

# RELATÓRIO GERAL DE ATIVIDADES - 2019

Elaborado		Aprovado	
Assinatura	Data	Assinatura	Data

## Índice

1. Introdução .....	3
2. Resultados .....	3
3. Recursos utilizados .....	8
3.1. Humanos .....	8
3.2. Equipamentos .....	11
3.3. Financiamento .....	11
3.4. Outros Recursos - Parcerias .....	13
4. Actividades de inovação e melhorias realizadas / Desenvolvimento .....	14
5. Áreas com Necessidades de Ajustamento .....	15
6. Avaliação .....	16

## 1. Introdução

---

O presente Relatório de Atividades da CERCIG é um documento interno que pretende avaliar os resultados das atividades anuais da CERCIG, constituindo uma orientação estratégica e uma ferramenta de gestão.

## 2. Resultados

---

A CERCIG obteve em 2019 os seguintes resultados tendo por base os indicadores previstos no Plano Anual:

### Eixo 1- Qualidade e Melhoria Contínua

Objetivos	Indicadores	Previsto	Realizado	Desvio
Obter certificações da qualidade	Certificações ISSO 9001	1	0	1
Controlar reclamações	N.º de reclamações	<2	0	
Controlar /medir Críticas	N.º de críticas	<2	0	
Aumentar sugestões	N.º de sugestões	> 5	0	
Controlar /medir Ocorrências	N.º de ocorrências	<5	0	
Controlar /medir não conformidades	N.º de não conformidades	<2	0	
Cumprir Plano de Desenvolvimento da Qualidade	% Cumprimento do Plano	>70%	0	
Cumprir Plano e ações de melhoria	% Cumprimento do Plano	>70%	0	

Garantir satisfação global	Nível de satisfação Global	>85%	>85%	
Avaliar/rever Serviços/Respostas Sociais	N.º de Respostas Sociais/Serviços revistos	5	5	

## Eixo 2 - Novos projetos e investimentos

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Desenvolver novos serviços de inovação e desenvolvimento	N.º de novos Serviços de Inovação e desenvolvimento	1	1
Criar novas Respostas Sociais/ Serviços	N.º de Novas Sociais/Serviços	1	0
Cumprir o plano e orçamento para 2019 no que respeita ao investimento	Relatório de contas da gestão de 2019	<15 000 €	
Aumentar a frota automóvel	N.º de viaturas adquiridas	0	0

## Eixo 3 - Gestão de Recursos Humanos

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Manter nº de Colaboradores	Quadro de pessoal (fluxos de entradas e saídas)	0	0
Cumprir Plano de Formação Interna	% de cumprimento do plano	>70%	>70%
Realizar avaliação de desempenho aos colaboradores	% de colaboradores avaliados	>70%	100%
Garantir satisfação dos colaboradores	% de satisfação de colaboradores	>80%	>80%
Aumentar o nº de atividades integração	N.º Atividades Integração	+ 6	6
Manter a taxa de ocupação	Taxa de Ocupação Respostas Sociais / Serviços	+ 90 %	+90%

#### Eixo 4 - Comunicação e Marketing

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Cumprir o Plano de Comunicação e Marketing	% de cumprimento do Plano de Comunicação e Marketing	>70%	>70%
Dar a conhecer as Respostas Sociais/Serviços	% de conhecimento dos serviços por parte dos cooperantes e comunidade	>50%	>50%

#### Eixo 5- Respostas Sociais / Serviços

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Aumentar o n.º de clientes	N.º de clientes	+5	+5
Cumprir planos	% de cumprimento de planos	>70%	>70%
Envolver clientes no planeamento	Nº de clientes envolvidos	2	0
Garantir a satisfação dos clientes	% de satisfação de clientes	>85%	>85%
Garantir taxa de ocupação das Respostas Sociais/Serviços	Clientes/ capacidade instalada	>90%	>90%
Dar resposta às necessidades e expectativas dos clientes	Taxa de realização dos serviços descritos nos PIs	90%	90%
Desenvolver atividades de inclusão/integração	% de cumprimento do Plano de Inclusão /Integração	>70%	>70%
Desenvolver outras atividades não previstas em plano	N.º de atividades não previstas	>10	39

