

**CERCIOEIRAS – Educação e  
Reabilitação de Cidadãos com  
Incapacidade, CRL.**

**RELATÓRIO E CONTAS DE 2018**



Knowing you.

**CERCIOEIRAS – Educação e  
Reabilitação de Cidadãos com  
Incapacidade, CRL.**

**RELATÓRIO E CONTAS DE 2018**

1. RELATÓRIO DE GESTÃO
2. BALANÇO
3. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
4. DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA
5. DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS
6. ANEXO
7. CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS



Cooperativa de Educação e Reabilitação de  
Cidadãos com Incapacidade, CRL

# Relatório

## Gestão e Contas 2018



Sala de Snoezelen

COOPERATIVA  
DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO  
DE CIDADÃOS  
COM INCAPACIDADE, CRL.

Rua 7 de Junho, 57 - 2730-174 Barcarena  
t. 214 239 680 | f. 214 239 689  
geral@cercioeiras.pt | www.cercioeiras.pt



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 J.P.  
 P.N.  
 L.N.  
 L.P.  
 M.A.

#### 4. Ativos fixos tangíveis

O movimento ocorrido nos ativos fixos tangíveis e respectivas depreciações, nos exercícios de 2018 e de 2017 foi o seguinte:

| <u>31 de Dezembro de 2018</u>     |                       |                          |                |                |                       |
|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|
|                                   | Saldo em<br>01-Jan-18 | Aquisições<br>/ Dotações | Abates         |                | Saldo em<br>31-Dez-18 |
| <b>Custo:</b>                     |                       |                          |                |                |                       |
| Edifícios e outras construções    | 2.711.229             | -                        | -              |                | 2.711.229             |
| Equipamento básico                | 305.693               | -                        | -              |                | 305.693               |
| Equipamento de transporte         | 146.808               | 34.900                   | - 9.955        |                | 171.753               |
| Equipamento administrativo        | 145.187               | -                        | -              |                | 145.187               |
| Outros ativos fixos tangíveis     | 181.798               | 6.302                    | -              |                | 188.100               |
| <b>Total ativo tangível bruto</b> | <b>3.490.715</b>      | <b>41.202</b>            | <b>- 9.955</b> |                | <b>3.521.962</b>      |
| <b>Depreciações acumuladas</b>    |                       |                          |                |                |                       |
|                                   | Saldo em<br>01-Jan-18 | Depreciações             | Abates         |                | Saldo em<br>31-Dez-18 |
| Edifícios e outras construções    | 865.653               | 53.954                   | -              |                | 919.607               |
| Equipamento básico                | 266.009               | 6.717                    | -              |                | 272.726               |
| Equipamento de transporte         | 146.808               | 7.271                    | -9.955         |                | 144.124               |
| Equipamento administrativo        | 145.187               | -                        | -              |                | 145.187               |
| Outros ativos fixos tangíveis     | 176.735               | 2.704                    | -              |                | 179.439               |
| <b>Total depreciações</b>         | <b>1.600.392</b>      | <b>70.646</b>            | <b>-9.955</b>  |                | <b>1.661.083</b>      |
| <b>Ativo tangível líquido</b>     | <b>1.890.323</b>      |                          |                |                | <b>1.860.879</b>      |
| <u>31 de Dezembro de 2017</u>     |                       |                          |                |                |                       |
|                                   | Saldo em<br>01-Jan-17 | Aquisições<br>/ Dotações | Abates         | Transferências | Saldo em<br>31-Dez-17 |
| <b>Custo:</b>                     |                       |                          |                |                |                       |
| Edifícios e outras construções    | 2.711.229             | -                        | -              | -              | 2.711.229             |
| Equipamento básico                | 305.693               | -                        | -              | -              | 305.693               |
| Equipamento de transporte         | 146.808               | -                        | -              | -              | 146.808               |
| Equipamento administrativo        | 153.835               | -                        | 6.758          | -1.890         | 145.187               |
| Outros ativos fixos tangíveis     | 187.838               | -                        | 7.930          | 1.890          | 181.798               |
| <b>Total ativo tangível bruto</b> | <b>3.505.403</b>      | <b>-</b>                 | <b>14.688</b>  | <b>-</b>       | <b>3.490.715</b>      |

