RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2018

2017-2020

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

Documento a aprovar em Assembleia Geral

de 28 de março de 2019

crescer na diferença

CONTEÚDO

INTRODUÇÃO 1
O RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2018 EM RESUMO 2
1. ATIVIDADE GLOBAL DA CERCIMIRA 3
2. APRESENTAÇÃO DETALHADA DE RESULTADOS 11
3. O ANO DE 2018 E O PLANO ESTRATÉGICO 2017-2020 19
4. APRESENTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 21
5. ANEXOS 27
Parecer do Conselho Fiscal da CERCIMIRA 29
Mapa de indicadores 31

INTRODUÇÃO

Ao apresentar o que foi o ano de 2018 há necessariamente a referir que passaram quarenta anos da fundação da nossa organização. Ora, o costume de assinalar este género de efemérides prende-se muito à oportunidade que elas permitem para refletir sobre o percurso que nos trouxe ao espaço e tempo que hoje ocupamos.

Claro que o nosso 40.º aniversário foi marcado por estes momentos, em que se recordou o passado e as dificuldades desses anos que deixaram uma lição valiosa sobre os valores da perseverança, da solidariedade e da iniciativa, que hoje temos como referência. Todavia, o nosso 40.º aniversário foi muito além do olhar para o passado: foi um momento para mostrar que as pessoas com deficiência e incapacidade têm o seu lugar na sociedade, foi uma oportunidade para cimentar a nossa relação com a comunidade local, foi uma ocasião para mostrar a nossa capacidade e a pertinência do nosso trabalho. Foram 40 anos muito bem celebrados e que vão ficar na memória futura como um dos nossos momentos mais queridos.

Merece também destaque especial um pequeno projeto realizado em 2018: o "Férias Coloridas". Há muito tempo que não organizávamos uma colónia de férias para os Clientes e em boa-hora isso foi retomado. Com o apoio do INR proporcionámos uma experiência de férias nunca antes vivida para a maior parte dos participantes. Para nós, fica a noção de que há sempre lugar para a inovação das nossas práticas e que há várias formas de ir ao encontro das necessidades e expectativas das pessoas que apoiamos.

Sobre o que foi o ano de 2018, vale também a pena mencionar aqui o projeto "Reabilitar e Equipar", uma candidatura a financiamento para a reabilitação das instalações do Centro de Atividades Ocupacionais, submetida ao PO-CENTRO. Embora a nossa prioridade seja a construção para alargamento da residência, também é verdade que a qualidade e funcionalidade dos nossos serviços, bem como a nossa eficiência energética, beneficiariam muito com esta intervenção.

Em relação a este documento, que cumpre os imperativos estatutários e legais de apresentar às Partes Interessadas o relatório anual e as contas da nossa organização, pode-se encontrar um balanço detalhado, que abrange desde os nossos compromissos mais estratégicos, até ao nível das atividades que se encontravam planeadas. Apelamos a uma leitura atenta, para uma discussão profícua na Assembleia Geral, tendo em vista a sua aprovação.

O Conselho de Administração da CERCIMIRA:

O Presidente
Mário Jesus Manata

O Primeiro Vogal
Eduardo Barreira

A Vice-Presidente
Noémia Pimentel

O Segundo Vogal
Alírio Simões

O Secretário
Nuno Castelhano

O RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2018 EM RESUMO

- A CERCIMIRA manteve em funcionamento as suas áreas de intervenção, tendo apoiado um total de 167 pessoas.
- A capacidade de apoio ocupacional e residencial esteve lotada durante quase todo o ano, tendo-se ocupado todas as vagas disponíveis e esgotado a capacidade legal dos equipamentos.
- Continua a verificar-se uma grande procura de apoio residencial, à qual não conseguimos dar resposta a curto e médio prazo.
- Foi concluído um projeto de qualificação profissional e iniciado um outro, que dá continuidade à atividade do nosso centro de formação profissional. Foram qualificadas 38 pessoas em 2018.
- O Plano Anual de Formação foi plenamente cumprido, tendo os Colaboradores frequentado um total de 1313 horas de formação nas diversas ações promovidas.
- A celebração do 40.º Aniversário da CERCIMIRA marcou o ano de 2018, com a realização de diversas atividades, nomeadamente o almoço convívio e a Gala Solidária.
- Em relação à execução do Plano Anual de 2018, foram considerados atingidos 85% dos objetivos.
- Em relação às contas, apresenta-se uma receita de 1.536.870,99€ para uma despesa de 1.530.648,73€ resultando um saldo de 6.222,26€.

1. ATIVIDADE GLOBAL DA CERCIMIRA

No ano de 2018, a CERCIMIRA suportou o funcionamento das suas principais áreas de intervenção, nomeadamente do Centro de Atividades Ocupacionais, da sua Unidade Residencial e Bem-Estar, assim como de dois projetos de qualificação profissional.

Em relação à demonstração de interesse nos serviços prestados, continuámos a verificar uma procura relevante de apoio residencial, sendo que a procura de apoio ocupacional também se evidencia pelo número de candidatos em lista de espera. A nossa possibilidade de apoio a novos Clientes nestas áreas encontra-se esgotada. No que respeita ao Centro de Formação Profissional, em 2018 foi iniciado um novo projeto de qualificação, sem que o anterior tivesse terminado, considerando-se que a oferta esteve nivelada com a procura.

1.1. Serviços prestados – impactos e necessidades de continuidade

No ano de 2018 a CERCIMIRA apoiou um total de 167 pessoas nas suas áreas de intervenção, distribuídas de acordo com que se apresenta no Quadro 1:

Área de intervenção	N.º de Clientes apoiados -2018	Média e Desvio Padrão de Clientes entre 2013-2017		Candidatos a aguardar apoio
		Média	d.p.	
Centro de Atividades Ocupacionais	97	80,6	4,4	5
Centro de Formação Profissional	76	66,2	8,0	2
Unidade Residencial e Bem-Estar	21	17,4	1,6	24
TOTAL	**167**	152,0	7,4	**31**

Nota: O somatório total de Clientes não corresponde ao número apresentado porque houve Clientes apoiados em mais que uma área de intervenção. O número de Clientes na URBE inclui a ocupação de vagas permanentes e temporárias.

QUADRO 1: RELAÇÃO DE CLIENTES APOIADOS EM 2018 POR ÁREA DE INTERVENÇÃO, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DOS ÚLTIMOS ANOS E NÚMERO DE CANDIDATOS ELEGÍVEIS, COM INSCRIÇÕES FORMALIZADAS, A AGUARDAR APOIO.

O número total de pessoas apoiadas situou-se acima da média dos últimos cinco anos. Destaca-se ainda que muitas manifestações de interesse em serviços prestados pela nossa Unidade Residencial não chegam a ser formalizadas, pela dimensão da lista de espera. Já o alargamento da base de apoio financiada no Centro de Atividades Ocupacionais fez diminuir substancialmente o número de candidaturas a aguardar apoio, porém, sem que se esgote a procura destes serviços.

1.2. Barreiras e constrangimentos à atividade da Organização

Um dos principais constrangimentos que temos vindo a sentir nos anos mais recentes relaciona-se com os projetos de formação profissional e com o seu modelo de funcionamento. Embora no ano de 2018 tenhamos assistido a alguma estabilidade no processamento dos reembolsos das despesas deste tipo de projetos, o que representou um problema sério durante o ano de 2017, avolumam-se as incertezas

quanto ao futuro e as dificuldades das organizações em lidar os modelos de financiamento dos recursos humanos associados às ações.

O papel das nossas federações representativas no setor (FENACERCI e FORMEM) tem sido o de apresentar estas e outras dificuldades, alertando também para a necessidade de abertura de projetos de inovação na área da reabilitação profissional e para a possibilidade das organizações se candidatarem a programas de requalificação das instalações. Da nossa parte, temos todo o interesse em continuar a prestar serviços de qualificação profissional e em contribuir para a inclusão profissional das pessoas com deficiência e incapacidade ao nível do emprego. Para a área de intervenção geográfica que abrangemos, este apoio continua a ser necessário e único.

