente. Foi beneficiada a sala do arquivo, com a recuperação do piso e das paredes, tendo-se aproveitado para reorganizar todo o espaço. Foi ainda finalizada a sala de lazer do CAO, com novo piso, pintura interior, e novos equipamentos

(mesas, cadeiras, sofás, pufes, televisão, etc.). Por fim, procedeu-se também ao tratamento de madeiras exteriores e ao aterro parcial do terreno envolvente da URBE, que foi nivelado e ajardinado.

Objetivo 3.4: Atender a requisições internas de bens e serviços

Este objetivo não foi considerado atingido, uma vez que tanto as metas como as atividades a ele associadas não foram cumpridas, por manifesta falta de disponibilidade de recursos. Isso não significa, porém, que não se tenha atendido às requisições internas de bens e serviços. Acontece que as duas metas planificadas (90% das requisições internas de serviços de manutenção aprovadas são resolvidas no espaço de 7 dias úteis; 90% das requisições internas de bens autorizadas são resolvidas no espaço de 7 dias úteis) visavam estabelecer alguma eficiência ao processo, sendo que o sistema atualmente implementado não permite fazer este controlo, nomeadamente entre o tempo em que se faz um pedido e o seu atendimento. Esta é uma área que continuará identificada para estudo de eventuais melhorias.

Objetivo 3.5: Renovar o parque informático mais antigo

Foi realizada na data prevista a aquisição de 11 novos computadores, que vieram qualificar a nossa rede interna e melhorar as condições existentes.

Objetivo 3.6: Aumentar a taxa de autossustentabilidade agrícola

O aumento da sustentabilidade agrícola planificou-se como estando dependente, por um lado, do aumento das vendas de produtos agrícolas e, por outro, do aumento da produção. As nossas receitas do setor agrícola aumentaram substancialmente, de 9245,21 euros em 2014 para 12948,63 euros em 2015, o que é bastante positivo. O aumento da produção calculou-se em 17%.

As atividades associadas a este objetivo foram integralmente realizadas. Foi implementado e executado o Plano Agrícola de 2015, foi realizado um mercado semanal, para venda dos produtos agrícolas, com o envolvimento direto de alguns Clientes. Em relação a equipamentos necessários para a área, foi adquirido um atomizador e uma motoenxada, tendo-se também beneficiado o sistema de rega e preparado uma nova zona de pomar.

Objetivo 3.7: Manter frota de viaturas operacional

Este objetivo foi também considerado cumprido, dependendo do cumprimento de três atividades: a monitorização do relatório semestral da frota de veículos, a manutenção programada das viaturas da Organização e a aquisição de uma nova viatura de transporte de passageiros, que foram realizadas. Há a salientar, porém, que o nosso parque automóvel continua a necessitar de renovação, uma vez que as avarias nalgumas das viaturas são cada vez mais frequentes.

Objetivo 3.8: Angariação de fundos financeiros

Para este objetivo, considerado atingido, estava prevista a angariação de 20.000 euros em campanhas e donativos e o aumento das receitas da loja iTEM! em 10%. As atividades financeiras propostas em plano foram a campanha Pirilampo Mágico, uma atividade institucional de angariação de fundos (o São Pirilampo Mágico), a campanha IRS solidário, a angariação de novos sócios beneméritos e a manutenção do funcionamento da loja iTEM!.

Os resultados da campanha do Pirilampo Mágico e da atividade institucional de angariação de fundos, somados às receitas da loja iTEM! totalizaram 23.281 euros, garantindo assim o cumprimento da meta. Por outro lado, as receitas da loja não corresponderam às expectativas, observando-se uma diminuição importante (de 3.653,48 euros em 2014 para 2.948,53 em 2015). Não foram recebidas propostas de sócios beneméritos, nem houve qualquer informação relativa aos resultados da consignação do IRS que foi disseminada.

Em termos globais, importa partilhar a informação de que além das campanhas planificadas, estão abertos canais permanentes de comunicação para a eventualidade de recebermos apoios financeiros, através do nosso site na Internet.

Objetivo 3.9. Aumentar a eficiência energética da organização

Para o cumprimento deste objetivo estava prevista a realização de uma única atividade, que consistia na substituição da iluminação interior do pavilhão desportivo, com a instalação de lâmpadas mais eficientes e económicas. Foi realizada uma consulta ao mercado e foi testada uma solução que permitiria reduzir substancialmente os consumos, à base da tecnologia LED. Avaliados os custos de implementação concluiu-se que o investimento seria demasiado pesado para as nossas possibilidades, pelo que se decidiu adiar esta iniciativa, aguardando-se por um eventual projeto de investimento em que os custos sejam financiados.

