

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

RELATÓRIO ANUAL E CONTAS 2016

A submeter à aprovação da Assembleia-geral de
30 de março de 2017

2014-2016
crescer na diferença



Índice

1. Introdução	3
2. O Relatório Anual de 2016 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	8
1.9. Parcerias	9
1.10. Sistema de gestão da qualidade.....	9
1.11. Organização da segurança interna	9
3. Apresentação detalhada de resultados da execução do Plano Anual de 2016	10
4. O ano de 2016 e o Plano Estratégico 2014-2016	17
5. Contas do exercício	21
6. Anexos	27

1. Introdução

O ano de 2016 pode ser caracterizado como um ano de transição, no sentido em que fecha um ciclo de planeamento estratégico e um mandato dos órgãos sociais da CERCIMIRA. Neste sentido, além do relato detalhado desse ano de 2016, há uma responsabilidade acrescida deste documento refletir a caminhada da CERCIMIRA desde 2014, considerando os desafios plurianuais que nos foram colocados.

Ao partilhar os nossos resultados com os membros da Cooperativa e as restantes partes interessadas, há uma mensagem positiva que se pretende deixar, antes de passar à sua apresentação mais detalhada. Partimos para esse triénio com três preocupações fundamentais: a melhoria das condições de prestação de serviços, o crescimento sustentado e a qualificação dos nossos recursos. Do nosso ponto de vista, esses desafios receberam uma atenção adequada e foram correspondidos através de diversas iniciativas que nos tornaram uma organização mais e melhor preparada para o futuro.

Ficam alguns exemplos: ao nível da melhoria das condições de prestação de serviços, nos últimos anos houve oportunidade de beneficiar instalações e recursos, acrescentámos inovação à nossa intervenção e estabilizaram-se ideias e princípios fundamentais de atuação. Quanto ao crescimento sustentado, a nossa orientação centrou-se na rentabilização dos recursos existentes, de forma a apoiar mais Clientes, nomeadamente em situações para as quais não recebemos apoios formais; apostámos nas nossas potencialidades agrícolas e formalizaram-se formas alternativas de gerar receita financeira. No que respeita à qualificação dos recursos, foi renovada a certificação das respostas pelo modelo EQUASS Assurance e foram realizados investimentos relevantes na formação de Colaboradores. Como será oportunamente levado à consideração da nossa Assembleia Geral, alguns desses desafios mantêm a sua pertinência e por isso continuam na ordem de prioridades do nosso Plano Estratégico 2017-2020.

Em relação ao balanço do ano de 2016, é necessário referir que foi um ano de dificuldades acrescidas, em que o funcionamento do Centro de Formação Profissional foi prejudicado pelo atraso na implementação das medidas de financiamento e em que continuámos a ver crescer a procura de apoio residencial da URBE, cada vez mais pressionada a dar respostas em situações limite. Ainda assim foi possível manter o funcionamento quotidiano das nossas áreas de intervenção e das atividades que já nos distinguem na comunidade envolvente.

Neste relatório apresentamos com o detalhe possível o que ficará da nossa atividade em 2016, apelando a todos os membros da Cooperativa que procedam à sua leitura atenta e à participação na Assembleia Geral referente à sua aprovação.

O Conselho de Administração da CERCIMIRA.

2. O Relatório Anual de 2016 em resumo

- Mantiveram-se em pleno funcionamento as principais áreas de intervenção da CERCIMIRA, o Centro de Atividades Ocupacionais, a Unidade Residencial em Bem-Estar e o Centro de Formação Profissional.
- Os atrasos na definição do financiamento das ações de qualificação causaram transtornos ao funcionamento do Centro de Formação e à Organização em geral, tendo-se conseguido, porém, dar continuidade às ações em desenvolvimento e dar início a novos cursos.
- Continua a verificar-se uma elevada procura de apoio residencial.
- Foi conseguido um aumento no número de Clientes abrangidos no protocolo de cooperação que financia do CAO (passou a abranger 66 Clientes)
- Foi implementada uma nova atividade ocupacional de Culinária.
- A eficácia dos Planos de Desenvolvimento Individuais foi calculada em 83%.
- Foi implementado o Documento Único para a Gestão de Carreiras e Remunerações.
- Foram realizadas 379 horas de formação interna de Colaboradores, não se tendo conseguido realizar os principais módulos previstos devido a um atraso na aprovação da nossa candidatura à medida Cheque-Emprego, do IEFP.
- Os resultados da avaliação da satisfação das partes interessadas situam-se dentro dos parâmetros esperados.
- Foram realizadas as habituais atividades de angariação de fundos (Pirilampo Mágico e São Pirilampo Mágico), tendo-se atingido o objetivo previsto.
- Criou-se o novo espaço de recolha e valorização de plástico e papel ECO-PONTE, através do qual podemos trocar esses resíduos por bens e equipamentos.
- A execução global do Plano Anual de 2016 calcula-se em 73%.
- Foi um ano de contenção global nos investimentos em recursos e instalações, tendo-se atendido apenas ao essencial.
- Em relação às contas, apresenta-se uma receita de 1.330.307,70 €, para 1.355.993,89 € de despesa, resultando um saldo de -25.686,19 €.

3. Atividade global da Organização

No ano de 2016 a CERCIMIRA manteve em pleno funcionamento as suas principais áreas de intervenção: o Centro de Formação Profissional, o Centro de Atividades Ocupacionais e a Unidade Residencial e Bem-Estar. Pode referir-se, em resumo, que continuamos a verificar uma procura intensa de serviços de apoio residencial e ocupacional, ao passo que a estrutura criada em torno das ações de qualificação e formação profissional se mantém adequada à procura.

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

Durante o ano de 2016, através das respostas sociais da CERCIMIRA foram apoiadas 166 pessoas, distribuídas como se apresenta no Quadro 1:

Área de intervenção	N.º de Clientes apoiados em 2016	Média e Desvio Padrão de Clientes entre 2012-2015		Clientes elegíveis a aguardar apoio
		média	d.p.	
Centro de Atividades Ocupacionais	85	75,5	4,36	6
Centro de Formação Profissional	73	64,25	10,40	7
Unidade Residencial e Bem-Estar	17	17	2,45	17
Apoio à colocação	8	15,7	15,20	-
TOTAL	166	172,5	8,85	30

Nota: Dados referentes a Dezembro de 2016. 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 2016 por área de intervenção e número de Candidatos elegíveis, com inscrições formalizadas, a aguardar apoio.

Observa-se que o número total de Clientes apoiados se encontra abaixo da média observada nos últimos quatro 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.

Ao nível do Centro de Atividades Ocupacionais, é importante recordar que atualmente se apoiam mais Clientes além do número abrangido pelo protocolo de cooperação. 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, no qual continuamos empenhados. Em relação ao funcionamento do projeto de qualificação profissional, apesar dos constrangimentos, foi possível dar resposta à procura verificada em 2016, tendo-se iniciado todas as ações previstas e dado continuidade às ações já implementadas, nos termos previstos em candidatura.

Salienta-se, portanto, na linha dos anos anteriores, a elevada procura de apoio a pessoas com deficiência e incapacidade, de carácter residencial e ocupacional, ao passo que a procura formativa se tem adequado à estrutura implementada, mesmo considerando que nesta área temos vindo a apoiar mais pessoas.

1.2. Barreiras e constrangimentos à atividade da Organização

O principal constrangimento sentido no ano de 2016 foi, sem dúvida, o processo de transição entre quadros comunitários de apoio e as suas implicações para a estabilidade do nosso Centro de Formação Profissional. Foi claramente um ano atípico, que se iniciou com um atraso substancial na abertura das candidaturas, o que motivou financiamentos em regime de exceção, atrasos na análise dos projetos e no pagamento de adiantamentos. Na verdade, nos três primeiros meses do ano, a maior parte das ações de qualificação funcionaram sub-financiadas, através de um apoio extraordinário de uma resolução do Conselho de Ministros, que apesar de tudo assegurou a continuidade das ações. Foi já no mês de março de 2016 que se submeteu a candidatura para as ações em curso, o que determinou atrasos significativos no processamento dos recursos financeiros correspondentes.