A procura de apoio residencial é também, e cada vez mais, um constrangimento forte à nossa atuação. Para além da necessidade que se evidencia na procura deste apoio, a nossa organização tem a capacidade e os recursos para poder fazer mais. As expectativas de muitos Pais e Encarregados de Educação são também essas.[1]

As nossas instalações estão, globalmente também a precisar de reabilitação. Pouco a pouco os espaços mais prioritários têm vindo a ser beneficiados, de acordo com as disponibilidades financeiras, mas já se justificava uma intervenção mais aprofundada, nomeadamente nalgumas salas do Centro de Atividades Ocupacionais e no Pavilhão Desportivo.

1.3. Satisfação de necessidades expectativas da sociedade

Os indicadores de que dispomos para evidenciar a satisfação de necessidades e expectativas da sociedade concentram-se nos resultados da avaliação da satisfação das partes interessadas. Estão aqui incluídos os Clientes, Colaboradores, Significativos (Pais, Encarregados de Educação e representantes legais) e entidades parceiras. Estes resultados estão resumidos no Quadro 9 (v. página 14).

1.4. Atividades da CERCIMIRA e incentivo à autodeterminação e *empowerment*

Os conceitos de autodeterminação e de *empowerment* continuam a fundamentar o essencial da nossa intervenção coletiva, começando exactamente nos planeamentos individuais das pessoas apoiadas e nas interações mais quotidianas. No ano passado deu-se uma ênfase mais particular à questão da participação comunitária, entendida como uma forma de inclusão em que, frequentemente, as pessoas com deficiência e incapacidade são pouco envolvidas, por exemplo nas atividade das associações e dos organismos locais. A ação de sensibilização, dirigida a Pais e Clientes, tentou proporcionar um momento de reflexão sobre as razões que afastam a participação comunitária das pessoas com deficiência. Contámos com a ajuda de representantes locais do Agrupamento de Escuteiros do Seixo e do Clube *Domus Nostra*, que apresentaram as suas organizações e deixaram também a sua disponibilidade para apoiar a inclusão das pessoas por nós apoiadas.

[1] Um balanço mais informativo sobre o projeto da residencial pode ser lido mais adiante, no ponto 1.6. Balanço dos projetos da CERCIMIRA.

IMAGEM 1: CARTAZ DA AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO DEDICADA AO *EMPOWERMENT*

Por outro lado, o papel mais direto dos nossos Colaboradores no que respeita à autodeterminação e *empowerment*, surge também refletido nas percepções dos Clientes, que extraímos dos inquéritos de avaliação da satisfação, como se apresenta nos Quadros 2 e 3:

Clientes CFP	**Não responde**		**Pouco satisfeito**		**Satisfeito**		**Muito Satisfeito**	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sou atendido quando quero dar a minha opinião			3	12%	18	69%	5	19%
Posso dar sugestões e reclamar			1	4%	19	73%	6	23%
A Formação está a tornar-me mais independente			1	4%	20	77%	5	19%
Participo mais socialmente					18	69%	8	31%

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	4%	23	96%
Tenho oportunidade de participar em atividades interessantes			1	4%	23	96%
Acho que sou menos dependente da ajuda de outros			4	17%	20	83%
As minhas ideias são respeitadas			1	4%	23	96%
Deram-me informação sobre o meu PDI			4	17%	20	83%
Fui chamado a participar no meu PDI			4	17%	20	83%

QUADRO 3: ITENS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO RELATIVOS A AUTODETERMINAÇÃO E EMPOWERMENT NOS CLIENTES CAO.

Os itens apresentados nos quadros 2 e 3 correspondem à percepção dos inquiridos no momento em que participaram no estudo de avaliação da satisfação. Na maior parte dos itens a intervenção da CERCIMIRA é claramente visada. São resultados que, até certo ponto, suportam a ideia que que o *empowerment* é, na verdade, uma forma de trabalho que implementamos no quotidiano.

1.5. Avaliação global das políticas institucionais

As políticas da CERCIMIRA são um conjunto de documentos que estruturam o compromisso da organização nas áreas a que se referem, como orientações adotadas para a atividade global. Nesta secção apresenta-se uma avaliação breve dos resultados de implementação destas políticas. O ano de 2018 trouxe a implementação de uma nova política de privacidade, que se relaciona essencialmente com os novos procedimentos legais em matéria de proteção de dados pessoais.

Política da Qualidade

A política da qualidade existe na CERCIMIRA desde o ano de 2012, comprometendo a organização com satisfação dos Clientes e Colaboradores e com a manutenção de um sistema de gestão da qualidade, o nosso SEQUAX 2017.

Em 2018 continuaram-se a desenvolver os elementos deste sistema, tendo em vista a sua certificação pelo Modelo EQUASS *Assurance*. Na verdade, encontravam-se planeadas as auditorias internas e de certificação, porém, a administração decidiu adiá-las para um momento mais oportuno, em que o nosso sistema revele uma maior consistência e implementação. O trabalho principal passou pela reformulação de procedimentos e de instruções de trabalho, encontrando-se ainda nesta fase. Continuou-se, também, a participar nos encontros do Grupo de *Benchmarking*[2] que é dinamizado pela FORMEM, para reflexão sobre a implementação do modelo EQUASS 2018 e para a partilha de práticas e indicadores.

Ainda em relação avaliação da política da qualidade, o Quadro 4 apresenta as principais informações relevantes a partilhar:

Compromissos da Política da Qualidade	Informação a reportar
Satisfação de Clientes	Ver resultados de avaliação da satisfação. (pág.14)
Confidencialidade da informação	Foram mantidos os procedimentos seguidos para proteção da informação, sem registo de ocorrências neste âmbito. A adopção de uma nova política de Privacidade facilitou o cumprimento legal do Regulamento Europeu de Proteção de Dados.
Valores comuns para Colaboradores (regras de conduta ética)	Foi aprovada uma revisão ao regulamento geral, que passou a incluir normativos de ética e conduta, nomeadamente sobre o comportamento geral no trabalho, os deveres nas relações interpessoais, o sigilo profissional, o uso de recursos e meios de trabalho.
Melhoria de	Foi executado o plano anual de formação de Colaboradores. Realizou-

[2] *Benchmarking* é um termo da língua Inglesa que se traduz literalmente por testar ou medir algo, tendo em vista o desenvolvimento de um padrão, ou de uma solução ótima. No âmbito da gestão a qualidade pode definir-se como um processo de procura e de comparação de soluções entre organizações que operam no mesmo âmbito, ou que têm interesses comuns.

competências técnicas dos Colaboradores	se também o Dia de Reflexão Coletiva, com ações de sensibilização dirigidas aos Colaboradores.
Fomento de Parcerias	Ver resultados da política de parcerias. (pág. 8 e indicadores na pág.32)
Consolidação de uma cultura de inovação	O desenvolvimento de uma cultura de inovação continua a representar um desafio para a nossa organização. Apesar de termos realizado atividades inovadoras (nomeadamente o projeto "Férias Coloridas") o nosso sistema de sugestões está a funcionar muito abaixo do que seria de esperar.
Melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade	Continuou a revisão dos elementos do sistema para adequação ao modelo EQUASS 2018.
Funcionalidade da organização por via do planeamento estratégico	O planeamento estratégico aprovado está a ser seguido nos planeamentos anuais.

QUADRO 4: INFORMAÇÃO A REPORTAR SOBRE COMPROMISSOS DA POLÍTICA DA QUALIDADE

Política de Participação das Partes Interessadas

A política de participação das partes interessadas existe desde julho de 2016 com o objetivo de comprometer a organização com uma dinâmica de envolvimento de Clientes, Pais e Encarregados de Educação, Colaboradores e Parceiros, assegurando em particular que lhes são proporcionadas oportunidades de dar parecer sobre os serviços prestados.