## Eixo 6 - Sustentabilidade

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Garantir resultados líquidos positivos na Gestão	Relatório de contas do exercício de 2019	>30 000 euros	125 379,30€
Reduzir custos com fornecimento de serviços externos	Relatório de contas do exercício de 2019	- 5%	Analisar nas Contas
Rever protocolos do CATL	N.º de revisões	1	1
Aumentar receitas	Relatório de contas do exercício de 2019	>5%	Analisar nas Contas

## Eixo 7- Parcerias

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Aumentar número de novas parcerias	N-º de novas parcerias	2	2
Realizar atividades em parceria	N.º de atividades realizadas	5	20
Garantir satisfação dos parceiros	% de satisfação de parceiros	>80%	Não realizado

## Eixo 8 – Vida Associativa / Cooperativa

Objetivos	Indicadores	Meta 2019	Realizado
Organizar o n.º de cooperantes	Nova Lista de Cooperantes	Nova Lista de Cooperantes	Realizada
Garantir satisfação dos cooperantes	% de satisfação de cooperantes	>85%	Não realizado

## Clientes / Resposta Social

RESPOSTA SOCIAL / SERVIÇOS	SIGLA	TIPOLOGIA DE CLIENTES	Clientes		CAPACIDADE	TAXA OCUPAÇÃO
			Previstos	Abrangidos		
Centro de Atividades Ocupacionais	CAO	Deficiência ou Incapacidades	60	54	60	100%
Centro de Recursos para Inclusão	CRI	Deficiência ou Incapacidades	190	190	n/a	
Intervenção Precoce	IP	Deficiência ou Incapacidades	75	75	n/a	100%
Unidades Residenciais	UR's	Deficiência ou Incapacidades	15	24	25	100%
Centro de Atividades e Tempos Livres	CATL	Deficiência ou Incapacidades	24	11	24	100%
Centro de Reabilitação Profissional	CRP / CRL	Deficiência ou Incapacidades	30	30	n/a	
Valência Educativa	VE	Deficiência ou Incapacidades	5	5	n/a	
Lar Residencial e Residência Autónoma	LAR / RA	Deficiência ou Incapacidades	27	27	29	100%
Gabinete Rendimento Social Inserção	GRSI	Processos RSI	575	575	n/a	
Serviço de Apoio Domiciliário	SAD	Deficiência e Incapacidade	15	15	15	100%

### Serviços Apoio / Abrangência de Serviços

Para além dos apoios prestados aos clientes através das Respostas tipificadas a CERCIG desenvolveu ainda durante o ano de 2019 um conjunto alargado de serviços complementares de apoio, prestados de acordo com as expectativas e necessidades dos clientes.

- Serviço de Transporte
- Serviço de alimentação/nutrição
- Serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Hipoterapia, Hidroterapia, Apoio Psicossocial).

Foram ainda desenvolvidas atividades de integração e inclusão social, tais como, visitas de estudo, participação em eventos da comunidade, campanhas, atuações do Grupo de Danças e Cantares, Colónia de Férias, etc.

No desenvolvimento de algumas atividades ou prestação de serviços a clientes foram usados alguns recursos da comunidade bem como estabelecidas parcerias para assegurar alguns serviços de transporte, alimentação e alojamento, bem como cedência de instalações e equipamentos, atividades formativas, etc. Estes mesmos serviços foram também cedidos pela CERCIG aos parceiros que deles necessitaram.