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

**Aprovado em:**  
Assembleia Geral

**Depreciações acumuladas**

|                                | Saldo em<br>01-Jan-17 | Depreciações  | Abates        | Regularizações | Saldo em<br>31-Dez-17 |
|--------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|----------------|-----------------------|
| Edifícios e outras construções | 811.699               | 53.954        | -             | -              | 865.653               |
| Equipamento básico             | 259.292               | 6.717         | -             | -              | 266.009               |
| Equipamento de transporte      | 146.808               | -             | -             | -              | 146.808               |
| Equipamento administrativo     | 153.093               | 1.215         | 6.758         | -2.363         | 145.187               |
| Outros ativos fixos tangíveis  | 179.561               | 2.741         | 7.930         | 2.363          | 176.735               |
| <b>Total depreciações</b>      | <b>1.550.453</b>      | <b>64.627</b> | <b>14.688</b> | <b>-</b>       | <b>1.600.392</b>      |
| Ativo tangível líquido         | 1.954.950             | 64.627        |               |                | 1.890.323             |

J.P.  
 P.W.  
 D. N.  
 H.P.  
 (17/3)

|                                                                                  |                                          |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                  | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                  | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

**Aprovado em:**  
Assembleia Geral

*J.F.*  
*R.P.*  
*R.P.*  
*R.P.*  
*R.P.*

### 5. Investimentos Financeiros

|                                  | <u>31-dez-18</u>         | <u>31-dez-17</u>         |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                  | <u>Não corrente</u>      | <u>Não corrente</u>      |
| C.G.D-Caixa Seguro Poupança      | 70.121,44                | 68.578,43                |
| Obrigações 2009/2019             | 50.000,00                | 50.000,00                |
| Obrigações Tesouro 12Agosto2021  | 46.310,00                | 46.640,00                |
| Obrigações Tesouro 19Maio2021    | 10.525,00                | 10.650,00                |
| Obrigações Tesouro 5DEZ2022      | 20.562,00                | 20.552,00                |
| Fundos Compensação e G Trabalho  | 5.642,78                 | 3.820,13                 |
|                                  | <u>203.161,22</u>        | <u>200.240,56</u>        |
| Perdas por imparidade acumuladas | -                        | -                        |
|                                  | <u><b>203.161,22</b></u> | <u><b>200.240,56</b></u> |

### 6. Outros créditos e ativos não correntes

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017, a rubrica tinha a seguinte composição:

|                                  | <u>31-Dez-18</u>    | <u>31-Dez-17</u>    |
|----------------------------------|---------------------|---------------------|
| Outras contas a receber          | <u>2.004</u>        | <u>2.854</u>        |
|                                  | <b>2.004</b>        | <b>2.854</b>        |
| Perdas por imparidade acumuladas | <u>-</u>            | <u>-</u>            |
|                                  | <u><b>2.004</b></u> | <u><b>2.854</b></u> |

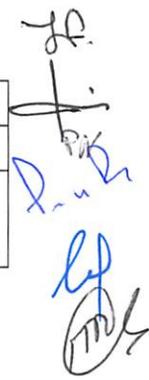
Esta rubrica diz respeito a valor que se pensa virem a ser recebidos a longo prazo.

### 7. Créditos a Receber

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 a rubrica "Clientes" tinha a seguinte composição:

|                                  | <u>31-Dez-18</u>     | <u>31-Dez-17</u>    |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>Clientes</b>                  |                      |                     |
| Clientes conta corrente          | 11.039               | 7.381               |
| Clientes de cobrança duvidosa    | <u>1.649</u>         | <u>1.649</u>        |
|                                  | <b>12.688</b>        | <b>9.030</b>        |
| Perdas por imparidade acumuladas | <u>1.649</u>         | <u>1.649</u>        |
|                                  | <u><b>11.039</b></u> | <u><b>7.381</b></u> |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



A antiguidade dos saldos de clientes a 31 de Dezembro de 2018 apresentava-se como segue:

|                        | <u>0-6 meses</u> | <u>6-12 meses</u> | <u>12-18 meses</u> | <u>Total</u>  |
|------------------------|------------------|-------------------|--------------------|---------------|
| Cientes conta corrente | 9.822            | 551               | 666                | 11.039        |
|                        | <b>9.822</b>     | <b>551</b>        | <b>660</b>         | <b>11.039</b> |

#### 8. Fundadores, beneméritos, patrocinadores, doadores, associados e membros

|                         | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|-------------------------|------------------|------------------|
| Quotizações a receber   | 1.268            | 1.986            |
| Quotizações antecipadas | 40               | -                |

#### 9. Estado e outros entes públicos

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 a rubrica "Estado e outros entes públicos" no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

|                                    | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Ativo</b>                       |                  |                  |
| Imposto s/valor acrescentado (IVA) | 9.879            | 8.227            |
| <b>Passivo</b>                     |                  |                  |
| Imposto sobre o rendimento (IRS)   | 10.004           | 10.192           |
| Segurança Social                   | 28.869           | 26.855           |
| Outras Tributaçãoes-FCT e FGCT     | 205              | 149              |
|                                    | <b>39.078</b>    | <b>37.196</b>    |

O valor do passivo foi liquidado em período subsequente (Janeiro/2019).