No âmbito desta política, há a destacar a revisão do procedimento de avaliação da satisfação, onde se clarificam as metodologias usadas. Os principais indicadores de resultados do processo Participação das Partes Interessadas apresentam-se no anexo ao relatório (ver pág. 32). As principais informações a reportar apresentam-se no Quadro 6.

Compromissos da Política de Participação das Partes Interessadas	**Informação a reportar**
Reconhecimento de quem são as Partes Interessadas	Continuam a considerar-se as seguintes partes interessadas: Clientes, Significativos, Colaboradores, Parceiros, Entidades Financiadoras e Comunidade.
Direito à apresentação de sugestões	Manteve-se em funcionamento o sistema de sugestões/ reclamações, alargado ao nosso site na Internet, embora não tenha sido utilizado.
Disponibilizar oportunidades de participação em atividades do interesse da CERCIMIRA	Foram disponibilizadas as oportunidades de participação em voluntariado nas atividades "Caminhada Solidária" e São Pirilampo Mágico. A Gala Solidária comemorativa do 40.º aniversário acolheu também voluntariado externo.
Disponibilizar canais de comunicação adequados	Mantivemos em funcionamento o nosso site na internet, bem como a nossa presença nas redes sociais Facebook e Google +. Internamente foram amplamente usados os painéis de divulgação de informação fixa, com avisos e circulares internas.
Prestar informação regular e transparente sobre resultados	

QUADRO 5: INFORMAÇÃO A REPORTAR SOBRE COMPROMISSOS DA POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

Política de Ética

No que respeita à política de Ética, aprovada em outubro de 2016, há a assinalar a revisão feita ao Regulamento Geral, já referida no balanço da política da qualidade, que aponta claramente para o nosso quadro de Colaboradores. O nosso regulamento geral passou a integrar normativos de ética e conduta sobre o comportamento geral no trabalho, os deveres nas relações interpessoais, o sigilo profissional e o uso de recursos e meios de trabalho.

Política de Prevenção do Abuso

Quanto à política de prevenção do abuso, apenas há a referir a manutenção dos procedimentos de observação mais cuidada dos Clientes com maior grau de exposição, o que implicou a nossa participação no acompanhamento dos casos mais urgentes, nomeadamente ao nível das redes sociais locais. Dos nossos procedimentos de prevenção do abuso resultaram, efetivamente, duas sinalizações formais, uma das quais com encaminhamento para o Ministério Público. Noutro nível de compromisso desta política, a formação e sensibilização de Colaboradores, foi realizada uma ação sobre a Avaliação do grau de exposição ao abuso e maus tratos, nomeadamente sobre o roteiro publicado pela FENACERCI. Esta ação teve lugar no Dia de Reflexão Coletiva e incluiu 15 Colaboradores.

Política de Recrutamento e Retenção

A política de recrutamento e retenção existe desde 2016, para referenciar a nossa atuação no que respeita à contratação e manutenção de recursos humanos. No ano passado foram recebidas 40 candidaturas espontâneas. Foram realizados 9 processos de recrutamento, 4 dos quais para medidas de estágio. Em relação à formação interna, há a assinalar que o ano de 2018 foi particularmente ativo, tendo-se cumprido integralmente o plano anual de formação e apoiado a realização de outras ações consideradas relevantes (v. página 11). O procedimento da avaliação de desempenho foi também realizado, como habitualmente. Os indicadores mais relevantes desta política estão ligados ao processo de gestão de recursos humano, podendo ser consultados no anexo ao relatório (indicadores P4-1 a P4-10, pág.31 e 31.

Política de Parcerias

A nossa política de parcerias resume as orientações para o comportamento institucional da CERCIMIRA nas relações de parceria que decorrem da sua atividade quotidiana. No ano de 2018 foram mantidas as nossas parcerias estratégicas e foram também celebrados novos protocolos, em função das necessidades sentidas. Os resultados sobre as parcerias podem ser consultados no anexo ao relatório (indicadores do processo Gestão de Parcerias, pág.14).

Política de Responsabilidade Social

A política de responsabilidade social foi adotada apenas no ano de 2017. Esta política concretiza-se em ações que não estão diretamente relacionadas com o foco principal da nossa organização, ou seja, os serviços e o apoio a pessoas com deficiências e incapacidades. Os compromissos desta política foram na globalidade cumpridos, pela representatividade nos organismos locais da área social e pela criação de oportunidades de emprego para públicos desfavorecidos (nomeadamente pelos estágios realizados). Em relação à proteção do ambiente, continuou em funcionamento o nosso centro de reciclagem ECOPONTE,

através do qual foram encaminhados para a reciclagem 2086 kg de plástico e 13032 kg de papel. Foram também prestados apoios pontuais a Colaboradores, em situação de necessidade. A cedência de recursos à comunidade local, nomeadamente de equipamentos e viaturas, foi também um dos aspetos relevantes da concretização desta política.

Política de Privacidade

A política de privacidade foi aprovada em junho de 2018, sendo a mais recente adição ao quadro de documentos de compromisso institucional. Esta política responde à implementação interna do Regulamento Geral de Proteção de Dados, cuja adoção é legalmente obrigatória para entidades que façam tratamento de dados pessoais. Resumindo, esta política explica o tratamento que a CERCIMIRA faz aos dados pessoais recolhidos no âmbito da sua atividade quotidiana. Por um lado, justifica porque é que esses dados são necessários e depois explica a forma como são preservados de acesso ilícito e de utilização abusiva, etc. Em 2018 foram tomadas iniciativas para se obter o consentimento de quem tratamos dados pessoais, pela assinatura de uma declaração de autorização, que passou a estar integrada nos nossos modelos de contratualização de serviços.

1.6. Balanço dos projetos da CERCIMIRA

Ponto de situação do projeto de lar residencial

Durante o ano de 2018 não ocorreram grandes desenvolvimentos sobre o nosso projeto de alargamento da URBE. Independentemente da existência de financiamento para a obra, a execução do projeto de alargamento depende ainda de uma autorização dos serviços centrais da Segurança Social que ainda não foi emitida, uma vez que se trata de uma intervenção num projeto que foi financiado pelo Programa Operacional Potencial Humano (POPH).

Resumo dos projetos de qualificação profissional em 2018

No que respeita ao projeto de qualificação profissional com a referência 047, já iniciado em 2016, em 2018 foram realizadas 46694 horas de formação (80% do esperado para 2018). Este projeto foi finalizado em dezembro e cumpriu as metas propostas, tendo qualificado mais 36 Clientes no ano. No mês de março foi iniciado outro projeto de qualificação, com a referência 139, com novas ações de formação para dar continuidade à intervenção da CERCIMIRA nesta área. No âmbito deste projeto foram dadas 28212 horas de formação (89,6% da execução prevista).

Projeto férias coloridas

O projeto “férias coloridas” retomou a realização de colónias de férias pela CERCIMIRA, tendo resultado de uma candidatura ao Programa Nacional de Financiamento a Projetos do Instituto Nacional de Reabilitação (n.º 211/2018). As “Férias Coloridas” foram realizadas no Algarve, entre os dias 2 e 9 de Setembro, em Lagos, tendo participado 15 clientes com o apoio de três colaboradores. Este projeto contemplou essencialmente clientes que nunca tinham gozado férias e, considerando os resultados positivos, será de repetir futuramente.

Candidatura “Reabilitar e Equipar”

Este projeto foi submetido em abril de 2018 a um financiamento pelo programa PO-CENTRO - Infraestruturas e equipamentos sociais e de saúde. Visa a requalificação de instalações do nosso Centro de Atividades Ocupacionais, a melhoria da sustentabilidade económica da Organização através do

aumento da eficiência energética e, por fim, com a realização de investimentos direcionados para a modernização informática. Esta candidatura encontra-se ainda, à data, no estado de submetida, não se tendo recebido qualquer informação sobre a sua análise ou aprovação. Trata-se, porém, de um projeto de investimento bastante relevante que, a ser executado, terá impactos bastante positivos no conforto e eficiência das nossas instalações afetas ao Centro de Atividades Ocupacionais.