### 3. Recursos utilizados

---

#### 3.1. Humanos

Nº	Nome	Categoria
1	Adelaide Pires da Fonseca	Monitor(a) Principal
2	Cândida Maria Lucas Vaz Cruz	Auxiliares Pedagógico(a)s
3	Maria de Fátima dos S. Salgueira	Monitor(a) Principal



4	Maria Helena Patrício de A. F. Pinto	Auxiliares Pedagógico(a)s
5	Maria José Nave Prata Carvalho	Auxiliares Pedagógico(a)s
6	Paula Maria Martins M. A. Ferreira	Diretor(a) Técnico(a)
7	Pedro Daniel dos Santos Bessa	Técnico(a) de Informática
8	Alzira Maria Monteiro Lopes da Fonseca	Monitor(a)
9	Rosa Maria Antunes Cardoso Teixeira	Monitor(a)
10	Manuela Martins Gonçalves	Técnico(a) de Psicomotricidade
11	Acácio Alexandre Rodrigues Costa Martins	Fisioterapeuta
12	Andreia Sofia Almeida Agapito	Monitor(a)
13	Tânia Helena da Costa Godinho	Monitor(a)
14	Humberto Jorge Gomes dos Santos	Monitor(a)
15	Luís Manuel Barbosa Ferreira	Ajudante de Ação Direta
16	Telmo Renato do Rosário Gonçalves	Monitor(a)
17	Isabel Maria Lourenço T. A. Martins	Psicólogo(a)
18	Cláudia Margarida da Graça Cabral	Auxiliares de Serviços Gerais
19	Tiago João Marques Almeida	Coordenador(a)
20	Maria Isabel Castro S. Costa	Formador(a)
21	António José de Abreu Marques	Motorista
22	Adelino Manuel Batista dos Santos	Formador(a)
23	Ana Cândida Pina Pires de Carvalho	Psicólogo(a)
24	Maria Teresa Pereira Fonseca	Formador(a)
25	Rita Alexandra da Silva Pina Antunes	Formador(a)
26	Luís Miguel Marques Pereira	Assistente Administrativo(a)
27	Inês João Clara Meireles da Fonseca Bern	Fisioterapeuta
28	Ana Raquel Pires Afonso	Terapeuta da Fala
29	Sara Vanessa Pinheiro Pires	Terapeuta da Fala
30	Joana Filipa Marques Branquinho	Terapeuta Ocupacional
31	Vânia Rita Monteiro Capelo	Diretor(a) Técnico(a)
32	Paula Cristina Vaz Antunes Gonçalves	Ajudante de Ação Direta
33	Isabel Maria Brazete Pinto Reis	Ajudante de Ação Direta

34	Lídia Lopes Monteiro Nunes	Ajudante de Ação Direta
35	Vânia Patrícia Cardoso Lopes	Ajudante de Ação Direta
36	Sandra Marisa Correia de Almeida	Animadora Sócio Cultural
37	Ana Isabel Marques Rodrigues Monteiro	Ajudante de Ação Direta
38	Maria Manuela Cabral Lopes Dias	Ajudante de Ação Direta
39	Mafalda Sofia Pinto da Costa	Ajudante de Ação Direta
40	Paulo Jorge Rodrigues Mendes Jacinto	Ajudante de Ação Direta
41	Marisa Leonor Gomes Gil Brites	Técnico(a) de Segur/Higiene
42	Maria da Conceição Monteiro Martins	Auxiliares de Serviços Gerais
43	Lisa Almeida Jorge	Auxiliares de Serviços Gerais
44	Edite Monteiro Martins Gomes Guedes	Auxiliares de Serviços Gerais
45	Pedro Miguel Ramos Cabral do Nascimento	Motorista
46	José Manuel Guedes	Ajudante de Ação Direta
47	Maria da Conceição Guedes Duarte Nabais	Ajudante de Ação Direta
48	Sérgio Augusto Pereira Marcos	Ajudante de Ação Direta
49	Ana Elizabete Gonçalves Neto	Ajudante de Ação Direta
50	Sandra Ranito Martins	Ajudante de Ação Direta
51	Carlos Alberto Pires Marques	Ajudante de Ação Direta
52	Ana da Conceição Coutinho Crespo	Ajudante de Ação Direta
53	Sara Alexandra Coelho Louro	Ajudante de Ação Direta
54	Carla Isabel Ferreira Barreto	Assistente Social
55	Carla Marisa Plácido Fernandes Pitt	Psicólogo(a)
56	Olinda da Conceição Videira Santos	Sociólogo(a)
57	Marta Carina Plácido da Cunha	Assistente Social
58	Piedade Isabel de Almeida Morais	Ajudante de Ação Direta
59	Sónia Patrícia Figueiredo Nunes	Ajudante de Ação Direta
60	Andreia Filipa Cairrão Galdes Esteves	Ajudante de Ação Direta
61	Natércia da Conceição Ferreira	Ajudante de Ação Direta
62	Nuno Jorge Porfírio Marques	Diretor(a) Técnico(a)
63	Cristina Maria da Cruz S. Tónico	Assistente Administrativo(a)