#### 10. Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 os saldos da rubrica "Diferimentos" do ativo e passivo foram como segue:

| <b>Ativo</b>                  | <b>31-Dez-18</b> | <b>31-Dez-17</b> |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| Seguros                       | 3.263            | 2455             |
| Outros Custos a reconhecer    | 1.877            | 547              |
|                               | <b>5.140</b>     | <b>3.002</b>     |
| <br>                          |                  |                  |
| <b>Passivo</b>                | <b>31-Dez-18</b> | <b>31-Dez-17</b> |
| Subsídios à Exploração        | 17.288           | 38.108           |
| Outros Proveitos a Reconhecer | 45.399           | -                |
|                               | <b>62.687</b>    | <b>38.108</b>    |

|                                                                                  |                                          |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                  | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                  | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |



Subsídios à Exploração diz respeito ao Projeto IDIPOWER – Erasmus +, a decorrer de 2017-2019 e ao Projeto IMProVE – Erasmus +, a decorrer de 2018-2020.

Outros Proveitos a Reconhecer diz respeito a indemnização recebida da seguradora para reparação de muro, o qual ocorrerá em 2019.

#### 11. Outros Ativos Correntes

|                                  | <u>31-dez-18</u><br>Corrente | <u>31-dez-17</u><br>Corrente |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| C.G.D.-Caixa Gestão Liquidez     | -                            | 392.397                      |
| Novo Banco                       | 107.000                      | 107.000                      |
| Acréscimos de proveitos          | -                            | 1.213                        |
| Adiantamentos ao pessoal         | 398                          | 231                          |
| Outras Contas a Receber          | 600                          | 956                          |
|                                  | <u>107.998</u>               | <u>501.797</u>               |
| Perdas por imparidade acumuladas | -                            | -                            |
|                                  | <u><b>107.998</b></u>        | <u><b>501.797</b></u>        |

#### 12. Caixa e depósitos bancários

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

|                   | <u>31-Dez-18</u>        | <u>31-Dez-17</u>        |
|-------------------|-------------------------|-------------------------|
| Caixa             | 4.000                   | 4.000                   |
| Depósitos à ordem | 900.096                 | 520.789                 |
| Depósitos a prazo | 1.035.385               | 913.305                 |
|                   | <u><b>1.939.481</b></u> | <u><b>1.438.094</b></u> |

#### 13. Fundos

Em 31 de Dezembro de 2018 o fundo social variável da Cooperativa é representado por títulos de capital, com o valor nominal de 5€.

#### 14. Reservas

De acordo com os Estatutos da Cooperativa, são constituídas a partir do resultado do período; 20% Fundo de Educação e Formação, 20% Fundo Social e 30% para o Fundo de Investimento.

#### 15. Resultados transitados

Esta rubrica inclui de acordo com os estatutos, o remanescente dos excedentes líquidos apurados anualmente.

|                                                                                  |                                          |                                                    |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                  | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                  | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |


**16. Ajustamentos/ Outras variações nos fundos patrimoniais.**

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

|            | <u>31-Dez-18</u>        | <u>31-Dez-17</u>        |
|------------|-------------------------|-------------------------|
| Subsídios  | 1.712.532               | 1.771.798               |
| Utilização | - 59.266                | - 59.266                |
|            | <u><b>1.653.266</b></u> | <u><b>1.712.532</b></u> |

Referem-se a subsídios ao investimento a utilizar em bens do ativo fixo tangível;

| <b>Edifícios</b>             | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|------------------------------|------------------|------------------|
| PIDDAC                       | 1.168.088        | 1.203.485        |
| Câmara Municipal de Oeiras   | 202.191          | 208.318          |
| Fundo para novas instalações | 201.451          | 207.555          |
| Grupo de Amigos              | 62.018           | 63.898           |

**Equipamento Básico**

|               |                         |                         |
|---------------|-------------------------|-------------------------|
| BPI Capacitar | <u>19.517,60</u>        | <u>29.276</u>           |
|               | <u><b>1.653.226</b></u> | <u><b>1.712.532</b></u> |

**17. Financiamentos obtidos**

Em 31 de Dezembro de 2017 e de 2016 os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

|                      | <u>31-Dez-18</u>    |                   | <u>31-Dez-17</u>    |                   |
|----------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
|                      | <u>Não corrente</u> | <u>Corrente</u>   | <u>Não corrente</u> | <u>Corrente</u>   |
| Locações financeiras | 579                 | 366               | 944                 | 366               |
|                      | <u><b>579</b></u>   | <u><b>366</b></u> | <u><b>944</b></u>   | <u><b>366</b></u> |