Projeto para armazém

Este projeto destina-se a criar instalações adequadas ao armazenamento de matérias-primas usadas na formação profissional, aproveitando-se também para criar um novo espaço de lavandaria e de cozinha pedagógica. No ano de 2018 foi delineado o projeto para execução futura, quando se verificar disponibilidade orçamental.

1.7. Recursos organizacionais

O investimento mais relevante realizado no ano de 2018 foi na construção de um estacionamento coberto para as viaturas. O nosso quadro de recursos humanos foi alargado nas capacidades técnicas especializadas, ao nível da terapia ocupacional, psicologia e animação sociocultural, o que se espera gerar impactos na qualidade e diversidade dos serviços prestados e das atividades realizadas. Foram ainda realizadas diversas aquisições de equipamentos de baixo valor, nomeadamente para as oficinas e para as salas de estimulação sensorial.

1.8. Segurança interna

Ao nível da segurança interna, continuou-se o processo de implementação das medidas de autoproteção contra incêndios. As instalações foram avaliadas quanto às condições de segurança e decorreram todas as atividades de manutenção da rede instalada (extintores, bocas de incêndio). Em relação a ocorrências, apenas se registaram dois acidentes em atividades formativas e um acidente de trabalho.

2. APRESENTAÇÃO DETALHADA DE RESULTADOS

Neste capítulo do Relatório Anual apresenta-se um balanço dos resultados do ano de 2018 face ao que se havia planeado. A execução do Plano Anual de 2018 foi monitorizada por duas vezes, durante os meses de maio e outubro, para verificação formal de atividades, datas, metas e objetivos. O balanço final da execução apresenta-se no quadro 6.

	Planeado	Atingido/Realizado	Parcialmente atingido	Não Atingido/ Não realizado
Objetivos	27	23 (85,2%)	3 (11,1%)	1 (3,7%)
Metas	41	29 (70,7%)	1 (2,4%)	11 (26,8%)
Atividades	77	72 (93,5%)	-	5 (6,5%)
Datas	40	30 (75%)	-	10 (25%)

QUADRO 6: RESUMO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PLANO DE2017

Objetivos da área de Gestão de Recursos Humanos (Área 1)
Objetivo 1.1: Aumentar a qualificação do quadro de recursos humanos

Associadas ao cumprimento deste objetivo estavam planeadas três metas: que 80% dos Colaboradores frequentasse, no mínimo uma ação de formação ou de sensibilização, que 95% da carga horária dessa formação fosse frequentada e que 75% das ações do plano atingissem os objetivos definidos. O ano de 2018 foi particularmente ativo no que respeita à formação dos Colaboradores, tendo-se cumprido integralmente o que estava planeado. Finalmente foi possível executar integralmente as ações previstas na candidatura à medida Cheque-Formação, que vinham já em atraso desde o ano de 2016, nomeadamente as ações sobre "Avaliação da Formação - Métodos, Técnicas e Instrumentos" e "Técnicas de posicionamento e mobilização", em que estiveram envolvidos 37 colaboradores.

Além da execução destas ações, que efetivamente foram as mais relevantes, foram também realizadas ações de sensibilização sobre as seguintes temáticas: "Avaliação do grau de exposição ao abuso e maus tratos", "Procedimentos de limpeza: seguir as regras", "Primeiros Socorros", "Interdição", além dos já habituais *workshops* de culinária. Foram também apoiadas ações de formação sobre o protocolo de aplicação da Escala Pessoal de Resultados, o que é estratégico para a geração de indicadores relevantes sobre o impacto da intervenção da CERCIMIRA na qualidade de vida das pessoas apoiadas. Nos Quadros 7 e 8 indicam-se os resultados quantificados de 2018.

Número de ações planeadas		6
Número de ações de formação realizadas ou suportadas fora do planeado		3
Número de ações de formação realizadas dentro do planeado		6
Volume total de horas de Formação		1313,5
Número Total de Colaboradores que participaram em ações de formação		51
	CAO	*23*
	CFP	*8*
	Geral	*11*
	URBE	*11*
	DIR	*2*
Número de Colaboradores que não participaram em ações de formação		4
	CAO	*3*
	URBE	*1*

Número de ações consideradas eficazes	9
Número de dias de formação (volume realizado/7horas)	188

QUADRO 7: DADOS DE FORMAÇÃO INTERNA DE 20178

Ação	N.º de Colaboradores
Avaliação da formação - Métodos, técnicas e instrumentos	8
Técnicas de posicionamento e mobilização A e B	19
Avaliação do grau de exposição ao abuso e maus tratos	15
Procedimentos de limpeza: seguir as regras	7
Primeiros socorros	18
Interdição	10
Workshop de culinária	5
Aplicação da Escala Pessoal de Resultados	2

QUADRO 8: LISTAGEM DE AÇÕES REALIZADAS/ APOIADAS E NÚMERO DE PARTICIPANTES EM 2018

Em relação às atividades associadas a este objetivo, todas foram cumpridas. Além da execução do Plano Anual de Formação já referida, foi elaborado o Diagnóstico de Necessidades de Formação, a Aprovação do Plano Anual de Formação de 2019 e foi realizado o habitual dia de reflexão coletiva, cujo cartaz se recorda na imagem 2.

IMAGEM 2: CARTAZ DO DIA DE REFLEXÃO COLETIVA DE 2018

Objetivo 1.2: Melhorar o desempenho dos recursos humanos

O cumprimento deste objetivo dependia de uma meta associada à avaliação de desempenho dos Colaboradores e de outra sobre a avaliação da satisfação dos Clientes, nos itens mais diretamente relacionados com o desempenho de Colaboradores. A expectativa em relação à avaliação de desempenho dos Colaboradores, seria que 95% obtivessem uma classificação acima de 50 valores. Quanto à satisfação dos Clientes com os Colaboradores, apontava-se para uma percentagem de 95% de

Clientes satisfeitos nos itens relacionados. Essa percentagem foi verificada em todos os itens, excetuando-se apenas o item "Confiança que tenho nas pessoas da CERCIMIRA", em que 66 dos 70 clientes participantes estão satisfeitos, o que corresponde a uma percentagem de 94%.

Quanto à avaliação de desempenho, dos 48 Colaboradores avaliados apenas 3 obtiveram uma classificação inferior aos 50 valores. Isso corresponde a uma percentagem de 94%, pelo que se considerou esta meta como atingida. Quanto aos itens de avaliação da satisfação associados à satisfação com os Colaboradores, apontam para uma percentagem de 94%, pelo que se considerou a meta atingida.

Sobre as atividades programadas no âmbito deste objetivo, cumpriram-se as relacionadas com a avaliação de desempenho e de análise dos dados da avaliação da satisfação das partes interessadas, bem como a periodicidade das reuniões setoriais.

Objetivo 1.3: Incentivar o fortalecimento das relações interpessoais entre Colaboradores

No âmbito deste objetivo, considerado cumprido, foram realizadas as atividades "Dia do Funcionário" e "Ceia de Natal de Colaboradores", destinadas a proporcionar oportunidades de convívio e interacção informal entre os Colaboradores.

Objetivos da área de Gestão da Qualidade (Área 2)

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

Este objetivo planificou-se como dependente de três metas: o aumento em 5% no número de sugestões de melhoria relativamente ao ano anterior, o aumento de 5% nas revisões a documentos e impressos, face ao ano anterior e o tratamento das sugestões e reclamações dentro dos prazos previstos.