Objetivos da área de Desenvolvimento do Cliente (Área 4)

Objetivo 4.1: Manter atualizados os Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) de todos os Clientes

Este objetivo foi considerado como atingido, dependendo da avaliação e atualização dos PDIs de todos os Clientes, tendo ainda associadas duas atividades que também foram cumpridas: a realização de reuniões de avaliação, com os respetivos Clientes e Significativos, e a implementação de uma revisão à instrução de trabalho, tendo em vista distribuir as avaliações ao longo de todo o ano.

Objetivo 4.2: Obter um grau de eficácia global na avaliação dos PDI

O cumprimento deste objetivo dependeu das monitorizações feitas aos PDI e das respetivas reuniões de avaliação, em que os resultados foram apurados, prevendo-se a meta de que 80% dos PDIs alcançassem, pelo menos, 75% dos objetivos previstos. O grau de eficácia apurado indica que 129 PDIs, de um total de 150, alcançaram mais de 75% dos objetivos previstos, o que resulta numa percentagem de 86%.

Objetivo 4.3: Reforçar *empowerment* dos Clientes

Este objetivo, considerado cumprido, dependia de duas metas, a primeira delas relacionada com a medição da eficácia média de atividades dos PDI diretamente comprometidas com *empowerment*, a outra com o envolvimento direto de, pelo menos, 50 Clientes nas atividades realizadas no âmbito do Plano Anual de Prevenção e Sensibilização para a Saúde dos Clientes. A eficácia média das atividades dos PDIs dedicadas ao reforço do *empowerment* foi calculada em 86%.

Objetivo 4.4: Dinamizar participação do Grupo de Autorepresentantes

O grupo de autorepresentantes teve o seu funcionamento assegurado, durante o ano de 2015, tendo-se realizado todas as reuniões previstas, pelo que se considerou este objetivo como atingido.

Objetivo 4.5: Integrar o Cliente (no mercado normal de emprego, emprego apoiado, atividades socialmente úteis)

O cumprimento deste objetivo, considerado atingido, dependeu de duas metas: a primeira delas apontando para que pelo menos 50% dos Clientes do CFP que concluíssem os seus percursos, fossem integrados em medidas de apoio ao emprego ou no mercado de trabalho normal, tendo-se calculado essa taxa em 64% (9 em 14 Clientes). A segunda das metas apontava para que todos estes processos tivessem a nossa mediação ou o respetivo encaminhamento, após a formação em contexto de trabalho, o que também se verificou.

Objetivo 4.6: Manter integrações de Clientes em Atividades socialmente úteis

Todos os Clientes que iniciaram o ano em experiências de atividades socialmente úteis receberam o respetivo acompanhamento, tendo mantido as suas situações, pelo que se considera este objetivo como atingido.

Objetivo 4.7: Aumentar a participação dos Clientes em atividades lúdicas, desportivas e socioculturais

O cumprimento deste objetivo, considerado como atingido, previa a organização de um conjunto de 11 atividades, sendo a maior parte delas iniciativas que se vêm repetindo ao longo dos anos, esperando-se a participação de todos os Clientes em pelo menos duas delas e a realização de 80% das planificadas. Do plano anual constavam as seguintes:

- Visitas à Feira de Março, em Aveiro
- 25.º Aniversário do CFP (assinalado a 4 de Maio)
- Atuações do Grupo de Expressão Dramática
- XXV Jornadas Desportivas
- Passeio de Clientes do Centro de Atividades Ocupacionais
- Atividades de praia do CAO e URBE
- Visita de estudo de Clientes do Centro de Formação Profissional
- Calendário de atividades de remo adaptado e de FUTSAL da ANDDI (que implicou 6 deslocações externas ao longo de todo o ano, 4 para FUTSAL e 2 para REMO)
- 25.º Aniversário do CAO (assinalado a 2 de Novembro)
- Festa de Natal Comunitária

A única que não se realizou foi a cerimónia de entrega de certificados aos formandos que finalizaram o curso durante o ano, integrada no Convívio de Natal do CFP. Esta atividade foi cancelada devido a dificuldades logísticas de transporte de todos os finalistas e por coincidir num dia e horário laborais, que iria prejudicar os participantes.