Outro constrangimento que merece destaque em 2016 relaciona-se com o atraso do IEPF na aprovação de uma candidatura à medida Cheque-Formação, da qual dependia a realização de duas ações de formação interna para os Colaboradores. Sem qualquer novidade sobre esta candidatura, a execução do nosso plano de formação interno foi claramente afetada.

1.3. Satisfação das necessidades e expectativas da sociedade

A satisfação de necessidades e expectativas da sociedade considera-se no âmbito da continuidade dos serviços prestados a pessoas com deficiências e incapacidades e às respetivas famílias, num enquadramento de estabilidade e de continuidade. Sugere-se a verificação do quadro de resultados da avaliação da satisfação das partes interessadas (Quadro 7, pág. 12), onde se resumem os principais resultados.

1.4. Medidas de valor acrescentado apresentadas e quantificadas

O conceito de valor acrescentado tem vindo a ser interpretado como tudo o que resulta de uma forma paralela e sinérgica da nossa atividade organizacional, sendo considerada uma boa prática a reflexão interna em torno do “valor acrescentado” que produzimos. Nos últimos anos temos olhado especificamente para a nossa capacidade de cobrir os custos reais que temos com as pessoas apoiadas na prestação dos serviços, relativamente ao financiamento que efetivamente recebemos para o fazer. Naturalmente, essa cobertura relaciona-se com a nossa capacidade de gerar outras receitas financeiras, conseguidas através de campanhas ou iniciativas de angariação de fundos. Além disso, há também ganhos a considerar através da gestão direta de recursos, pelo facto de concentrarmos um conjunto de serviços partilháveis entre áreas de intervenção. No ano passado, as taxas de cobertura dos custos reais por Cliente foram calculadas em 87,51% para o CAO, 100% para a URBE e 99,04% para a Formação Profissional.

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

Durante o ano de 2016, o grupo de Autorepresentantes manteve-se em funcionamento através das suas reuniões periódicas, nas quais participaram 12 Clientes, tendo discutido diversas temáticas por eles selecionadas, nomeadamente sobre autonomia pessoal e participação de pessoas com deficiência, ou ainda as acessibilidades no concelho de Mira. Aliás, esse trabalho sobre acessibilidades físicas, em diversas ruas e edifícios do concelho, foi premiado no âmbito do projeto “Comunidades Vivas”, promovido pelo Projeto Desenvolver Mira, o que deu uma grande visibilidade e reconhecimento ao nosso grupo.

Da avaliação dos Planos Individuais, a eficácia média das atividades diretamente identificadas com incentivo à autodeterminação e *empowerment* foi calculada em 96%. Durante o ano de 2016, a avaliação da satisfação dos Clientes incluiu novos itens, para diversificar as fontes de informação da Organização sobre o nosso desempenho quanto ao incentivo à autodeterminação e *empowerment*. Os Quadros 2 e 3 apresentam essa informação, por cada item avaliado nos Clientes do CFP e do CAO.

Clientes CFP-FS	Não satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sou atendido quando quero dar a minha opinião			1	4%	12	52%	10	43%
Posso dar sugestões e reclamar	2	9%	4	17%	8	35%	9	39%
A Formação está a tornar-me mais independente					11	48%	12	52%
Participo mais socialmente					11	48%	12	52%

Quadro 2: Itens de avaliação da satisfação relativos a autodeterminação e *empowerment* nos Clientes CFP-Formação Simulada

Clientes CAO	Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito	
	n	%	n	%	n	%
Dão-me oportunidade para eu escolher coisas do meu dia-a-dia			1	5%	21	95%
Tenho oportunidade de participar em atividades interessantes					22	100%
Acho que sou menos dependente da ajuda de outros			2	9%	20	91%
As minhas ideias são respeitadas			1	5%	21	95%
Deram-me informação sobre o meu PDI			1	5%	21	95%
Fui chamado a participar no meu PDI			1	5%	21	95%

Quadro 3: Itens de avaliação da satisfação relativos a autodeterminação e *empowerment* nos Clientes CAO

Estes valores demonstram que a maior parte dos inquiridos considera estar satisfeita em situações quotidianas claramente identificadas com as temáticas da autodeterminação e do *empowerment*, nomeadamente sobre escolhas, participação, respeito e independência pessoal.

1.6. Atividades, medidas, e políticas de participação

A propósito das questões relacionadas com a participação, começamos por salientar a aprovação de uma política de participação das partes interessadas, formalizada no mês de julho. A aprovação desta política vem no seguimento de uma recomendação feita em sede de auditoria ao sistema de gestão da qualidade, formalizando um conjunto de ideias e procedimentos que já pertenciam às nossas práticas. No fundo, a existência desta política determina uma atenção dedicada a reconhecer quem são as partes interessadas nos nossos serviços e de que forma podem participar na sua melhoria. Há portanto duas dinâmicas que aqui devem ser referidas: por um lado, o acesso a informação geral sobre a nossa Organização, por outro, a disponibilidade de oportunidades de participação, nomeadamente de dar parecer sobre os serviços prestados.

Durante o ano de 2016 realizaram-se as habituais atividades relacionadas com a participação das partes interessadas (os estudos de avaliação da satisfação de Clientes, Colaboradores, Significativos). Mantiveram-se em funcionamento os canais de acesso a informação sobre a atividade da organização (o site na Internet, os quadros de divulgação de informação, as reuniões de sector), assim como o sistema de gestão de sugestões e reclamações.

No âmbito mais específico dos nossos Clientes, há a referir a atividade desportiva que foi suportada nas modalidades *boccia*, futsal e de remo adaptado, sendo estas últimas federadas na ANDDI. Ao longo do ano os nossos 26 atletas participaram e 8 competições, 6 de futsal e 2 de remo, além dos treinos semanais de *boccia* e de futsal. Foi inclusivamente apresentado um projeto de financiamento ao programa BPI Capacitar, que previa um investimento global na melhoria das condições da prática desportiva, sobretudo pela aquisição de equipamentos e de uma viatura para apoio às deslocações, que infelizmente não foi aprovado. O desporto continua a representar uma atividade importante no incentivo à participação.

1.7. Os Projetos da Organização em resumo

Já foram aqui referidas as dificuldades sentidas na execução do nosso projeto de qualificação profissional durante o ano de 2016, mercê da transição entre quadros comunitários de apoio e dos sucessivos atrasos no lançamento das candidaturas e no processamento de apoios. No âmbito deste projeto, que vai prolongar-se até dezembro de 2018, seguindo a lógica plurianual que foi imposta às organizações do sector, durante o ano de 2016 foram apoiadas 73 pessoas, tendo-se realizado 64052 horas de formação.

Quanto ao projeto de alargamento da URBE, não se registaram grandes desenvolvimentos durante o ano de 2016. O ano iniciou com o projeto arquitectónico já elaborado e submetido ao gabinete técnico da Segurança Social, para avaliação, tendo-se obtido um parecer favorável ao projeto de licenciamento, que

nos foi entregue no mês de junho. Assim, poderão continuar os trabalhos de planeamento complementar, nomeadamente os projetos de especialidade, os pareceres da proteção civil, etc.

A propósito da angariação de fundos, o foi repetido o São Pirlampo Mágico - Festival do Petisco, novamente com excelentes resultados, embora tenhamos acolhido menos pessoas que em anos anteriores. Noutra área, há a referir a nossa participação no projeto Mira Social, comprometida pelo planeamento de diversas atividades em parceria com o Contrato Local de Desenvolvimento Social. Ficam algumas palavras para sublinhar o que representou a exposição CERCIMIRA, realizada no centro da Vila de Mira a propósito do dia internacional das pessoas com deficiência, já no mês de dezembro. Esta iniciativa permitiu divulgar a nossa Organização no exterior, com especial destaque para os alunos das escolas C+S e Secundária, que participaram nas oficinas demonstrativas, tanto dos cursos profissionais como das atividades ocupacionais. Foi uma iniciativa que cumpriu, do nosso ponto de vista, o seu objetivo de mostrar capacidades e criar consciência, tendo terminado com chave de ouro, com a passagem de modelos de um grupo de clientes do CAO, que algumas lojas do comércio local patrocinaram.