Tanto a meta para sugestões de melhoria, como a meta de revisões a documentos e impressos, não foram atingidas. O número de ações de melhoria e inovação medido foi de apenas 14 ações em 2018, o que ficou aquém das 17 registadas em 2017. Este é um aspeto em que a nossa organização deve melhorar e isso passa essencialmente por um papel mais ativo dos Colaboradores, na apresentação de sugestões.

Em relação a revisões a documentos e impressos, contabilizaram-se apenas 14 revisões/ novos documentos, também aquém das 62 revisões realizadas em 2017. Este valor é também um sinal da revisão do nosso sistema de gestão da qualidade, face à sua adequação ao modelo EQUASS 2018. Quanto ao tratamento dado às sugestões dentro dos prazos previstos, verifica-se que não foram submetidas sugestões através do sistema. Aliás, todas as ações de melhoria registadas tiveram origem em reuniões de setor.

Das atividades previstas, não foi solicitada a auditora de certificação, nem foi realizada a auditoria interna, uma vez que se considerou ainda prematuro fazê-lo face ao estado de implementação do modelo EQUASS. As restantes atividades foram realizadas, nomeadamente a execução do plano de ações de melhoria, a publicação dos mapas de indicadores, a participação nas reuniões do grupo de

qualidade da FORMEM e as apresentações temáticas relacionadas com a disseminação do sistema SEQUAX.

2.2. Avaliar a satisfação das partes interessadas

A avaliação da satisfação das partes interessadas foi realizada de acordo com o previsto, havendo novamente a reportar o atraso no cumprimento das datas acertadas, que foram apenas cumpridas na avaliação referente às parcerias. O objetivo foi considerado cumprido, embora as metas associadas de se verificar 90% de inquiridos satisfeitos tenham ficado aquém do espero. O Quadro 9 resume os principais dados referentes à avaliação da satisfação.

Identificação das partes interessadas		n Total à data da avaliação	% de Abrangidos pela avaliação	Caracterização da amostragem				Itens avaliados		Critério	n= Satisf.	% Satis.
				% repr. amos.	% de resp.	N.º Inqu.	N.º resp.	N.º itens	Grupos Q.			
Clientes	CFP	32	100,0	81,3	81,3	26	26	32	8	+85% itens	18	69,2
	CAO	88	27,3	100	100	24	24	31	6		24	100,0
	CAO ASU	15	33,33	100	100	5	5	14	4		5	100,0
	CFP PT	26	57,7	57,7	100	15	5	11	4		11	73,3
	Total	161	47,2	43,5	92,1	76	70	-			58	82,9
Significativos		86	100,0	55,8	55,8	86	48	18	1		43	89,6
Colaboradores		59	94,9	76,3	80,4	56	45	25	5		36	80%
Parceiros		62	56,5	25,8	45,7	35	16	9	1		16	100%

QUADRO 9: DADOS REFERENTES À AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS DE 2018

Objetivos da área de Gestão física, económica e financeira (Área 3)

3.1. Construção de espaço para oficinas, armazenamento, cozinha pedagógica e lavandaria

O cumprimento deste objetivo, considerado atingido, dependia de duas atividades: a elaboração do projeto de construção e a apresentação do projeto ao orçamento participativo municipal de Mira. Apenas foi cumprida a elaboração do projeto para o espaço, uma vez que não foram abertas atempadamente candidaturas ao orçamento participativo, de forma que pudéssemos concorrer.

3.2. Substituir equipamentos não funcionais e adquirir novos equipamentos

Para este objetivo estavam planeadas duas atividades, a aquisição de novos equipamentos para as salas de estimulação sensorial e a aquisição de equipamentos de baixo custo para as oficinas (máquina capinadeira, roedora de chapa, moto-roçadora), ou para cozinha (forno convector). Estes investimentos foram realizados, pelo que se considerou o objetivo como atingido.

3.3. Realizar intervenções de construção e reabilitação nas instalações

As intervenções planeadas para reabilitação de instalações passavam apenas pela construção do telheiro abrigado para as viaturas, que foi concluído, pelo que se considerou este objetivo como atingido. Foram

ainda intervencionadas áreas não planificadas, nomeadamente a substituição de janelas nas zonas administrativas.

3.4. Manter frota de viaturas operacional

Este objetivo foi também considerado cumprido, tendo-se realizado a monitorização de consumos e de quilometragem, bem como as manutenções programadas. A título de curiosidade, refere-se que as nossas viaturas percorreram mais de 218 mil quilómetros em 2018.

3.5. Aumentar a taxa de auto-sustentabilidade agrícola

O cumprimento deste objetivo, considerado não cumprido, estava associado às metas de aumento de 10 % nas vendas e na produção. Isso justifica-se essencialmente com um decréscimo significativo na produção, em relação a anos anteriores. A nossa taxa de sustentabilidade foi calculada em 48% (menos 28% que em 2017) e a taxa de produção para autoconsumo em 35% (menos 13% que no ano passado), ao passo que as receitas da produção diminuíram 34%. Apesar do objetivo não cumprido, em relação às atividades planificadas, todas foram realizadas, nomeadamente a execução do Plano Agrícola 2018, a realização do Mercado Semanal, o envolvimento dos Clientes no processo de produção e comercialização de produtos, além da monitorização periódica.

3.6. Angariação de fundos financeiros

Prevíamos no âmbito deste objetivo atingir um valor de 20 mil euros nas nossas campanhas financeiras. O valor angariado ficou aquém do planeado, contabilizando-se em 18536 euros. Previa-se também aumentar a receita de vendas de trabalhos em 25%, o que não foi conseguido. Este objetivo, apesar dos constrangimentos foi considerado parcialmente atingido, uma vez que as atividade previstas foram integralmente cumpridas, nomeadamente a realização da campanha pirilampo mágico, a atividade institucional de angariação de fundos (São Pirilampo Mágico), a promoção da campanha IRS Solidário, a manutenção em funcionamento da loja iTEM! e a realização de trabalhos para o exterior.

Objetivos da área de Desenvolvimento do Cliente (Área 4)

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

Durante o ano de 2018 foram realizadas as atualizações dos Planos de Desenvolvimento, em função das respetivas datas, com os Clientes, Encarregados de Educação ou Significativos, pelo que se considera o objetivo como atingido.

4.2. Obter um grau de eficácia global na avaliação dos PDI

Para o cumprimento deste objetivo previa-se a meta de que 80% dos PDI atingissem 75% dos resultados previstos. A contabilização efetuada sobre os dados reportados pelos Colaboradores com funções de gestão de caso aponta que 94% dos PDI atingiram 100% dos objetivos planeados (159 em 170), pelo que se considera o objetivo como atingido.

4.3. Reforçar o *empowerment* dos Clientes

Para este objetivo antevia-se a medição da eficácia das atividades constantes dos PDI diretamente comprometidas com o incentivo ao *empowerment*, associada à participação de 50 clientes nas ações de sensibilização planeadas. De acordo com os dados reportados pelos gestores de caso, a eficácia das atividades comprometidas com *empowerment*, calculou-se em 100%. Por outro lado, a meta de envolvimento dos Clientes nas ações sensibilização não foi cumprida, uma vez que este ano se optou por realizar apenas uma ação de sensibilização conjunta, dirigida tanto a Pais e Encarregados de Educação como a Clientes. Essa ação foi participada por 10 clientes Apesar disso, considerou-se este objetivo como cumprido.

4.4. Dinamizar a participação do Grupo de Autorepresentantes

Durante o ano de 2018 o Grupo de Autorepresentantes manteve o seu funcionamento regular, com a realização de reuniões periódicas, em que estiveram diretamente envolvidos doze Clientes. Discutiram-se temas como as programações, visitas de estudo, o projeto "Férias Coloridas", ou a necessidade de realização de manutenções na organização. Considerou-se o objetivo e a meta associada como cumpridos.