Objetivos da área de Projetos e Inovação (Área 5)

Objetivo 5.1: Disseminação interna das medidas de autoproteção

O objetivo de disseminação interna das medidas de autoproteção dependia de duas atividades: da distribuição da informação pertinente, aos Colaboradores, sobre atuação em caso de emergência e da solicitação à Autoridade Nacional da Proteção Civil de verificação da manutenção das condições de segurança contra incêndios em edifícios. Embora se tenha disponibilizado informação relevante através da rede interna, não se procedeu à sua apresentação formal, em contexto adequado. A revisão que se entendeu colocar ao documento já produzido, assim como o atraso na verificação da sinalização interna, motivaram o adiamento da verificação da ANPC. Há a salientar, porém, que as medidas de autoproteção estão implementadas. Considerou-se, assim, este objetivo como não atingido.

Objetivo 5.2: Definir um quadro de prioridades temáticas de sensibilização junto de Clientes, Pais e Encarregados de Educação

Este objetivo foi considerado atingido, tendo-se realizado a única atividade que lhe estava associada, consistindo na realização de um pequeno estudo junto dos Clientes do CAO e do CFP, no momento da avaliação da satisfação. Esse estudo baseava-se nos dados recolhidos através de um questionário, em que os inquiridos classificavam o seu interesse, como maior ou menor, num conjunto alargado de temáticas. Pretendia-se assim, fundamentar a futura organização de ações de sensibilização ligadas às temáticas preferidas. A conclusão do estudo indicou que os Clientes do CAO preferiram as temáticas da saúde, ambiente e direitos e deveres no trabalho; já os Clientes do CFP indicaram direitos e deveres no trabalho, sexualidade e saúde. Futuramente, um inquérito semelhante poderá ser lançado a outras partes interessadas.

Objetivo 5.3: Definir linhas orientadoras de projeto de publicação em livro dos Manuais de Formação Tecnológica dos cursos disponibilizados no Centro de Formação Profissional

Este objetivo foi incluído no Plano de 2015 para dar uma sequência lógica ao trabalho de elaboração dos manuais de formação tecnológica do Centro de Formação Profissional, procedendo à sua revisão científica e à publicação. Dependia da realização de duas atividades, da verificação da possibilidade de financiamento da produção/ publicação dos manuais de formação tecnológica, no âmbito do novo quadro comunitário de apoio ou de outros apoios eventuais, e da definição de um projeto de revisão técnica e científica dos manuais produzidos. Tendo-se observado a ausência de apoios financeiros à publicação, que teria custos bastante elevados, não se investiram mais recursos neste objetivo, que não foi considerado atingido.

Objetivo 5.4. Reestruturar funcionamento da atividades desportiva de acordo com as necessidades, potenciais e expectativas dos Clientes

Este objetivo foi considerado como atingido. Dependia das atividades de dinamização de sessões de treino periódico da equipa de FUTSAL e de atividades de desporto individual, o que foi conseguido, em articulação com as competições federadas em que envolvemos os nossos Clientes.

Objetivos da área de Parcerias (Área 6)

Objetivo 6.1: Estabelecer parcerias para a FCT dos Formandos que concluem a formação simulada

Este objetivo foi considerado cumprido, tendo-se garantido todas as parcerias necessárias à realização de formação em contexto de trabalho.

Objetivo 6.2: Estabelecer parcerias para acolhimento de atividades socialmente úteis (ASU)

Este objetivo também foi considerado cumprido, tendo-se garantido todas as parcerias necessárias ao acolhimento de atividades socialmente úteis.

Objetivo 6.3: Manter as parcerias de carácter permanente

A manutenção das parcerias de carácter permanente incidia particularmente sobre um conjunto de acordos estratégicos, para o alargamento da nossa intervenção: o Núcleo Local de Inserção e a Rede Social, a Junta de Freguesia, a Associação Cultural e Recreativa e o Centro Social e Paroquial do Seixo, além dos municípios de Mira, Vagos e Cantanhede. Todas estas parcerias foram mantidas ou renovadas, pelo que se considerou este objetivo como atingido.

Objetivo 6.4: Manter filiação na FENACERCI e FORMEM

A nossa filiação nestas federações foi mantida, considerando-se o objetivo como atingido.

Objetivo 6.5. Possibilitar aos quadros do CFP o intercâmbio com Centro de Formação Profissional da CERCIFAF

Este objetivo foi incluído no plano anual tendo em vista reforçar um contexto de intercâmbio institucional com a CERCIFAF, já anteriormente iniciado, com o acolhimento de uma visita às nossas instalações, em que um grupo de formadores e técnicos partilhou estratégias e preocupações comuns. A nossa visita teve de ser reagendada, porque a data escolhida coincidia com uma auditoria, não tendo sido possível consertar outras disponibilidades. Considerou-se, assim, este objetivo como não atingido.