Ilustração 1: Cartazes das iniciativas São Pirlampo Mágico e CERCIMIRA

O III.º Encontro de Empresários também foi realizado nessa altura, tendo-se aproveitado a iniciativa CERCIMIRA para o associar. Neste encontro participaram cerca de cem pessoas, a maior parte das quais representantes de empresas e entidades, para ouvir falar sobre a integração de pessoas com deficiência e incapacidade.

1.8. Recursos organizacionais

No ano de 2016 realizaram-se investimentos pontuais na melhoria dos nossos recursos físicos. Foram adquiridos novos computadores, para continuidade da renovação do nosso parque informático, tendo-se realizado também aquisições mais esporádicas de ferramentas e máquinas, nomeadamente para a formação profissional.

Nas instalações, procedeu-se à beneficiação da entrada da organização, com a renovação dos muros da entrada e com a construção de uma zona de arrumação acessível para o caixote do lixo. Foi ainda recuperado o barracão de madeira, tendo-se transformado esse espaço num depósito de papel e plástico para reciclagem, aberto à comunidade, que batizámos de ECO-PONTE. Recorde-se que o encaminhamento destes produtos para reciclagem permite à CERCIMIRA beneficiar do seu valor na aquisição de materiais ou equipamentos necessários.

Quanto a investimentos nas instalações há a salientar também a pintura de renovação das fachadas dos edifícios, realizada no âmbito da ação aberta de voluntariado comunitário (dia 23 de julho), e toda a manutenção feita às estufas da área agrícola, sobretudo relacionada com a substituição de plásticos. Apesar de termos procedido à adjudicação de uma nova viatura de transporte de passageiros, a mesma não foi entregue durante o ano em causa.

A área da gestão de recursos humanos terá recebido a reforma mais importante, tendo-se implementado o Documento de Referência para a Gestão de Carreiras e Remunerações dos Colaboradores, colocado à adesão no mês de janeiro. Este instrumento vai permitir diferenciar positivamente os nossos Colaboradores, com melhores condições de remuneração e de progressão em carreira, clarificando definitivamente os fundamentos para a contratação de recursos humanos.

1.9. Parcerias

Em relação ao funcionamento das parcerias, há a destacar a adoção e implementação de uma política para a gestão das parcerias, que decorreu durante o mês de julho, e de um processo de gestão de parcerias, já em dezembro, formalizando as orientações fundamentais que têm vindo a ser seguidas pela CERCIMIRA. Durante o ano, foram formalizadas 34 novas parcerias, a maioria para dar cobertura a experiências de formação em contexto de trabalho e atividades socialmente úteis, tendo-se conseguido atender a todas as necessidades deste âmbito. Salienta-se a revisão do acordo com a segurança social, que assegura o financiamento do nosso Centro de Atividades Ocupacionais, produzindo efeitos a partir de Abril, no âmbito do qual foram abrangidos mais 3 destinatários. A destacar ainda a celebração de um protocolo de parceria com a Obra do Frei Gil, tendo em vista o aprofundamento da nossa relação institucional, nomeadamente ao nível partilha e aproveitamento de recursos comuns.

Outras parcerias mais informais manifestaram-se na organização de alguns eventos de carácter extraordinário, como foi a conferência e jantar convívio sobre “A origem da barra de Aveiro”, em conjunto com a Casa do F.C.Porto de Mira e o Círculo de Amigos do Seixo, em que participaram aproximadamente 50 pessoas.

1.10. Sistema de gestão da qualidade

No ano de 2016 foi iniciada uma revisão estrutural ao nosso sistema de gestão da qualidade (SEQUAX), implementado e desenvolvido com base no modelo EQUASS Assurance, tendo em vista a melhoria da organização dos seus elementos fundamentais e uma atualização global dos conteúdos. A revisão incidiu essencialmente sobre as políticas e sobre os processos, tendo-se também reformulado alguns impressos, nomeadamente os que se relacionam com o funcionamento das ações de qualificação. No total foram realizadas 55 revisões a impressos e documentos.

1.11 Organização da segurança interna

Quanto à organização da segurança interna, o ano de 2016 não trouxe grandes novidades, tendo-se continuado o processo de disseminação de informação. No que respeita a ocorrências, no ano registaram-se seis acidentes com Clientes (dois dos quais nas nossas instalações) e quatro acidentes de trabalho, envolvendo Colaboradores. Há a destacar a realização de uma consulta formal aos Colaboradores, sobre as condições de trabalho, em que se procurou criar uma oportunidade para uma avaliação mais aprofundada.

Quanto ao plano de ações de prevenção e sensibilização para a saúde e segurança, foi realizada uma ação de sensibilização dirigida aos nossos Clientes, realizada em parceria com o Centro de Saúde de Mira, sobre hábitos de vida saudáveis. Dirigida a Pais e Encarregados de Educação realizou-se uma ação de sensibilização sobre atividades socialmente úteis.

3. Apresentação detalhada de resultados da execução do Plano Anual de 2016

A execução do plano anual de 2016 foi monitorizada uma vez ao longo do ano, no mês de maio, para verificação formal das atividades, datas, metas e objetivos traçados. O Quadro 2 apresenta o balanço final, tendo-se apurado uma execução global de 73%.

	Planeado	Atingido/Realizado	Parcialmente atingido	Não Atingido/ Não realizado
Objetivos	31	26	0	5
Metas	46	33	3	10
Atividades	95	75	-	20
Datas	51	30	-	21
	Porcentagem média	73%		

Quadro 4: a execução do Plano Anual de 2016 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 objetivo de aumentar a qualificação do quadro de recursos humanos dependia de três metas: que 80% dos Colaboradores frequentasse, no mínimo uma ação de formação, que 95% da carga horária dessa formação fosse frequentada e que 75% das ações do plano atingissem os objetivos definidos. Quanto à frequência das ações, apenas um dos 50 Colaboradores considerados não frequentou nenhuma das ações de formação interna realizadas, quanto à frequência das cargas horárias das ações realizadas, não há registo de faltas por parte dos Colaboradores, pelo que se consideraram estas metas atingidas. Os Quadros 5 e 6 resumem os indicadores de execução da formação interna de Colaboradores, em 2016.

Habilitações	N.º Total	N.º que frequentaram
1.º Ciclo EB	5	5
2.º Ciclo EB	1	1
Ensino Básico	14	14
Ensino Secundário	21	20
Licenciatura	6	6
Mestrado	3	3

Quadro 5: Número de Colaboradores que frequentaram formação por nível de qualificação

Número de ações planeadas	5	
Número de ações de formação realizadas fora do planeado	2	
Número de ações de formação realizadas dentro do planeado	1	
Volume total de horas de Formação	379	
Número Total de Colaboradores que participaram em Ações de Formação	49	
	CAO	19
	CFP	9
	Geral	10
	URBE	9
	DIR	2
Número de Colaboradores que não participaram em Ações de Formação	1	
	CAO	0
	URBE	1
Número de Ações Eficazes	3	
Número de dias de formação (volume realizado/7horas)	56	

Quadro 6: Indicadores de Execução do Plano Anual de Formação de Colaboradores de 2016

Em relação ao cumprimento do Plano Anual de Formação, não foi possível realizar as principais ações previstas: “Técnicas de posicionamento, mobilização, transferência e transporte” e “Instrumentos pedagógicos de suporte à formação de PCDI, com base em referenciais do Catálogo Nacional de Qualificações”. Estas ações integram uma candidatura a financiamento, submetida à medida Cheque Emprego-Formação, no mês de maio e continuamos sem informação sobre a sua aprovação até agora, tendo aliás transitado para execução durante 2017. Em relação ao plano, cumpriu-se apenas uma das cinco ações planeadas, embora a formação tenha sido reforçada com ações não previstas em plano. Assim, a nossa formação interna limitou-se aos seguintes módulos realizados, tendo cumprido um volume total de 379 horas:

- Estereótipos sobre envelhecimento
- Parar para pensar - Ações de melhoria;
- Ética na nossa atividade
- Base de dados - registo de avaliações intermédias e finais
- Workshop de confeção de peixes

Em relação às restantes atividades previstas, todas foram realizadas, nomeadamente a elaboração do relatório Diagnóstico de Necessidades de Formação dos Colaboradores, a aprovação do Plano de Formação de 2017 e a realização do dia de reflexão coletiva para todos os Colaboradores.