4.5. Integrar o Cliente (no mercado normal de emprego ou emprego apoiado)

A integração profissional dos Clientes que finalizam os seus percursos formativos encontrava-se associada a uma meta de 50% e à mediação ou encaminhamento dos respetivos processos. Dos 36 Clientes que foram qualificados, regista-se que 20 ficaram integrados (contratos de emprego, estágios e outras medidas de apoio ao emprego), o que corresponde a uma taxa de 56%. Considerou-se assim o objetivo como cumprido.

4.6. Manter integrações de Clientes em Atividades socialmente úteis

A meta esperada para o cumprimento deste objetivo previa que 85% dos Clientes já apoiados em atividades socialmente úteis se mantivessem nos seus projetos. Há a assinalar que em 2018 apenas um dos 15 Clientes deixou o seu programa, pelo que se considera o objetivo e meta como atingidos.

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

No âmbito deste objetivo prevíamos por um lado, que todos os Clientes participassem em, pelo menos duas atividades planeadas, por outro que se conseguisse executar 80% das atividades previstas. Assinala-se que foram realizadas todas as nove atividades previstas e, nesse âmbito, os Clientes participaram em pelo menos duas delas. Este objetivo foi considerado cumprido.

Os exemplos mais relevantes destas atividades foram a Gala comemorativa do 40.º Aniversário, a atividade desportiva federada de futsal e de remo adaptado, as tradicionais visitas à Feira de Março, em Aveiro, as diversas atuações do Grupo de Expressão Dramática, as Jornadas Desportivas, o passeio de Clientes do CAO, as atividades de praia, a visita de estudo de Clientes do Centro de Formação Profissional, e por fim, a Festa de Natal Comunitária.

Objetivos da área de Projetos e Inovação (Área 5)

5.1. Aumentar a eficiência da gestão técnica

No âmbito deste objetivo previa-se a implementação de um novo sistema de registo informático de consumos da URBE, que foi realizado na data prevista, considerando-se o objetivo como atingido.

5.2. Proporcionar oportunidades de participação através da realização de uma Colónia de Férias
No âmbito deste objetivo foi realizado o projeto "Férias Coloridas", já anteriormente descrito quanto aos seus resultados mais relevantes (v. pág. 9), pelo que se considerou este objetivo como atingido.

Objetivos da área de Parcerias (Área 6)

6.1. Estabelecer parcerias para a Formação em Contexto de Trabalho dos Formandos que concluem a formação simulada

Este objetivo foi considerado atingido, dependendo diretamente da prospeção de novas parcerias e da celebração dos respetivos protocolos de cooperação, de forma a criar as condições para a realização da componente de formação em contexto de trabalho referente às respetivas ações de qualificação. Verificou-se que dos 26 clientes que realizaram formação em contexto de trabalho, 18 realizaram-na em entidades externas, tendo os restantes 8, por opção própria, realizado esta componente de formação na CERCIMIRA. Nenhum cliente deixou de realizar formação em contexto de trabalho.

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

Neste objetivo previa-se assegurar as parcerias necessárias ao acolhimento de atividades socialmente úteis. Este objetivo foi também considerado atingido, tendo-se dado continuidade e renovação aos protocolos existentes.

6.3. Manter as parcerias de caráter permanente

As nossas parcerias de caráter permanente foram mantidas, tendo-se considerado este objetivo como atingido. A CERCIMIRA esteve representada nas reuniões do Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção, e nas reuniões da Rede Social, tendo-se cumprido o protocolo de Cooperação com a Junta de freguesia do Seixo.

6.4. Manter a filiação na FORMEM e na FENACERCI

Este objetivo foi também considerado atingido, tendo a CERCIMIRA cumprido com os deveres de filiação nestes organismos de representação nacional.

Objetivos da área de representação e promoção da Organização (Área 7)

7.1. Divulgar os serviços prestados pela CERCIMIRA e as suas atividades

A divulgação dos serviços prestados pela CERCIMIRA perspectivou-se como dependente da realização de cinco atividades. Manteve-se o nosso site atualizado e também foram feitas divulgações de atividades na imprensa local e regional. A loja iTEM! foi também dinamizada com vendas nalgumas feiras públicas. Porém, não foi promovida a visita de estudo de alunos com necessidades educativas especiais ao CAO e

CFP, para apresentação de serviços e sinalização de potenciais Clientes, nem foram divulgados produtos da loja iTEM! no site da CERCIMIRA.

7.2. Criar oportunidades de aproximação da Comunidade à CERCIMIRA

Para o cumprimento deste objetivo estava planificado o envolvimento de 12 voluntários externos na nossa principal atividade de angariação de fundos, o São Pirilampo Mágico, o que foi conseguido. O dia de voluntariado externo, em que se pretendiam envolver 50 voluntários não foi realizado, por dificuldades de agenda. Considerou-se, assim, este objetivo como parcialmente atingido.

7.3. Assinalar o 40.º Aniversário da CERCIMIRA

O nosso 40.º aniversário foi assinalado em três atividades que estavam planificadas: a Caminhada Solidária no âmbito da campanha Pirilampo Mágico, um dia de almoço/convívio, com as partes interessadas no dia 22 de Maio e a realização da Gala da CERCIMIRA que teve lugar no dia no dia 26 de Maio. Fora do planeamento foi ainda acolhida uma visita de intercâmbio com a Escola Profisisonal Wildveld, de Venlo, Holanda, em que se realizaram atividades conjuntas.

IMAGEM 3: IMAGEM DA ENTRADA PARA A GALA SOLIDÁRIA

3. O ANO DE 2018 E O PLANO ESTRATÉGICO 2017-2020

Durante o ano de 2018 foram conseguidas algumas contribuições relevantes para o cumprimento do nosso plano estratégico 2017-2020. Recorde-se que este plano elege quatro áreas fundamentais para priorizar a intervenção da organização: a valorização do Cliente, a sustentabilidade económica, a qualidade das respostas e, por fim, a abrangência organizacional.

No eixo da valorização do Cliente, os nossos objetivos estratégicos passam por quatro áreas: são elas o aumento do conhecimento da organização sobre os impactos da nossa intervenção na qualidade de vida das pessoas apoiadas, o reforço das atividades de incentivo à participação, a disseminação da prevenção do abuso e da política de ética.

Em 2018, finalmente foi possível iniciar as avaliações da qualidade de vida através da escala EPR, tendo-se realizado a formação dos técnicos e implementado internamente esta abordagem. Recorde-se que este protocolo de avaliação tem a mais-valia de se alicerçar em diferentes fontes de avaliação para se enquadrar a pessoa apoiada, além de ser uma escala validada para a medição do conceito da qualidade de vida em pessoas com deficiência e incapacidade em Portugal. Os seus dados serão preciosos para uma avaliação mais fundamentada dos resultados e impactos da nossa intervenção. Há ainda a destacar que em 2018 foram realizadas outras ações com relevância para este objetivo: a formação sobre prevenção do abuso e a revisão do regulamento interno com novos conteúdos, onde ficam mais claras para os Colaboradores as expectativas de comportamento ético.

Já ao nível da sustentabilidade económica, recordam-se que os objetivos estratégicos passam por alargar as bases de financiamento das respostas ocupacional e residencial, pelo funcionamento sustentável do Centro de Formação Profissional e pelo desenvolvimento das potencialidades agrícolas da organização. Pode-se referir que o ano de 2018 não trouxe grandes novidades ao cumprimento destes objetivos. Na verdade, as respostas financiadas pela segurança social encontram-se no seu limite máximo e só poderão ser alargadas com a construção de alargamento da residência, que tanto pretendemos cumprir.

O ano agrícola também não correu com os resultados esperados, porém, foram realizados investimentos relevantes e continua-se a reforçar a lógica de produção para auto-consumo. Já a sustentabilidade da formação profissional tem-se conseguido, com a realização das iniciativas previstas de afectação e flexibilização do quadro de pessoal, de acordo com as necessidades e o redimensionamento das ações iniciadas.