Objetivos da área de Representação e Promoção da Organização (Área 7)

Objetivo 7.1: Divulgar os serviços prestados pela Cercimira e as suas atividades

O cumprimento deste objetivo dependia da realização de sete atividades, das quais se realizaram quatro: a disseminação de panfletos de publicidade às ações de qualificação profissional nas juntas de freguesia e aos núcleos locais de inserção de Vagos e Cantanhede, a manutenção do site da Cercimira na Internet, o alargamento da comunicação institucional às redes sociais *Facebook* e *Google +*, além da receção de visitas do exterior. Estavam planeadas três atividades que não foram realizadas, nomeadamente a divulgação direta de atividades junto da imprensa local e regional, a participação em mostras exposições e outras atividades de parceria e a divulgação periódica de produtos da loja iTEM! no site da Cercimira, que apenas se fez em duas ocasiões. O objetivo foi considerado cumprido, uma vez que as atividades não realizadas não prejudicaram a divulgação dos nossos serviços e atividades.

Objetivo 7.2: Criar oportunidades de aproximação da Comunidade à Cercimira

Este objetivo foi considerado cumprido. Dependia do envolvimento direto de voluntários externos em duas atividades distintas: 12 voluntários no São Pirilampo Mágico e 70 na ação “Pintar a Manta”, o que foi plenamente conseguido. Há que destacar aqui a ação de voluntariado “Pintar a Manta”, que trouxe um conjunto alargado de pessoas à nossa Organização e que gerou resultados bastante positivos. Num só dia pintaram-se diversas zonas exteriores das nossas instalações, procedeu-se ao revestimento dos muros do estacionamento e nivelou-se uma nova zona de ajardinamento.

4. O ano de 2015 e o Plano Estratégico 2014-2016

Eixo 1: Sustentabilidade económica

Eficiência energética: a redução da fatura energética em 2,5%, no geral, foi realizada essencialmente através da gestão mais racional de consumos, nomeadamente do gás. Durante 2015 não foram realizados investimentos estruturais nesta área por falta de linhas de financiamento às quais a Organização se pudesse candidatar.

Produção e venda de bens e serviços: durante 2015 foi a rubrica orçamental que evoluiu mais favoravelmente, consequência da produção agrícola, da diversificação de receitas resultante de trabalhos realizados na Organização e da prestação de serviços sociais relacionados com a nossa atividade.

Modelo de participações familiares: foram aprovados em 2015 os novos modelos de participação familiar que irão vigorar nos próximos anos e que marcam uma viragem estratégica da Organização nesta área. Em 2015 o impacto da adoção dos novos modelos ainda é residual, cerca de 3% no montante global desta rubrica.

Intercâmbio com Organizações locais: o ano em análise foi essencialmente de consolidação e rentabilização das parcerias formais, nomeadamente ao nível de escoamento de excedentes agrícolas e permuta de serviços (transportes, serviço oficina auto) com outros parceiros locais.

Eixo 2: Qualidade dos serviços

Renovou-se a certificação do nosso sistema de gestão da qualidade pelo modelo *EQUASS Assurance*. Verificaram-se taxas de eficácia da intervenção, de execução do planeamento e da satisfação das partes interessadas dentro do esperado.

Eixo 3: Valorização do Cliente

Foi realizado um dia de sensibilização interna, dedicado essencialmente às questões relacionadas com o *empowerment* dos nossos Clientes.

Eixo 4: Abrangência da Intervenção

Apesar de não terem sido assinados novos acordos de cooperação para apoio financeiro a novos Clientes, tanto em CAO como na URBE, a Organização aumentou residualmente o apoio a situações de emergência de acordo com os recursos humanos, físicos e logísticos existentes. Foi concluído o projeto arquitetónico para ampliação da URBE para mais 10 clientes. O nosso compromisso previsto no âmbito do projeto MIRASOCIAL, do Contrato Local de Desenvolvimento Social, visa a abrangência de novos públicos, por via da disponibilização de recursos a outras organizações (hidroterapia e salas de estimulação social).

Eixo 5: Segurança de Clientes e Colaboradores

Investiu-se na melhoria da sinalização interna da Organização. Não foram registados acidentes de trabalho. Foram realizadas duas formações internas tendo o socorrismo como temática.

Eixo 6 Visibilidade exterior

Envolvimento ativo de mais de 70 voluntários em trabalhos realizados em prol da Organização. Atualização do site e abertura de canais de comunicação através das redes sociais. Vinda à Organização de mais de 1000 pessoas no âmbito do festival do petisco.