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 50 valores e que 95% dos Clientes do CAO e do CFP fossem considerados satisfeitos com os Colaboradores. Verificou-se um desvio com alguma relevância em relação à meta dependente da avaliação de desempenho, em que 43 dos 52 Colaboradores foram avaliados dentro da classificação mínima esperada, o que representa uma percentagem de 82%, em relação aos 95% previstos. Esta meta foi considerada não atingida, e explica-se com o aumento da exigência e nomeadamente da própria meta, em relação a anos anteriores. Quanto à meta dependente da avaliação da satisfação dos Clientes, foi considerada atingida, tendo-se calculado em 95% (70 dos 74 Clientes avaliados, demonstraram a sua satisfação com os Colaboradores da CERCIMIRA).

Quanto às seis atividades associadas a este objetivo, todas foram cumpridas (reuniões de sector, análise de dados de avaliação da satisfação, distribuição dos instrumentos de avaliação de desempenho), registando-se o atraso na conclusão das reuniões individuais com os Colaboradores das avaliações de desempenho, e a elaboração do relatório final referente.

Objetivo 1.3: Otimizar quadro de recursos humanos

O objetivo de optimização do quadro de recursos humanos, considerado atingido, passou pelo cumprimento de duas atividades: a implementação de procedimentos de gestão e arquivo de candidaturas espontâneas a trabalho na CERCIMIRA e a implementação do Documento Referência para Gestão de Funções, Carreiras e Remunerações. Os procedimentos de gestão de candidaturas espontâneas implementados permitem atualmente consultar mais rapidamente os currículos em carteira. Quanto à implementação do documento único, foi já referido que permite balizar toda a gestão de carreiras e remunerações dos Colaboradores da CERCIMIRA.

Objetivo 1.4: Incentivar o fortalecimento das relações interpessoais entre Colaboradores

Este objetivo, foi considerado cumprido, tendo-se organizado as duas atividades previstas. Neste ano, o tradicional Dia do Funcionário decorreu nos Passadiços do Rio Paiva e a Ceia de Natal, no refeitório da Organização.

Objetivos da área de Gestão da Qualidade (Área 2)

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

A consolidação e desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade estava associado ao cumprimento de três metas, todas elas consideradas atingidas: o aumento de sugestões de melhoria em relação ao ano anterior contabilizou-se em 25% (de 27 para 34), o aumento de revisões a documentos e impressos calculou-se em 323% (de 13 para 55), o que se explica pelo início da revisão global ao sistema. Por fim, o tratamento de sugestões e de reclamações dentro do prazo, também se verificou.

Quanto às atividades associadas a este objetivo, das dez atividades previstas não se realizaram a auditoria interna, nem foi publicado o mapa integrado de indicadores do mês Outubro. Todas as restantes atividades foram realizadas, nomeadamente as seguintes:

- A análise e tratamento de sugestões de melhoria e inovação provenientes do sistema de gestão de sugestões/ reclamações e das reuniões de sector
- Elaboração do relatório do sistema de tratamento de sugestões e reclamações,
- Execução do plano de ações de melhoria
- Participação nas reuniões do Grupo de Qualidade da FORMEM
- Criação e implementação de uma política para a criação, manutenção e avaliação do impacto das parcerias na atividade de Organização.
- Criação e implementação de uma política de prevenção do abuso físico, mental e financeiro de PCDI.
- O início de uma revisão global ao sistema de gestão da qualidade, em que se reorganizem os seus elementos fundamentais
- Operacionalizar um plano de comunicação interna para 2017

Objetivo 2.2: Avaliar a satisfação das partes interessadas

Em relação à avaliação da satisfação das partes interessadas, o objetivo foi considerado atingido. Foram atingidas as metas de 90% dos Clientes satisfeitos (89%, 66 em 74), 90% de Colaboradores satisfeitos (98% 45 em 46) e de 90% dos significativos satisfeitos (96%, 56 em 58). Novamente, a avaliação da satisfação das entidades parceiras não decorreu como previsto, devido essencialmente à baixa taxa de participação, não se tendo recebido um número de inquéritos relevante para elaboração do estudo, pelo que os resultados foram analisados caso a caso.

Identificação das partes interessadas		n=Total à data da avaliação	% Abrangidos pela avaliação	Caracterização da amostragem			Itens avaliados		Critério	n= Satisfeitos	% Satisfeitos
				Taxa de resposta	N.º Inquirid.	N.º resp.	N.º itens	Grupos Q.			
Clientes	CFP	26	88,46	100,00	23	23	32	8	+85% itens	18	78,26
	CAO	60	36,67	100,00	22	22	31	6	+85% itens	22	100,00
	CAO ASU	11	45,45	100,00	5	5	14	4	+85% itens	5	100,00
	CFP PT	25	96,00	100,00	24	24	11	4	+85% itens	24	100,00
	Total					74			0	69	93,24
Significativos		96	100,00	60,42	96	58	18	1	+85% itens	56	96,55
Colaboradores		55	100,00	83,6	55	46	23	5	+85% itens	45	97,83
Parceiros		68	98,5	9,0	67	6	-	-	+85% itens	5	83,33

Quadro 7: quadro resumo da avaliação da satisfação das partes interessadas referente a 2016

Há ainda a salientar o atraso generalizado na publicação dos resultados, de acordo com o previsto no plano anual, uma vez que apenas foi cumprida a data na publicação dos resultados de avaliação da satisfação de Clientes CFP-PT e CAO-ASU.

Objetivo 2.3: Desenvolver os instrumentos adequados à gestão de parcerias, de forma a aumentar o conhecimento do seu impacto na missão da Organização.

Este objetivo não foi considerado atingido, uma vez que dependia da idealização e implementação de um novo procedimento para a gestão das parcerias, de forma que se operacionalizasse a recolha sistemática de dados relevantes sobre o seu impacto. Porém, salienta-se que, já no final do ano foi aprovada uma

política e um processo de gestão de parcerias, pelo que naturalmente será agora definido e aprovado um novo procedimento, com o devido enquadramento no conteúdo desses dois documentos.

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

Objetivo 3.1: Financiar projeto de alargamento da resposta residencial

Este objetivo não foi considerado atingido, uma vez que dependia da apresentação de uma candidatura a financiamento para execução do projeto de alargamento da URBE. Durante o ano de 2016 não ocorreram candidaturas a financiamento de equipamentos sociais.

Objetivo 3.2: Substituir equipamentos não funcionais e adquirir novos equipamentos

O cumprimento deste objetivo, considerado atingido, previa duas intervenções prioritárias, uma delas relacionada com a atualização do parque informático, com a aquisição de novos computadores, e a substituição de uma máquina de lavar loiça. Ambas atividades foram realizadas, tendo-se no segundo caso optado pela reparação do equipamento existente.

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

No âmbito deste objetivo, considerado atingido, previa-se a finalização das obras na entrada da Organização, que foram realizadas, nomeadamente a beneficiação dos muros da entrada e a construção de uma zona acessível para colocação do caixote do lixo, de forma que não ficasse diretamente visível a quem chega. Por outro lado estava prevista a reconversão da antiga sala da caldeira numa dispensa de apoio à cozinha, que não se realizou. Foi dada prioridade a reparação do muro da quinta, dado que uma parte aluiu para a via pública durante o mês de agosto.