Quanto à área da qualidade dos serviços, em 2018 continuou o nosso esforço de implementação e desenvolvimento do nosso sistema de gestão da qualidade, tendo em vista uma futura certificação pelo modelo EQUASS 2018. Foram atingidas melhorias na partilha sistemática de informação, continuando a faltar mais atenção coletiva às ações de melhoria, com mais propostas concretas de ações que incidam sobre as nossas práticas.

Foi também um ano particularmente ativo na formação interna dos Colaboradores, apontando para a melhor adequação dos seus perfis individuais de competências às funções e responsabilidades exercidas. Em 2018 já se implementaram novas orientações, nomeadamente para que a avaliação de desempenho seja uma oportunidade para se reflectirem as perspectivas de desenvolvimento individual para os Colaboradores a médio/ longo prazo. Há ainda algum caminho a percorrer a este nível, para que a

CERCIMIRA seja uma organização mais competente na formação e desenvolvimento pessoal dos seus recursos humanos.

Quanto à área da abrangência organizacional, o nosso plano estratégico aponta para o alargamento da resposta residencial e para as parcerias, tendo-se já dado conta dos resultados do ano de 2018 a este nível.

4. APRESENTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO
Período findo em 31.12.2018

RUBRICAS	2018	2017
ATIVO		
Ativo não corrente		
Ativos fixos tangíveis	776.547,20	813.134,24
Bens do património histórico e cultural		0
Propriedades de investimento		0
Ativos intangíveis		0
Investimentos financeiros	1.353,13	1022,80
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros		0
	777.900,33	814.157,04
Ativo corrente		
Inventários	5.879,67	4.989,55
Clientes	8.556,80	9.159,30
Adiantamentos a fornecedores		0
Estado e outros entes públicos	3.356,01	1.717,92
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros		0
Outras contas a receber	270.657,68	74.713,79
Diferimentos	8.675,45	12.247,48
Outros ativos financeiros		0
Caixa e depósitos bancários	764.931,59	922.427,73
	1.062.057,20	1.025.255,77
TOTAL do ATIVO	1.839.957,53	1.839.412,81

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO
Período findo em 31.12.2018

RUBRICAS	2018	2017
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	-34.565,82	-47.001,26
Excedentes de revalorização		0
Outras variações nos fundos patrimoniais	365.372,26	391.183,76
	1.664.060,78	1.677.436,84
Resultado líquido do período	6.222,26	12.435,44
TOTAL do FUNDO DE CAPITAL	1.670.283,04	1.689.872,28
Passivo não corrente		
Provisões		0
Provisões específicas		0
Financiamentos obtidos		0
Outras contas a pagar		0
		0
Passivo corrente		
Fornecedores	8.053,79	4.915,29
Adiantamentos de Clientes		0
Estado e outros entes públicos	25.139,18	20.666,24
Fundadores		0
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros		0
Financiamentos obtidos		0
Diferimentos		0
Outras contas a pagar	136.481,52	123.959,21
Outros passivos financeiros		0
	169.674,49	149.540,74
TOTAL do PASSIVO	169.674,49	149.540,74
TOTAL dos FUNDOS PATRIMONIAIS e do PASSIVO	1.839.957,53	1.849.413,02

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
Período findo em 31.12.2018

RUBRICAS	2018	2017
RENDIMENTOS E GASTOS		
Vendas e serviços prestados	130.882,74	130.355,72
Subsídios, doações e legados à exploração	1.325.234,00	1.199.723,01
Variação nos inventários da produção		0
Trabalhos para a própria entidade		0
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-68.039,05	-63.679,08
Fornecimentos e serviços externos	-246.985,11	-212.757,23
Gastos com pessoal	-900.573,48	-830.229,43
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		0
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0
Provisões (aumentos/reduções)		0
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0
Outras imparidades (perdas/reversões)		0
Aumentos/reduções de justo valor		0
Outros rendimentos e ganhos	76.042,78	77.656,95
Outros gastos e perdas	-222.168,78	-199.734,31
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	**94.393,10**	**101.335,63**
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-92.881,52	-94.090,85
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	**1.511,58**	**7.224,78**
Juros e rendimentos similares obtidos	4.711,47	5.219,60
Juros e gastos similares suportados	-0,79	-8,94
Resultado antes de impostos	**6.222,26**	**12.435,44**
Impostos sobre o rendimento do período		
Resultado líquido do período	**6.222,26**	**12.435,44**

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
Período findo em 31.12.2018

RUBRICAS	2018			
	CAO	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	TOTAL
RENDIMENTOS				
Vendas	**6.319,58**			**6.319,58**
Produtos e serviços	6.319,58			6.319,58
Prestação de serviços	**70.370,26**	**54.192,90**		**124.563,16**
Quotizações				
Jóias inscrição	45,00			45,00
Outros serviços	4.015,07			4.015,07
Mensalidades	66.310,19	54.192,90		120.503,09
Subsídios, doações e legados à exploração	**548.177,87**	**202.678,86**	**574.377,27**	**1.325.234,01**
IGFSS	524.885,76	193.081,64		717.967,40
IEFP	1.616,34	9.597,22	574.377,27	585.590,83
Outras Entidades	21.675,77			21.675,77
Outros rendimentos e ganhos	**60.998,99**	**15.043,79**		**76.042,78**
Outros rendimentos e ganhos	39.695,25	2.131,18		41.826,43
Donativos	7.208,25	1.196,60		8.404,85
Imputação de subsídios para investimento	14.095,49	11.716,01		25.811,50
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	**4.711,47**			**4.711,47**
Juros obtidos	4.711,47			4.711,47
TOTAL DOS RENDIMENTOS	**690.578,17**	**271.915,55**	**574.377,27**	**1.536.870,99**
GASTOS				
Custo de matérias-primas e subsídios ao consumo	**55.564,19**	**12.474,86**		**68.039,05**
Produtos alimentares	54.215,25	12.278,62		66.493,87
Materiais diversos	570,29	196,24		766,53
Matérias-primas, subs e de consumo	778,65			778,65
Fornecimentos e serviços externos	**123.449,53**	**42.161,11**	**81.374,47**	**246.985,11**
Serviços especializados	6.311,12	3.110,07	6.730,67	16.151,86
Publicidade				
Vigilância e segurança	35,72		728,46	764,18
Honorários	6.258,39	13.663,39	24.958,22	44.880,00
Conservação e reparação de instalações	12.265,48	156,64	2.200,00	14.622,12
Conservação e reparação de equipamentos	3.737,59	340,53	568,52	4.646,64
Conservação e reparação de viaturas	6.597,57			6.597,57
Material de escritório	3.071,63	17,10	1.459,71	4.548,44
Material didático				
Medicamentos e artigos de saúde	331,60	2.059,81		2.391,41
Produtos de higiene e limpeza pessoal		492,16		492,16
Outros materiais	16.951,62	2.895,94	15.423,47	35.271,03
Eletricidade	3.939,41	3.881,19	11.541,07	19.361,67
Combustíveis viaturas	23.171,30	3.233,13		26.404,43
Água	1.046,59	869,15	397,03	2.312,77
Gás	17.075,49	7.579,72	6.838,79	31.494,00
Deslocações e estadas	2.977,35			2.977,35