5. Contas do exercício

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO

Período findo em 31.12.2015

RUBRICAS	2015	2014
ACTIVO		
Activo não corrente		
Activos fixos tangíveis	958.878,02	971.617,73
Bens do património histórico e cultural	0	0
Propriedades de investimento	0	0
Activos intangíveis	674,38	1348,21
Investimentos financeiros	417,37	256,90
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros	0	0
	959.969,77	973.222,84
Activo corrente		
Inventários	5.668,88	3.387,61
Clientes	4.617,69	2.429,00
Adiantamentos a fornecedores	0	0
Estado e outros entes públicos	936,34	2.344,25
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros	0	0
Outras contas a receber	148.773,20	229.612,53
Diferimentos	18.035,53	19.671,35
Outros activos financeiros	0	0
Caixa e depósitos bancários	775.282,32	628.384,19
	953.313,96	885.828,93
	TOTAL do ACTIVO	1.859.051,77

1/5

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO

Período findo em 31.12.2014

RUBRICAS	2015	2014
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
Fundos Patrimoniais		
Fundos	2500,00	2.500,00
Excedentes técnicos	30,00	30,00
Reservas	1.330.724,34	1.310.484,52
Resultados transitados	0	0
Excedentes de revalorização	0	0
Outras variações nos fundos patrimoniais	454.201,82	390.026,88
	1.787.456,16	1.703.041,40
Resultado líquido do período	-21.315,07	20.239,82
<hr/>		
TOTAL do FUNDO DE CAPITAL	1.766.141,09	1.732.287,44
Passivo não corrente		
Provisões	0	0
Provisões específicas	0	0
Financiamentos obtidos	0	0
Outras contas a pagar	0	0
	0	0
Passivo corrente		
Fornecedores	11.483,51	5.021,10
Adiantamentos de Clientes	0	0
Estado e outros entes públicos	16.758,51	19.772,38
Fundadores	0	0
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros	0	0
Financiamentos obtidos	0	0
Diferimentos	0	0
Outras contas a pagar	118.900,62	110.977,07
Outros passivos financeiros	0	0
	147.142,64	135.770,55
<hr/>		
TOTAL do PASSIVO	147.142,64	135.770,55
<hr/>		
TOTAL dos FUNDOS PATRIMONIAIS e do PASSIVO	1.913.283,73	1.859.051,77

2/5

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

Período findo em 31.12.2015

RUBRICAS	2015	2014
RENDIMENTOS E GASTOS		
Vendas e serviços prestados	87.244,82	75.671,80
Subsídios, doações e legados à exploração	1.126.238,55	1.088.957,61
Variação nos inventários da produção	0	0
Trabalhos para a própria entidade	0	0
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-64.845,67	-62.554,60
Fornecimentos e serviços externos	-268.316,65	-230.523,60
Gastos com pessoal	-776.458,26	-711.680,90
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)	0	0
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	0	0
Provisões (aumentos/reduções)	0	0
Provisões específicas (aumentos/reduções)	0	0
Outras imparidades (perdas/reversões)	0	0
Aumentos/reduções de justo valor	0	0
Outros rendimentos e ganhos	108.079,04	87.879,43
Outros gastos e perdas	-152.178,38	-158.739,45
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	59.763,45	89.010,29
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-89.652,53	-88.192,44
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	-29.889,08	817,85
Juros e rendimentos similares obtidos	8.574,15	19.422,00
Juros e gastos similares suportados	-0,14	-0,03
Resultado antes de impostos	-21.315,07	20.239,77
Impostos sobre o rendimento do período	0	0
Resultado líquido do período	-21.315,07	20.239,77