Objetivo 3.4: Atender a requisições internas de bens e serviços

Foram atendidas na gestão quotidiana as requisições internas de bens e serviços, e foram feitos os respetivos registos, não se tendo conseguido controlar a eficiência do processo, nomeadamente os tempos entre a submissão das requisições de bens e serviços e a sua resolução. Este objetivo não foi considerado atingido.

Objetivo 3.5: Aumentar a taxa de autossustentabilidade agrícola

No cumprimento deste objetivo estavam envolvidas duas metas: o aumento das receitas da venda de produtos agrícolas em 10% e o aumento da produção, também em 10%. Em nenhum dos casos foi possível cumprir, o que se explica essencialmente pelo mau ano agrícola que passámos. Embora se tenham cumprido todas as atividades previstas, nomeadamente a implementação, execução e monitorização do plano agrícola de 2016, a realização do mercado semanal em que participaram os Clientes, a reestruturação das áreas disponíveis para cultivo e a implementação do Caderno de Campo, a nossa produção calculou-se em menos 21% e as vendas em menos 6% relativamente a 2015.

Objetivo 3.6: Manter frota de viaturas operacional

Durante o ano de 2016 procedeu-se à manutenção programada das viaturas da Organização, pelo que se considerou o objetivo atingido.

Objetivo 3.7: Angariação de fundos financeiros

O objetivo de angariação de fundos foi considerado atingido. Dependia da obtenção de um valor financeiro de 20.000 € e do aumento das receitas de vendas de trabalhos em 25%, o que foi conseguido. Para o resultado contribuíram alguns donativos, a campanha do IRS Solidário, porém, as principais fontes de receita foram a campanha Pirlampo Mágico e o Festival do Petisco – São Pirlampo Mágico, que somados

à venda de trabalhos totalizaram um valor de aproximadamente 20.800 euros. Das atividades previstas, apenas não se registou nenhuma angariação de membros beneméritos, apesar de manterem os canais de comunicação abertos nesse sentido através do nosso site na Internet.

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 atingido, dependia da avaliação e atualização dos PDIs de todos os Clientes.

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 131 PDIs, de um total de 157, alcançaram mais de 75% dos objetivos previstos, o que resulta numa percentagem de 83%.

Objetivo 4.3: Reforçar *empowerment* dos Clientes

O objetivo de reforçar o *empowerment* dos Clientes foi considerado cumprido. Este objetivo registava duas metas associadas: a aumento da eficácia média de atividades dos PDI diretamente comprometidas com *empowerment* (calculada em 96%, para 85% em 2015), 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. Assinale-se, porém, que na ação de sensibilização dirigida aos Clientes, intitulada “Do Desporto ao Descanso – Hábitos de vida saudáveis”, realizada em parceria com o Centro de Saúde de Mira, participaram apenas 25 Clientes, portanto, metade do que se pretendia.

Objetivo 4.4: Dinamizar participação do Grupo de Autorepresentantes

O grupo de autorepresentantes teve o seu funcionamento assegurado, durante o ano de 2016, tendo-se realizado todas as reuniões previstas, pelo que se considerou este objetivo como atingido. Duas das atividades previstas para o grupo, porém, não foram realizadas: o envolvimento do grupo na revisão da Carta de Direitos e Deveres e na revisão do procedimento de gestão da informação (a propósito das questões da confidencialidade).

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

O ano de 2016 trouxe dificuldades acrescidas, também em termos da integração profissional dos nossos Clientes. Em termos de plano anual, previam-se 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, no mercado de trabalho normal ou em atividades socialmente úteis. Esta meta foi atingida, tendo-se calculado em 57% (11 em 19 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 (ASU)

Este objetivo foi considerado atingido, sendo que se registou uma desistência de um Clientes em programa de ASU, tendo todos os outros mantido as suas atividades normais.

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

Este objetivo foi considerado atingido. Previa-se a realização de 8 atividades, 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,
- Atuações do Grupo de Expressão Dramática
- XXVI Jornadas Desportivas
- Passeio de Clientes do CAO
- 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
- Festa de Natal Comunitária

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 foi considerado cumprido, tendo-se distribuído o plano através da rede informática interna, para consulta geral.

Objetivo 5.2 Implementar atividade ocupacional de culinária no CAO

A atividade de Culinária do CAO foi implementada como previsto, tendo funcionado com resultados bastante positivos ao nível da participação dos Clientes envolvidos.

Objetivo 5.3: Cumprir parcerias assumidas no âmbito do CLDS de Mira

No nosso planeamento de 2016 prevíamos cumprir todas as atividades assumidas no âmbito do projeto “Mira Social”, dinamizado pelo Contrato Local de Desenvolvimento Social de Mira. Assim, previa-se dar início a projetos comunitários de acesso aos nossos recursos de Fisioterapia/ Hidroterapia e de estimulação sensorial, ao Projeto Sábado + (oportunidades de participação social e cultural para pessoas com deficiência e incapacidade integradas no mercado de trabalho) e ao Encontro de Empresários. Nas reuniões de coordenação destas iniciativas manifestaram-se dificuldades de operacionalização, principalmente devido à falta de informação sobre as regras de funcionamento do projeto global, nomeadamente quanto ao suporte de custos. Tendo sido manifesta a nossa disponibilidade para realizar as atividades e tendo sido possível criar condições à realização da exposição CERCI-NA-MIRA e ao Encontro de Entidades Empregadoras, considerou-se o objetivo como atingido.

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 100% das parcerias necessárias à realização de formação em contexto de trabalho (13 em 13).

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 grande maioria das parcerias de carácter permanente foram mantidas. Estivemos representados nas reuniões da Rede Social e do Núcleo Local de Inserção, tendo-se também cumprido os protocolos mais locais (Junta de Freguesia, Associação Cultural e Recreativa e Centro Social e Paroquial).

A única exceção é a parceria com a Escola Profissional de Agricultura e Desenvolvimento Rural de Vagos (EPADRV) no âmbito da qual se proporcionavam atividades de hipoterapia. As condições de funcionamento deste protocolo em particular foram analisadas, tendo-se constatado a necessidade de proceder à sua revisão, que ainda não foi formalizada. Esta situação não prejudicou substancialmente a realização da atividade, que continuou a funcionar em termos práticos, da mesma forma, passando-se porém a um modelo de contratualização direta de serviços entre a EPADRV e os Pais/Encarregados de Educação dos Clientes que beneficiam de hipoterapia.

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 não foi atingido, não se tendo encontrado uma data propícia à realização da visita planeada.

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

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

Para o cumprimento deste objetivo, considerado atingido, previa-se a realização de cinco atividades. Foi realizada a atualização periódica do nosso site na internet e nas redes sociais, foram divulgadas atividades pertinentes na imprensa local e regional e foram levados produtos da loja iTEM! a pelo menos duas feiras públicas. Não foram realizadas as atividades de disseminação de panfletos publicitários das ações de qualificação profissional (produção adiada devido aos atrasos na aprovação das candidaturas) e a divulgação mensal de produtos da loja iTEM! no site da Internet.

Objetivo 7.2: Criar oportunidades de aproximação da Comunidade à Cercimira

Este objetivo foi considerado cumprido, dependendo do envolvimento voluntários externos em duas atividades, nomeadamente o São Pirilampo Mágico (12 pessoas) e no dia aberto de voluntariado (70 pessoas).

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

À imagem das nossas planificações anuais mais recentes, o Plano Estratégico de 2014-2016 foi construído com uma estrutura semelhante, em que as áreas de intervenção consideradas estratégicas se encontram trabalhadas através de objetivos, metas e atividades. Assim, no balanço final que se apresenta desse plano pretendemos olhar para as principais iniciativas implementadas e deixar um comentário sobre o cumprimento dos objetivos planeados.