GASTOS *(continuação)*	CAO	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	TOTAL
(Fornecimentos e serviços externos)				
Rendas e alugueres			1.269,36	1.269,36
Comunicação	1.678,25	505,82	2.316,80	4.500,87
Seguros	5.033,96		2.271,75	7.305,71
Limpeza, higiene e conforto	7.145,90	3.356,46	5.939,98	16.442,34
Outros serviços	4.551,20			4.551,20
Gastos com pessoal	**395.240,20**	**191.111,45**	**314.221,83**	**900.573,48**
Remunerações do pessoal	313.082,85	157.813,23	255.937,40	726.833,48
Encargos sobre remunerações	67.956,52	30.007,14	54.537,03	152.320,69
Seguro de acidentes de trabalho	5.192,95	3.132,49	3.977,40	12.302,84
Segurança, higiene e medicina no trabalho	9.007,88	158,59	-50,00	9.116,47
Outros gastos e perdas	**32.433,39**	**6.759,81**	**182.975,58**	**222.168,78**
Impostos diretos	491,75		1.255,80	1.747,55
Impostos indirectos				
Outros gastos				
Quotizações	2.165,00		370,00	2.535,00
Encargos com Formandos			181.349,78	181.349,78
Estagiários subsidiados	8.857,42	6.759,81		15.617,23
Gratificações ASU	20.919,22			20.919,22
Multas				
Juros e gastos similares suportados		**0,79**		**0,79**
Juros suportados		0,79		0,79
Gastos de depreciação e amortização	**67.916,87**	**21.333,79**	**3.630,86**	**92.881,52**
Depreciações do exercício	67.916,87	21.333,79	3.630,86	92.881,52
TOTAL DOS GASTOS	**674.604,18**	**273.841,81**	**582.202,74**	**1.530.648,73**
Resultados antes de impostos	15.973,99	-1.926,26	-7.825,47	6.222,26
Imposto sobre rendimento de exercício				
RESULTADO LÍQUIDO	**15.973,99**	**-1.926,26**	**-7.825,47**	**6.222,26**

Técnica Oficial de Contas:
Maria Fernanda Pimentel Oliveira Fresco TOC n.º 30323

5. ANEXOS

1. Parecer do Conselho Fiscal
2. Mapa de indicadores

Parecer do Conselho Fiscal da CERCIMIRA

Mapa de indicadores

Processo Candidatura	Valor
P1-1: Número de Candidaturas em lista de espera CAO	5
P1-2: Número de Candidaturas em lista de espera URBE	24
P1-3: Número de inscrições para ações de qualificação	2
P1-4: % de notificações de admissibilidade enviadas dentro do prazo previsto (20 dias após inscrição)	100% (3)

Processo Intervenção	Valor
P2-1: Eficácia média dos PDI avaliados	94,16
P2-2: Eficácia média de atividades especificamente comprometidas com *Empowerment* no PDI	100%
P2-3: Número de Clientes em observação próxima pelo grau de risco de exposição ao abuso	10
P2-4: Número de PDI avaliados	169
P2-5: Número de supervisões do Coordenador	29

Processo Melhoria Contínua	Valor
P3-1: Taxa de execução do Plano de Ações de Melhoria e Inovação	50%
P3-2: Número de ações de melhoria ou de inovação planificadas	14
P3-3: Número de ações de melhoria ou de inovação executadas	7

Processo Gestão de Recursos Humanos	Valor
P4-1: Número de novos colaboradores admitidos no ano	14
P4-2: Número total de colaboradores no quadro permanente	50
P4-3: Número total de colaboradores em regime de prestação de serviços	9
P4-4: % de colaboradores com desempenho satisfatório	94%
P4-5: Número de colaboradores com medidas de recompensa atribuídas	33
P4-6: Número de colaboradores com plano de intervenção	0

P4-7: Volume de horas de formação interna realizada	1313
P4-8: % de ações de formação consideradas eficazes	100%
P4-9: % de execução do Plano Anual de Formação	100%
P4-10: Índice de motivação laboral dos colaboradores	8,2 (0-10)

Processo Planeamento da Gestão	Valor
P5-1: % de cumprimento de objetivos planeados	85,2%
P5-2: % de cumprimento de metas planeadas	70,7%
P5-3: % de cumprimento de atividades planeadas	93,5%
P5-4: % de cumprimento de datas planeadas	75%
P5-5: Número de reuniões do Conselho de Administração	16
P5-6: Número de reuniões da Comissão Institucional	7
P5-7: Número de reuniões de Coordenação do CAO	10
P5-8: Número de reuniões de Coordenação do CFP	8
P5-9: Número de reuniões de Coordenação da URBE	3
P5-10: Número de reuniões de Coordenação de pessoal de apoio geral	1
P5-11: % de Clientes inquiridos em avaliação da satisfação	47%
P5-12: Número de Clientes envolvidos em reuniões do grupo de Autorepresentantes	12
P5-13: Número de Clientes da CERCIMIRA	167
P5-14: Número de Colaboradores da CERCIMIRA	73
P5-15: Número de Parcerias estabelecidas	78
P5-16: Número de novas Parcerias estabelecidas	33
P5-17: Valor angariado no ano em curso em donativos e campanhas financeiras	18.536,00 €
P5-18: Número de agregados familiares diretamente abrangidos pela atividade da CERCIMIRA	188

P5-19: Número de dias de formação que contribuem para aumento das competências na prestação de serviços	188
P5-20: Número de Colaboradores que frequentaram formação, diretamente envolvidos na prestação de serviços aos Clientes	51
P5-21: Número de estágios acolhidos	10
P5-22: Número de visitas externas acolhidas	1

Processo Gestão de Parcerias	Valor
P5-15: Número de total de parcerias ativas	78
P6-2: Número de parcerias ativas para FCT	38
P6-3: Número de parcerias ativas para ASU	20
P5-16 Número de novas parcerias estabelecidas	33

Processo Participação das Partes Interessadas	Valor
P2-4: Número de PDI avaliados	169
P7-1: Número de sugestões com origem em Clientes e Significativos	0
P7-2: Sugestões com origem em Colaboradores	0
P7-3: Sugestões com origem em Parceiros e Entidades Financiadoras	0
P7-4: % de Clientes envolvidos em atividades de incentivo à participação	22% (38 EM 167)
P7-5: % de Clientes e Significativos que são membros da CERCIMIRA	1,8% Clientes (3 em 167) 35% Significativos (41 em 118)
P7-6: % de Colaboradores que são membros da CERCIMIRA	88% (44 em 50)
P7-8: N.º Clientes CAO Satisfeitos e % de representatividade da amostra	24 em 24 (28%)
P7-9: N.º Clientes CAO-ASU Satisfeitos e % de representatividade da amostra	5 em 5 (33%)
P7-10: N.º Clientes CFP Satisfeitos e % de representatividade da amostra	18 em 24 (81%)
P7-11: N.º Clientes CFP-PT Satisfeitos e % de representatividade da amostra	11 em 15 (58%)
P7-12: N.º de Significativos Satisfeitos e % de representatividade da amostra	43 em 48 (56%)
P7-13: N.º de Parceiros Satisfeitos e % de representatividade da amostra	16 em 16 (26%)

P7-14: N.º de Colaboradores Satisfeitos e % de representatividade da amostra	36 em 45 (76%)

Processo Específico CFP - Desenvolvimento das ações	Valor
PE9-1: Taxa de execução física do volume anual de formação esperado	80% e 90%
PE9-2:Taxa de execução financeira do orçamentado	98% e 89%
PE9-3: Taxa de desistência nas ações de qualificação	12% (10 em 81)
PE9-4: Taxa de resposta positiva a necessidade de colocações em Formação em Contexto de Trabalho	70% (18 em 26)
PE9-5: Taxa de integração dos Clientes após a formação	56% (20 em 36)
PE10-6: Número de pessoas qualificadas no ano corrente	36

Processo Específico CFP - Acompanhamento e avaliação das ações	Valor
P2-6: Número de supervisões do Coordenador	15
P5-8: Número de reuniões de Coordenação do CFP	8
P4-4: % de colaboradores com desempenho satisfatório	88% (8 em 9)
P4-5: Número de colaboradores com medidas de recompensa atribuídas	44% (4 em 9)
P4-6: Número de colaboradores com plano de intervenção	0

Indicadores do Plano de Segurança	Valor
PS-1: Número de acidentes com Clientes	2
PS-2: Número de acidentes com Colaboradores	1
PS-3: Número de acidentes com Visitantes	0
PS-4: Número de acidentes graves (decorrentes da atividade da org., de que resultem danos em mais que uma pessoa)	0