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

Período findo em 31.12.2015

RUBRICAS	2015			TOTAL
	CAO	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	
RENDIMENTOS				
Vendas	9832,56	0,00	0,00	9832,56
Produtos e serviços	9832,56			9832,56
Prestação de serviços	29.741,26	47.671,00	0,00	77.412,26
Quotizações	33,00			33,00
Jóias inscrição				
Mensalidades	29.708,26	47.671,00		77.379,26
Piscina e hipoterapia				
Subsídios, doações e legados à exploração	415.262,90	184.568,13	562.407,52	1.126.238,55
IGFSS	372.059,99	174.718,67		546.778,66
IEFP	20.740,48	9.849,46	526.407,52	556.997,46
Outras Entidades	22.462,43			22.462,43
Outros rendimentos e ganhos	88.368,80	19.710,24	0,00	108.079,04
Outros rendimentos e ganhos	63.333,63	1.188,98		64.522,61
Donativos	4.750,05	50,00		4.800,05
Imputação de subsídios para investimento	20.285,12	18.471,26		38.756,38
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	6.580,14	1.994,01	0,00	8.574,15
Juros obtidos	6.580,14	1.994,01	0,00	8.574,15
TOTAL DOS RENDIMENTOS	549.785,66	253.943,38	526.407,52	1.330.136,56
GASTOS				
Custo de matérias-primas e subsídios ao consumo	53.291,57	11.554,10	0,00	64.845,67
Produtos alimentares	51.286,53	11.509,28		62.795,81
Materiais diversos	473,58	44,82		518,40
Matérias-primas, subs e de consumo	1.531,46			1.531,46
Fornecimentos e serviços externos	112.547,55	47.184,02	108.585,08	268.316,65
Serviços especializados	6.260,81	20.080,41	9.818,00	18.159,22
Publicidade				
Vigilância e segurança	184,03			
Honorários	7.663,75	3.966,25	16.320,00	27.950,00
Comissões				
Conservação e reparação de instalações	20.985,80	6.888,65	2.919,60	30.794,05
Conservação e reparação de equipamentos	4.595,36	524,57	979,85	6.099,78
Conservação e reparação de viaturas	8.064,71	770,45	1.099,29	2.126,28
Material de escritório	741,14	86,85	1.298,29	2.126,28
Material didático	820,92	2.910,15		3.731,07
Medicamentos e artigos de saúde	251,85	800,59		1.052,44
Produtos de higiene e limpeza pessoal	228,04	3.671,18		3.899,22
Outros materiais	16.020,32	2.808,98	43.680,63	62.509,93
Electricidade	4.729,78	5.156,01	10.850,40	20.736,19
Combustíveis viaturas	14.035,97	1.592,82	6.208,99	21.837,78
Água	803,63	1584,84	416,09	2.804,55
Gás	11.290,47	5.079,75	7.935,85	24.306,07
Deslocações e estadas	1.177,90	172,84		1.350,74

(CONTINUA)

GASTOS	<i>(continuação)</i>	CAO	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	TOTAL
<i>(Fornecimentos e serviços externos)</i>					
Rendas e alugueres				1.269,36	1.269,36
Comunicação	890,34	3.395,61		1.025,45	4.311,40
Seguros viaturas	2.374,19				2.374,19
Seguros multirriscos	839,57	614,67			1.454,24
Seguro acidentes pessoais				2.587,85	2.587,85
Limpeza, higiene e conforto	5.165,55	6.079,40		2.174,93	13.419,88
Outros serviços	5.424,13				5.424,13
Gastos com pessoal	299.168,14	158.262,81		319.027,31	776.458,26
Remunerações do pessoal	244.846,99	138.998,76		262.357,99	646.203,74
Encargos sobre remunerações	49.398,26	16.986,20		56.669,32	123.053,78
Seguro de acidentes de trabalho	3.486,07	1.314,53			4.800,60
Segurança, higiene e medicina no trabalho	1.436,82	963,32			2.400,14
Formação					0,00
Outros gastos e perdas	46.912,40	7.632,06		97.633,92	152.178,38
Impostos diretos	36,24				36,24
Impostos indiretos	528,55				528,55
Outros gastos					0,00
Quotizações	2.715,00				2.715,00
Bolsas de formação				97.633,92	97.633,92
Estagiários subsidiados	23.205,89	7.632,06			30.837,95
Gratificações ASU	20.426,72				20.426,72
Juros e gastos similares suportados					0,14
Juros suportados	0,14				0,14
Gastos de depreciação e amortização	62.130,14	21.274,47		6.247,92	89.652,53
Depreciações do exercício	62.130,14	21.274,47		6.247,92	89.652,53
TOTAL DOS GASTOS	574.049,94	245.907,46		531.494,23	1.351.541,63
Resultados antes de impostos	-24.264,28	8.035,92		-5.086,71	-21.315,07
Imposto sobre rendimento de exercício	0,00	0,00		0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO					-21.315,07

6. Anexos

1. Parecer do Conselho Fiscal da Cercimira
2. Mapa global de indicadores de 2015

Ata nº 41 - 2016

Aos 22 dias do mês de Março de 2016, na sua sede social sita em Cabeças Verdes, freguesia de Mira, pelas 14:00 horas reuniu-se o Conselho Fiscal da Cercimira – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Mira, C.R.L., em sua reunião ordinária, para abalizar as contas do exercício de 2015 e emitir o seu parecer sobre o Relatório, Balanço e Contas do Exercício findo.