64	Ricardo Manuel Pinto Antunes	Coordenador Geral
65	Rui Pedro Gomes Martins	Motorista
66	Daniel Martins Barbosa	Motorista
67	Luís Filipe Venâncio Simão	Motorista
68	Fátima da Glória Martins Ribeiro	Auxiliares Pedagógico(a)s
69	Vera Catarina Monteiro Coito	Fisioterapeuta
70	Ana Rita dos Reis Pereira	Psicólogo(a)
71	Liliana Patrícia Martins Rebelo	Terapeuta da Fala
72	Sara Alexandra Gata Fonseca Bento da Cos	Terapeuta da Fala
73	Sandra Isabel Brazão Carneiro	Terapeuta Ocupacional
74	Filipa Marques Varandas	Psicólogo(a)
75	Sara Isabel Barros Jorge	Terapeuta Ocupacional
76	Ana Raquel Almeida Cabral	Terapeuta da Fala
77	Sílvia Marina Martins Coutinho	Terapeuta da Fala

### 3.2. Equipamentos

A CERCIG desenvolveu toda a sua atividade regular, apoiada em 3 Equipamentos (estruturas físicas) distintas e nas seguintes viaturas:

Edifícios		Viaturas
SEDE E LAR	CRP - Quinta da Torre	
Parque da Saúde 6300-749 Guarda	Quinta da Torre – Parque Industrial 6300 – 625 Guarda	1 Viaturas Passageiros 34 Lugares 5 Viaturas Passageiros 9 Lugares 1 Viatura Mista 7 Lugares 2 Viaturas Passageiros de 5 lugares 1 Viatura Comercial de 2 lugares

### 3.3. Financiamento

**Financiamento Externo / Candidaturas / Protocolos / Acordos**

Ao longo do ano de 2019 foram apresentadas candidaturas, aos seguintes programas de apoio ou entidades financiadoras,

PROGRAMA / ENTIDADE	TIPOLOGIA / EIXO	ATIVIDADES / SERVIÇOS
Ministério da Educação/ DREC	Protocolo / Contrato de Cooperação Plano de Ação	Valência Educativa (VE) Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)
Instituto Segurança Social	Protocolos Acordos de Cooperação	Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) Centro de Atividades Tempos Livres (CATL) Gabinete Rendimento Social Inserção (GRSI) Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) Intervenção Precoce (IP)
PORTUGAL 2020	6.2 Qualificação das Pessoa com Deficiência	Centro de Reabilitação Profissional Formação
IEFP	Programas Emprego	Apoio a Desempregados CEI +
POCTEP	POCTEP Programa Comunitário Transfronteiriço Espanha - Portugal	POCTEP

**– Outras Formas de Financiamento / Autofinanciamento**

Regulares	Pontuais
Mensalidades Prestação de Serviços	Subsídios Campanhas Vendas Produtos Donativos Outros apoios

O financiamento externo representou mais de 90% do financiamento das atividades regulares da CERCIG. As outras formas de financiamento foram essencialmente utilizadas nas atividades eventuais, nomeadamente as atividades de inclusão/integração e ações de melhoria.