Eixo 1: Sustentabilidade económica

A intervenção estratégica na área da sustentabilidade económica pretendia, globalmente, contribuir para a diminuição de custos e para o aumento das receitas.

Em termos de diminuição de custos, o plano considerava especialmente os nossos consumos institucionais de gás, água e eletricidade. Embora este consumo dependa de muitas variáveis, de facto foi realizado um investimento significativo no cumprimento destes objetivos de redução. Em relação ao gás, procedeu-se a uma intervenção técnica na instalação que permite uma melhor gestão das áreas aquecidas e implementou-se uma redução dos tempos em que o aquecimento está a funcionar, não só em termos quotidianos, mas também em dias de paragem institucional. Quanto ao consumo de água, especialmente no pavilhão desportivo, procedeu-se à instalação de chuveiros de poupança e no que respeita ao consumo de eletricidade, em toda a iluminação que foi substituída já foi usada tecnologia LED, que permite poupanças substanciais de consumo, por comparação com a instalação existente.

Do plano estratégico constava, em seguida, a racionalização e aumento dos níveis de produção agrícola. Na verdade, a área agrícola mereceu grande atenção por parte da gestão nos últimos três anos: não só foram adquiridos e renovados os equipamentos existentes (como as estufas, zona de frio, os sistemas de rega), como também se passou para um modelo de gestão integrado, onde se consideram as especificidades da atividade formativa e da atividade ocupacional, e em que a produção é encaminhada para consumo próprio ou para venda/transformação interna. O nosso principal resultado, nesta matéria, é a forma mais organizada e profissional em se está atualmente a trabalhar, em que as atividades são monitorizadas periodicamente por uma consultoria especializada, tendo dinamizado claramente as nossas potencialidades agrícolas.

Noutro nível de intervenção, há que referir os trabalhos artesanais feitos pelos nossos Clientes, claramente ligados à nossa imagem institucional e que desde os primeiros tempos da nossa Organização são apresentados e apreciados com orgulho por quem nos visita. A nossa loja iTEM! deu os seus primeiros passos no triénio 2014-2016, com um conceito e uma imagem, criando um espaço de exposição e de venda permanente de produtos “solidários”, que até à data não existia. Além das receitas financeiras que gerou, criou também um espaço de participação e de responsabilização para alguns dos nossos Clientes, o que é um resultado bastante positivo de registar.

O funcionamento da oficina automóvel foi também uma área que recebeu atenção especial, tendo-se conseguido equipá-la com os recursos adequados a um bom funcionamento, não só para atender às necessidades de manutenção periódicas das viaturas institucionais, mas também para oferecer serviços de manutenção aos nossos Cooperantes e Parceiros.

Outro dos objetivos que integrava a área estratégica da sustentabilidade financeira relacionava-se com o aumento do auto-financiamento do nosso Centro de Atividades Ocupacionais. A aprovação em 2015 de novos modelos de comparticipação familiar, a vigorar nos próximos anos, marcaram um ponto de passagem muito importante nesta matéria, uma vez que vão permitir um cálculo mais rigoroso e justo dos montantes de comparticipações familiares.

A rentabilização de serviços e de equipamentos através de parcerias com Organizações locais foi também uma das áreas que contribuíram para a nossa sustentabilidade financeira. De facto, diversas parcerias nesse sentido foram celebradas com organizações locais (as mais representativas serão com a ACR Seixo, com o CSP do Seixo, a Junta de Freguesia e a Obra do Frei Gil), permitindo por exemplo a permuta de serviços ou o escoamento de produção agrícola.

Por fim, a manutenção de canais de comunicação para angariação de fundos. Reconhecemos que a nossa posição enquanto cooperativa de solidariedade social dedicada a pessoas com deficiências e incapacidades, deve ser de abertura a formas diversificadas de apoio externo, para que quem pretenda contribuir para a nossa Organização, o possa fazer de uma forma útil. O *link* “Quero ajudar”, na nossa página, resume essa forma de estar e explica como o fazer ao público em geral.

Em resumo, a área da sustentabilidade financeira recebeu um conjunto bastante diversificado de iniciativas no triénio 2014-2016, parte das quais ainda terão mais a demonstrar sobre o seu impacto institucional.

Eixo 2: Qualidade dos serviços

No segundo eixo de intervenção estratégica constava o objetivo de manter a certificação da qualidade pelo modelo EQUASS *Assurance*, que foi atingido em 2015. As principais recomendações de melhoria, nessa auditoria, apontaram para a necessidade de trabalhar melhor a gestão das ações de melhoria e, num plano mais formal, para a clarificação de um conjunto de políticas já existentes (como por exemplo sobre a retenção de recursos humanos). O certo é que o nosso sistema de gestão da qualidade continua a ser desenvolvido e à luz do modelo revisto em 2018, continuará a ser uma ferramenta determinante para o nosso crescimento como organização.

Do plano estratégico constava também o objetivo de melhorar a satisfação com o serviço de refeições. Do lado da avaliação da satisfação, foram realizadas algumas experiências, especialmente durante o ano de 2016, que carecem ainda de consolidação prática. Do lado da formação dos Colaboradores que exercem funções no refeitório, foi feito um esforço significativo para lhes proporcionar experiências de aprendizagem mais práticas, que efetivamente se traduzissem em inovação e num melhor serviço.

Uma palavra ainda em relação ao objetivo de monitorização da atividade da organização, em que deve ser referido o facto de termos usado um painel de indicadores globais que se manteve estável durante o triénio, o que permite não só acompanhar o que acontece no nosso quotidiano, mas também poder contar futuramente com essa informação, que é essencial para um planeamento e gestão adequados.

Eixo 3: Valorização do Cliente

No eixo de valorização do Cliente constavam dois objetivos, um de promoção do envolvimento dos Clientes na tomada de decisões, o outro incidindo sobre a manutenção da eficácia da nossa intervenção. Sobre estas matérias há a referir o processo de sensibilização interna sobre autodeterminação e *empowerment* que foi empreendido junto dos nossos Colaboradores. Paralelamente, continuámos a suportar momentos de apresentação pública de atividades que valorizam a pessoa com deficiência e as suas capacidades, nomeadamente através das atuações do nosso grupo de expressão dramática, por exemplo no contexto da festa de natal comunitária, ou no âmbito da campanha Pirilampo Mágico, ou mais recentemente na exposição CERCIMIRA-MIRA. Em relação à eficácia da nossa intervenção, calculada como valor médio de todos os planos de desenvolvimento individuais, situou-se em torno dos 85 (86% em 2014 e 2015, 83% em 2016).

Eixo 4: Abrangência da Intervenção

No que respeita à abrangência da intervenção, previa-se um objetivo determinante para a nossa Organização que era o aumento do número de Clientes protocolados com a Segurança Social. Não estando o seu cumprimento diretamente na nossa responsabilidade, tudo foi feito para sinalizar as nossas necessidades junto do Centro Distrital. O aumento do número de Clientes abrangidos verificado em abril de 2016 (tendo passado de 63 para 66), veio dar um sinal positivo neste assunto. Foi porém, conseguido o aumento da capacidade do nosso Centro de Atividades Ocupacionais, para um máximo de 90 Clientes.

Constava também do nosso planeamento estratégico o aumento da capacidade de apoio da URBE em mais 10 Clientes, o que corresponderia à execução do projeto de alargamento. Já foi aqui referido o percurso que se tem feito no sentido da sua execução.

Por fim, planeava-se a manutenção da estrutura formativa do CFP, nomeadamente da base mínima de seis formandos para um formador, durante a formação simulada, o que nem sempre foi conseguido muito por causa das desistências e da impossibilidade de substituir formandos em percursos já bastante adiantados. Olhando para o registo da nossa taxa de desistência, verificamos que o ano de 2015 foi particularmente difícil (com 14% de desistentes), para 9%, tanto em 2014 e 2015, quando o expectável seria uma taxa em torno dos 5%. Apesar disso, a continuidade das ações foi assegurada, permanecendo pertinente o desafio de ajustar os recursos.