Relatório do Conselho Fiscal

De acordo e no cumprimento da acção que nos incumbe, e de acordo com o disposto no Artigo 33º dos Estatutos da Cercimira e do Artigo 53º do Código Cooperativo em vigor, constante na lei número 119/2015 de 31 de Agosto, e depois da apreciação do Balanço e Contas do exercício de 2015 apresentado pela Ex.ma Direcção, somos do seguinte parecer:

I – Que seja aprovado por parte da Assembleia Geral da Cercimira, o Relatório, Balanço e Contas do Exercício de 2015 que nos é apresentado pela Ex.ma Direcção;

II – Após o respectivo apuramento, verificou-se um resultado negativo no valor de €21.315,07 (vinte e um mil trezentos e quinze euros e sete cêntimos), sendo parecer deste Conselho Fiscal que este resultado seja transitado para o exercício seguinte e seja feita a cobertura dos prejuizos do exercício no valor atrás referido com base nas reservas livres.

III – Por fim, não queremos deixar de propor à Assembleia Geral, um voto de louvor à Ex.ma Direcção pela forma dedicada como tem gerido e orientado os destinos da Cercimira, pelo bom trabalho desenvolvido, não esquecendo todos os seus colaboradores e trabalhadores pela sua dedicação e apego à causa e ao fim para que foi criada esta cooperativa “Cercimira”.

Não havendo mais nada a tratar, foi encerrada a reunião, sendo lavrada a presente ata, para constar, que depois de lida em voz alta, é aprovada e assinada por todos os elementos deste Conselho Fiscal.

Cabeças Verdes, 22 de Março de 2016.

O CONSELHO FISCAL

João da Silva Lourenço

João da Silva Lourenço

Vitor Manuel Ribeiro Pereira

Vitor Manuel Ribeiro Pereira

Luis André Oliveira Garrucho

Luis André Oliveira Garrucho

Mapa global de indicadores de 2015

Indicadores de execução do Plano Anual de Atividades	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
• % de Cumprimento de 34 objetivos	1	3% (1)	1	3% (1)	85% (29)	-
• % de Cumprimento de 49 metas	3	6% (3)	4	10% (5)	76% (37)	-
• % de Cumprimento de 113 atividades	20	18% (21)	37	44% (50)	86% (97)	-
• % de Cumprimento de 60 datas previstas	16	18% (21)	30	44% (50)	82% (49)	-
• Taxa de execução do Plano Anual de Atividades (média dos 4 anteriores)	10%	11%	18%	25%	82%	>85%

Indicadores de controlo dos processos	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
Processo Candidatura						
• Percentagem de notificações de admissibilidade dentro do prazo	1/1 (100%)	100%	1/1 (100%)	100%	2/2 (100%)	100%
• Percentagem de ocupação de vagas previstas na Candidatura do CFP	100%	100%	94%	100%	96%	100%
• Número de candidatos admissíveis a quem a Organização não consegue dar resposta	29	-	27	-	28	-
▪ CAO	10	-	9	-	8	-
▪ URBE	13	-	13	-	13	-
▪ CFP	6	-	5	-	7	-

Processo Intervenção						
• Número de PDI avaliados	-	-	-	-	150	-
• Número de PDI monitorizados	-	-	-	-	149	-
• Número de monitorizações dos Coordenadores	4	15	17	30	23	40
• Taxa de eficácia dos PDI	-	-	-	-	86%	>85%
• Eficácia de atividades no PDI relacionadas com Empowerment de Clientes	-	-	-	-	89%	>85%
• Exposição média dos clientes ao risco de abuso, maus-tratos e negligência	-	-	-	-	18%	-
• Exposição média dos clientes a factores de protecção contra o abuso	-	-	-	-	59%	-

Processo Planeamento da Gestão						
• Número de reuniões da Direcção	4	4	10	8	13	11
• Número de reuniões da Comissão Institucional	3	4	5	8	7	11
• Número de reuniões de coordenação do CAO	4	4	8	8	11	11
• Número de reuniões de coordenação do CFP	2	4	6	8	9	11
• Número de reuniões de coordenação da URBE	0	1	2	2	2	4
• Número de reuniões de coordenação do pessoal de Apoio	0	1	0	2	0	4
• Número de clientes inquiridos na avaliação da satisfação	39	50	62	60	66	60
• Número de clientes envolvidos nas reuniões de auto-representantes	12	12	12	12	12	12
• Número de parcerias estabelecidas	-	-	-	-	44	-
• Número de novas parcerias	-	-	-	-	10	-
• Número de Clientes da Cercimira	-	-	-	-	155	-
• Número de Colaboradores da Cercimira	-	-	-	-	51	-
• Fundos angariados	-	-	-	-	23281	-
• Número de visitas de estudo requeridas à organização	-	-	-	-	0	-
• Número de estágios acolhidos	5	2	2	2	2	1
• Número de integrações no mercado de trabalho	-	-	-	-	-	9
• Número de famílias abrangidas indirectamente pela prestação de serviços da Cercimira	-	-	-	-	-	210
• N.º de dias de formação que contribuem para o aumento das competências na prestação dos serviços	-	-	-	-	-	113
• N.º de colaboradores que frequentaram formação directamente envolvidos na prestação de serviços aos clientes	-	-	-	-	44	-