**3.4. Outros Recursos - Parcerias**

A CERCIG privilegia a parceria como estratégia de intervenção, não só como potenciação dos recursos, mas na articulação e aproveitamento dos mesmos na comunidade.

No presente ano foi utilizado um conjunto de parcerias (financeiras, estratégicas, operacionais, públicas e privadas, nacionais e internacionais, formais e informais) para o desenvolvimento das atividades envolvendo, de um modo geral, todos os Serviços e Respostas Sociais:

Tipo Parcerias	Parcerias	Tipo Apoio
Financeiras	Portugal 2020 IEFP Ministério Educação	Financiamento Projetos / Respostas Sociais / Serviços

	Instituto Segurança Social Ministério Agricultura	
Desenvolvimento	Escolas de Ensino Superior Associações Entidades Formadoras Agrupamentos Escolas	Formação Desenvolvimento Projetos / Atividades / Novos Serviços

#### 4. Atividades de inovação e melhorias realizadas / Desenvolvimento

---

Foram desenvolvidas em 2019 as seguintes atividades de acordo com os eixos de desenvolvimento estratégico:

##### **Sustentabilidade**

- Utilização racional de recursos
- Renegociação das condições de aquisição/contratos com fornecedores
- Revisão de protocolos / acordos
- Obtenção de financiamento externo para novos projetos / serviços / respostas sociais

##### **Desenvolvimento Novos Serviços / Projetos**

- Remodelação de Equipamento Piscina

Aquisição de SAD, Centro de Dia em Maçainhas

### **Comunicação e Marketing**

- Edição de newsletters;
- Reestruturação do Site
- Redes Sociais

### **Recursos Humanos**

- Plano de Formação Interno
- Avaliação de Desempenho / Satisfação

### **Qualidade e Melhoria Continua**

- Manutenção da Certificação de Entidade Formadora - DGERT
- Execução do Plano de Desenvolvimento da Qualidade
- Manutenção do sistema HACCP
- Manutenção do Sistema de Higiene e Segurança no Trabalho.

## **5. Áreas com Necessidades de Ajustamento**

---

As áreas com necessidade de ajustamento são detetadas através de

- Inquéritos (clientes, colaboradores, parceiros, comunidade e cooperantes e outros,
- Relatórios de atividades e respetivas interpretações

- Avaliação de desempenho
- Ocorrências e não conformidades
- Autoavaliação,
- Outras formas (sugestões e críticas, reclamações, propostas, auditorias, etc.)

Áreas com necessidade de ajustamento	Ações a implementar	Indicadores
Sistema da Qualidade	Certificação	1
Comunicação e imagem	Plano de Marketing	1

## 6. AVALIAÇÃO

---

O Relatório Geral de Atividade é o documento que encerra um ciclo de atividades anuais, iniciado com o Plano Geral de Atividade.

Sistematiza os resultados alcançados e a sua análise, em termos de avaliação de desempenho do período considerado.

O Relatório Geral de Atividade possui uma sequência lógica em termos de análise dos resultados alcançados, revelados pelos indicadores, a avaliação a avaliação do grau de cumprimento de objetivos e metas, por comparação do realizado com o planificado, a análise dos desvios existentes e a identificação de áreas de melhoria derivadas dessa análise, para as situações de não cumprimento dos objetivos ou alcance das metas estabelecidas.





Cooperativa de Educação e Reabilitação  
de Cidadãos Inadaptados **GUARDA**

Assim, o Relatório Geral de Atividade apesar de ser o documento que encerra o ciclo de atividades deve ser um documento estruturante do novo plano de atividade numa lógica de melhoria continua.

As atividades desenvolvidas não se esgotam no presente relatório sendo apenas aqui referidas as atividades principais.