Eixo 5: Segurança de Clientes e Colaboradores

A segurança interna de Clientes e Colaboradores foi uma das áreas em que se fizeram alguns progressos, tendo-se conseguido organizar e sistematizar os instrumentos existentes (Plano de Emergência, Medidas de autoproteção), adequando-os às nossas particularidades institucionais. Foi feito um investimento importante na sinalização interna dos espaços e anualmente, passámos a registar as ocorrências consideradas relevantes. A segurança de Clientes e Colaboradores foi também abordada através da formação interna, por exemplo em primeiros socorros, ou da experiência prática do simulacro.

Foi também investido muito na renovação do nosso parque automóvel, de forma a proporcionar mais segurança e conforto nos transportes quotidianos dos Clientes.

Eixo 6 Visibilidade exterior

Quanto à visibilidade exterior, podemos referir sucintamente que o último triénio trouxe dinâmicas renovadas de abertura e de exposição à comunidade que nos envolve, nomeadamente através das iniciativas de angariação de fundos e das ações de voluntariado, associadas a uma presença mais ativa nas redes sociais.

5. Contas do exercício

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO

Período findo em 31.12.2016

RUBRICAS	2016	2015
ATIVO		
Ativo não corrente		
Ativos fixos tangíveis	877.385,36	958.878,02
Bens do património histórico e cultural	0	0
Propriedades de investimento	0	0
Ativos intangíveis	0	674,38
Investimentos financeiros	718,45	417,37
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros	0	0
	878.103,81	959.969,77
Ativo corrente		
Inventários	1.459,33	5.668,88
Clientes	5.615,50	4.617,69
Adiantamentos a fornecedores	0	0
Estado e outros entes públicos	854,88	936,34
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros	0	0
Outras contas a receber	162.433,78	148.773,20
Diferimentos	16.133,31	18.035,53
Outros ativos financeiros	0	0
Caixa e depósitos bancários	784.598,28	775.282,32
	971.095,08	953.313,96
	TOTAL do ATIVO	1.849.198,89
		1.913.283,73

1/5

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO

Período findo em 31.12.2016

RUBRICAS	2016	2015
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
Fundos Patrimoniais		
Fundos	2.500,00	2.500,00
Excedentes técnicos	30,00	30,00
Reservas	1.330.724,34	1.330.724,34
Resultados transitados	-21.315,07	0
Excedentes de revalorização	0	0
Outras variações nos fundos patrimoniais	422.103,15	454.201,82
	1.734.042,42	1.787.456,16
Resultado líquido do período	-25.686,19	-21.315,07
TOTAL do FUNDO DE CAPITAL	1.708.356,23	1.766.141,09
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	-218,03	11.483,51
Adiantamentos de Clientes	0	0
Estado e outros entes públicos	20.900,07	16.758,51
Fundadores	0	0
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros	0	0
Financiamentos obtidos	0	0
Diferimentos	0	0
Outras contas a pagar	120.160,62	118.900,62
Outros passivos financeiros	0	0
	140.842,66	147.142,64
TOTAL do PASSIVO	140.842,66	147.142,64
TOTAL dos FUNDOS PATRIMONIAIS e do PASSIVO	1.849.198,89	1.913.283,73

2/5

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

Período findo em 31.12.2016

RUBRICAS	2016	2015
RENDIMENTOS E GASTOS		
Vendas e serviços prestados	113.747,79	87.244,82
Subsídios, doações e legados à exploração	1.123.189,11	1.126.238,55
Variação nos inventários da produção	0	0
Trabalhos para a própria entidade	0	0
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-69.207,69	-64.845,67
Fornecimentos e serviços externos	-212.444,16	-268.316,65
Gastos com pessoal	-815.971,84	-776.458,26
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	85.240,25	108.079,04
Outros gastos e perdas	-165.774,69	-152.178,38
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	58.778,77	59.763,45
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-92.546,61	-89.652,53
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	-33.767,84	-29.889,08
Juros e rendimentos similares obtidos	8.130,55	8.574,15
Juros e gastos similares suportados	-48,90	-0,14
Resultado antes de impostos	-25.686,19	-21.315,07
Impostos sobre o rendimento do período		0
Resultado líquido do período	-25.686,19	-21.315,07

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

Período findo em 31.12.2016

RUBRICAS	2016			TOTAL
	CAO	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	
RENDIMENTOS				
Vendas	10.624,78			10.624,78
Produtos e serviços	10.624,78			10.624,78
Prestação de serviços	49.436,18	53.611,83		103.048,01
Quotizações	60,00			60,00
Jóias inscrição				
Outros serviços	5.157,80			5.157,80
Mensalidades	44.218,38	53.611,83		97.830,21
Subsídios, doações e legados à exploração	419.992,01	182.698,70	519.698,40	1.122.389,11
IGFSS	390.740,49	177.165,00		567.905,49
IEFP	6.567,57	5.533,70		12.101,27
Outras Entidades	22.683,95		519.698,40	542.382,35
Outros rendimentos e ganhos	72.820,36	13.294,89		86.115,25
Outros rendimentos e ganhos	49.236,69	1.453,39		50.690,08
Donativos	3.299,02	27,48		3.326,50
Imputação de subsídios para investimento	20.284,65	11.814,02		32.098,67
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	7.240,97	889,58		8.130,55
Juros obtidos	7.240,97	889,58		8.130,55
TOTAL DOS RENDIMENTOS	560.114,30	250.495,00	519.698,40	1.330.307,70
GASTOS				
Custo de matérias-primas e subsídios ao consumo	57.788,82	11.418,87		69.207,69
Produtos alimentares	55.627,56	11.404,70		67.032,26
Materiais diversos	343,83	14,17		358,00
Matérias-primas, subs e de consumo	1.817,43			1.817,43
Fornecimentos e serviços externos	103.566,52	34.950,75	73.926,89	212.444,16
Serviços especializados	5.843,38	1.840,00	7.613,70	15.297,08
Publicidade	270,60			270,60
Vigilância e segurança	34,17		138,92	173,09
Honorários	6.900,87	6.178,75	15.840,00	28.899,62
Conservação e reparação de instalações	9.083,58	1.166,90	162,56	10.413,04
Conservação e reparação de equipamentos	3.768,53	45,00	78,18	3.891,71
Conservação e reparação de viaturas	11.311,80	316,07	82,73	11.710,60
Material de escritório	1048,47		519,50	1.567,97
Material didático	13,30	15,40		28,70
Medicamentos e artigos de saúde	231,09	148,06		379,15
Produtos de higiene e limpeza pessoal	16,00	3.200,79		3.216,79
Outros materiais	13.960,94	2.467,29	24.244,14	40.672,37
Electricidade	5.510,65	5.421,48	8.147,10	19.079,23
Combustíveis viaturas	14.903,20	2.196,07	1.092,55	18.191,82
Água	720,47	994,32	352,99	2.067,78
Gás	11.470,65	5.974,13	6.412,92	23.857,70
Deslocações e estadas	813,09			813,09

(CONTINUA)