Indicadores de controlo dos processos	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
Processo Planeamento da Gestão (continuação)						
• Número de colaboradores envolvidos na formação por nível de qualificação						
1.º Ciclo EB	-	-	-	-	5	-
2.º Ciclo EB	-	-	-	-	1	-
Ensino Básico	-	-	-	-	13	-
Ensino Secundário	-	-	-	-	18	-
Bacharelato	-	-	-	-	0	-
Licenciatura	-	-	-	-	6	-
Mestrado	-	-	-	-	3	-

Processo Gestão de Recursos Humanos						
• Percentagem de Colaboradores com classificação mínima de satisfaz nos itens da Avaliação de Desempenho	94%	95%	-	-	-	-
• Número de Colaboradores com Plano de Intervenção	0	<5%	-	-	-	-
• Número de Colaboradores que beneficiaram de medidas de recompensa	15	13	-	-	-	-
• Volume de horas de formação interna realizada	207	-	249	-	682	-
• Percentagem de cumprimento do Plano Anual de Formação	0%	22%	33% (3 em)	66%	78% (7 em 9)	-
• Eficácia do Plano Anual de Formação					100%	<85%
Processo melhoria contínua						
• Taxa de eficácia das ações de melhoria do Plano de Ações de Melhoria (PAM)	-	-	-	-	14% (4 em 29)	<85%
• Número de ações de melhoria registadas	7	5	27	15	29	15

Indicadores específicos dos processos do CFP	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
Processo específico Planeamento						
• Elaboração/ actualização do Estudo Diagnóstico dentro do prazo	-	-	-	-	Sim	-
• Elaboração do Plano Anual de Formação do ano seguinte dentro do prazo	-	-	-	-	Sim	-
• Elaboração da Memória Descritiva do ano seguinte dentro do prazo	-	-	-	-	Sim	-
• Verificação de sugestões a integrar em Planeamento Anual provenientes do sistema de sugestões/ reclamações	-	-	-	-	Sim	-
Processo específico Desenvolvimento						
• Taxa de execução física do volume anual de formação esperado	25682 (36% de 71349)	-	43326 (60% de 71349)	-	66948 (93% de 71349)	-
• Taxa de execução financeira do orçamentado	150.765 (30% de €509.341)	162.989 (32% de €509.341)	338.270 (60% de 559.810)	-	540.216 (96,5% de 559.810)	-
• Taxas de satisfação das partes interessadas com os serviços prestados	-	-	-	-	72,50%	-
• Taxa de desistência nas ações de qualificação	5% (3/60)	<5%	13% (9/68)	<5%	14% (11/79)	<5%
• Taxa de resposta positiva a necessidade de colocações em Formação em Contexto de Trabalho	100% (4/4)	-	100% (1/1)	-	100% (26/26)	-
• Taxa de integração dos Clientes após a formação	-	-	-	-	64% (9/14)	-

Indicadores de valor acrescentado (referentes a 2014)	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
• Taxa de cobertura da diferença entre custo referência e as comparticipações via protocolo de cooperação CAO + familiares	106,90%	35%	-	-	-	-
• Taxa de cobertura da diferença entre custo referência e as comparticipações via protocolo de cooperação URBE + familiares	173,80%	50%	-	-	-	-
• Taxa de cobertura da diferença entre o custo estimado e o custo real por Formando	99,90%	100%	-	-	-	-

Indicadores de controlo das Medidas de Autoprotecção	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
• N.º de acidentes com Clientes	1		1		4	-
• N.º de acidentes com Colaboradores	0		0		0	
• N.º de acidentes com Visitantes	0		0		0	
• N.º de acidentes Graves	0		0		0	
• N.º de ocorrências com danos em instalações	1		1		1	
• N.º de ocorrências com danos em acessos	0		0		0	
• N.º de ocorrências com danos em bens móveis	0		0		0	
• Taxa de execução do Plano Anual de Saúde	-		-		66% (2/3)	

Indicadores de execução do Plano Agrícola					Dezembro	
						Esperado
• Taxa de auto-sustentabilidade agrícola					90%	-
• Taxa de execução das culturas planificadas					90%	-