GASTOS	<i>(continuação)</i>	CAO	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	TOTAL
<i>(Fornecimentos e serviços externos)</i>					
Rendas e alugueres				1.844,04	1.844,04
Comunicação	1.853,21	1.090,07	1.728,25		4.671,53
Seguros	3.740,62	612,44	1.205,24		5.558,30
Limpeza, higiene e conforto	7.979,90	3.303,98	4.464,07		15.747,95
Outros serviços	4.092,00				4.092,00
Gastos com pessoal	320.053,52	185.542,59	310.375,73		815.971,84
Remunerações do pessoal	258.593,82	158.588,14	254.730,51		671.912,47
Encargos sobre remunerações	55.570,30	23.356,66	52.179,86		131.106,82
Seguro de acidentes de trabalho	4.192,92	1546,31	3.214,44		8.953,67
Segurança, higiene e medicina no trabalho	1.696,48	2051,48	250,92		3.998,88
Outros gastos e perdas	32.925,48	59,75	132.789,46		165.774,69
Impostos diretos	41,40				41,40
Impostos indiretos	906,64	17,25	1.242,00		2.165,89
Outros gastos	3.555,36	42,50			3.597,86
Quotizações	2.535,00				2.535,00
Encargos com Formandos				131.547,46	131.547,46
Estagiários subsidiados	4.115,11				4.115,11
Gratificações ASU	21.683,72				21.683,72
Multas	88,25				88,25
Juros e gastos similares suportados	48,90				48,90
Juros suportados	48,90				48,90
Gastos de depreciação e amortização	66.057,91	20.915,74	5.572,96		92.546,61
Depreciações do exercício	66.057,91	20.915,74	5.572,96		92.546,61
TOTAL DOS GASTOS	580.441,15	252.887,70	522.665,04		1.355.993,89
Resultados antes de impostos	-20.326,85	-2.392,70	-2.966,64		-25.686,19
Imposto sobre rendimento de exercício					
RESULTADO LÍQUIDO	-20.326,85	-2.392,70	-2.966,64		-25.686,19

6. Anexos

1. Parecer do Conselho Fiscal da CERCIMIRA
2. Mapa global de indicadores de 2016

Ata nº 01 - 2017

Aos 23 dias do mês de Março de 2017, na sua sede social sita em Cabeças Verdes, freguesia de Seixo 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, no exercício das suas competências, emitir parecer sobre o relatório de gestão e documentos de prestação de contas do exercício de 2016.

Relatório do Conselho Fiscal

De acordo e no cumprimento da ação que nos incumbe, e de acordo com o disposto no Artigo 39º dos Estatutos da Cercimira e no 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 2016 apresentado pelo Exmo. Conselho de Administração, somos do seguinte parecer:

I – Que seja aprovado por parte da Assembleia Geral da Cercimira, o Relatório, Balanço e Contas do Exercício de 2016 que nos é apresentado pelo Exmo. Conselho de Administração;

II – Após o respetivo apuramento, verificou-se um resultado negativo no valor de €25.686,19 (vinte e cinco mil seiscentos e oitenta e seis euros e dezanove cêntimos), sendo parecer deste Conselho Fiscal que este resultado seja transitado para o exercício seguinte e seja feita a cobertura dos prejuízos 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 ao Conselho de Administração 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

Luis André Oliveira Garrucho

Luis André Oliveira Garrucho

Vitor Manuel Ribeiro Pereira

Vitor Manuel Ribeiro Pereira

Mapa global de indicadores de 2016

Indicadores de execução do Plano Anual de Atividades	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
• % de Cumprimento de 31 objetivos		-		-	84%	-
• % de Cumprimento de 46 metas		2% (1)		7% (3)	72%	-
• % de Cumprimento de 95 atividades		21% (21)		35% (33)	79%	-
• % de Cumprimento de 51 datas previstas		38% (21)		60% (33)	38%	-
• Taxa de execução do Plano Anual de Atividades (média dos 4 anteriores)		-		-	73%	>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		100%		100%	7/7 (100%)	100%
• Percentagem de ocupação de vagas previstas na Candidatura do CFP		100%		100%	16/16 (100%)	100%
• Número de candidatos admissíveis a quem a Organização não consegue dar resposta				-	30	-
▪ CAO					6	
▪ URBE					17	
▪ CFP					7	

Processo Intervenção						
• Número de PDI avaliados	-	-	-	-	157	-
• Número de PDI monitorizados					114	-
• Número de monitorizações dos Coordenadores		15		30	25	40
• Taxa de eficácia dos PDI	-	-	-	-	83%	>85%
• Eficácia de atividades no PDI relacionadas com <i>Empowerment</i> de Clientes	-	-	-	-	96%	>85%
• Exposição média dos clientes ao risco de abuso, maus-tratos e negligência	-	-	-	-	26%	-
• Exposição média dos clientes a factores de protecção contra o abuso	-	-	-	-	62%	-

Processo Planeamento da Gestão						
• Número de reuniões da Direção		4		8	10	11
• Número de reuniões da Comissão Institucional		4		8	7	11
• Número de reuniões de coordenação do CAO		4		8	11	11
• Número de reuniões de coordenação do CFP		4		8	6	11
• Número de reuniões de coordenação da URBE		1		2	3	4
• Número de reuniões de coordenação do pessoal de Apoio		1		2	-	4
• Número de clientes inquiridos na avaliação da satisfação		50		60	122	60
• Número de clientes envolvidos nas reuniões de auto-representantes		12		12	12	12
• Número de parcerias estabelecidas		-		-	68	-
• Número de novas parcerias		-		-	34	-
• Número de Clientes da Cercimira		-		-	166	-
• Número de Colaboradores da Cercimira		-		-	49	-
• Fundos angariados		-		-	€20891	-
• Número de visitas de estudo requeridas à organização		-		-	0	-
• Número de estágios acolhidos		2		2	2	1
• Número de integrações no mercado de trabalho		-		-	11	9
• Número de famílias abrangidas indiretamente pela prestação de serviços da Cercimira		-		-	214	210
• N.º de dias de formação que contribuem para o aumento das competências na prestação dos serviços	-	-	-	-	56	113
• N.º de colaboradores que frequentaram formação diretamente envolvidos na prestação de serviços aos clientes	-	-	-	-	49	-

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	-	-	-	-	14	-
Ensino Secundário	-	-	-	-	20	-
Bacharelato	-	-	-	-	0	-
Licenciatura	-	-	-	-	6	-
Mestrado	-	-	-	-	3	-

Processo Gestão de Recursos Humanos						
• Percentagem de Colaboradores com classificação mínima 50 valores na Avaliação de Desempenho			83% (43 em 52)	95%	-	-
• Número de Colaboradores com Plano de Intervenção			0	<5%	-	-
• Número de Colaboradores que beneficiaram de medidas de recompensa			17	13	-	-
• Volume de horas de formação interna realizada					379	-
• Percentagem de cumprimento do Plano Anual de Formação	0%	22%	33% (3 em 9)	66%	20 (1 em 5)	-
• 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)	-	-	-	-	44% (15 em 34)	<85%
• Número de ações de melhoria registadas	7	5	27	15	34	15

Indicadores específicos dos processos do CFP	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
Processo específico Planeamento						
• Elaboração/ atualização 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					98% (64806 de 64052)	-
• Taxa de execução financeira do orçamentado					100.5% (522664,14 de 519698,40)	-
• Taxas de satisfação das partes interessadas com os serviços prestados	-	-	-	-	78,26%	-
• Taxa de desistência nas ações de qualificação					9,6% (7/73)	<5%
• Taxa de resposta positiva a necessidade de colocações em Formação em Contexto de Trabalho					100% (13/13)	-
• Taxa de integração dos Clientes após a formação	-	-	-	-	57% (11/19)	-

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	87,51%	35%	-	-	-	-
• Taxa de cobertura da diferença entre custo referência e as comparticipações via protocolo de cooperação URBE + familiares	100%	50%	-	-	-	-
• Taxa de cobertura da diferença entre o custo estimado e o custo real por Formando	99,04%	100%	-	-	-	-

Indicadores de controlo das Medidas de Autoprotecção	Abril		Setembro		Dezembro	
	Medido	Esperado	Medido	Esperado	Medido	Esperado
• N.º de acidentes com Clientes					6	-
• N.º de acidentes com Colaboradores					4	
• N.º de acidentes com Visitantes					0	
• N.º de acidentes Graves					0	
• N.º de ocorrências com danos em instalações					0	
• N.º de ocorrências com danos em acessos					0	
• N.º de ocorrências com danos em bens móveis					0	
• Taxa de execução do Plano Anual de Saúde					66% (2/3)	

Indicadores de execução do Plano Agrícola					Dezembro	
						Esperado
• Taxa de produção agrícola em relação a 2015					- 21%	-
• Volume de vendas em relação a 2015					- 6%	-