**Prazos de reembolso**

|                 | <u>31-Dez-18</u>  |
|-----------------|-------------------|
| Menos de um ano | 366               |
| 1 a 2 anos      | 366               |
| 2 a 3 anos      | 213               |
|                 | <u><b>945</b></u> |

O bem adquirido com recurso a locação financeira está contabilizado em Equipamento Administrativo.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

Aprovado em:  
 Assembleia Geral

### 18. Outras dívidas a pagar

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 a rubrica "Outras dívidas a pagar" tinha a seguinte composição:

|                        | <u>31-Dez-18</u>    | <u>31-Dez-17</u>    |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| Outras dívidas a pagar | 6.119               | 7.863               |
|                        | <u><b>6.119</b></u> | <u><b>7.863</b></u> |

Outras dívidas a pagar refere-se à parte das pensões e abonos para ajudas técnicas, que excedem as mensalidades e outras despesas de conta dos clientes, legalmente à responsabilidade da Cercioeiras.

### 19. Fornecedores

Em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 a rubrica "Fornecedores" tinha a seguinte composição:

|                             | <u>31-Dez-18</u>     | <u>31-Dez-17</u>     |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Fornecedores conta corrente | 39.237               | 26.484               |
|                             | <u><b>39.237</b></u> | <u><b>26.484</b></u> |

A antiguidade dos saldos de fornecedores a 31 de Dezembro de 2018 era a seguinte:

|                             | <u>0-30 dias</u>     | <u>31-60 dias</u>   | <u>61-90 dias</u>   | <u>Total</u>         |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Fornecedores conta corrente | 35.727               | 1.104               | 2.406               | 39.237               |
|                             | <u><b>35.727</b></u> | <u><b>1.104</b></u> | <u><b>2.406</b></u> | <u><b>39.237</b></u> |

As faturas de fornecedores foram pagas de acordo com o respetivo prazo de vencimento.

### 20. Outros Passivos Correntes

|                                   | <u>31-Dez-18</u>      | <u>31-Dez-17</u>      |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Cientes Adiantamentos             | 1.874                 | 845                   |
| Credores por Acréscimos de Custos | 205.966               | 191.166               |
| Outras contas a pagar             | 53.894                | 125.716               |
| Pessoal                           | 2.618                 | -                     |
|                                   | <u><b>264.352</b></u> | <u><b>317.727</b></u> |

Cientes adiantamentos refere-se a recebimentos por conta de serviços a efetuar a curto prazo.

Os credores por acréscimos de custos referem-se exclusivamente às Férias e Subsídio de Férias a vencer no dia 1 de Janeiro de 2019.

Outras contas a pagar referem-se à parte das pensões e abonos para ajudas técnicas, que excedem as mensalidades e outras despesas de conta dos clientes, legalmente à responsabilidade da Cercioeiras, que se prevê utilizar no prazo de um ano.

Pessoal diz respeito a vencimentos pagos presencialmente a 2 de janeiro de 2019.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

AP.  
 P. P.  
 D. P.  
 J. P.  
 M. P.

#### 24. Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 foi a seguinte:

|                          | <u>31-Dez-18</u>      | <u>31-Dez-17</u>      |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Subcontratos             | 185.180               | 180.725               |
| Energia e fluidos        | 76.937                | 76.049                |
| Trabalhos especializados | 60.957                | 89.839                |
| Materiais                | 71.663                | 43.415                |
| Honorários               | 48.389                | 49.908                |
| Conservação e reparação  | 37.093                | 17.176                |
| Vigilância e segurança   | 20.008                | 19.859                |
| Limpeza e Higiene        | 13.980                | 17.330                |
| Deslocações e estadas    | 20.124                | 16.848                |
| Comunicação              | 5.350                 | 4.262                 |
| Seguros                  | 6.844                 | 5.657                 |
| Outros                   | 9.059                 | 8.618                 |
|                          | <u><b>555.584</b></u> | <u><b>529.686</b></u> |

Materiais – recebimento de donativo em espécie (roupa)

Conservação e Reparação – reparação do chão da UR e uma sala de CAO em 2018

#### 25. Gastos com o pessoal

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017 foi a seguinte:

|                             | <u>31-Dez-18</u>        | <u>31-Dez-17</u>        |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Remunerações do pessoal     | 1.117.715               | 1.097.521               |
| Encargos sobre remunerações | 246.267                 | 241.916                 |
| Seguros                     | 15.489                  | 11.278                  |
| Gastos de ação social       | 2.155                   | 1.600                   |
| Outros gastos com pessoal   | 10.726                  | 9.743                   |
|                             | <u><b>1.392.352</b></u> | <u><b>1.362.058</b></u> |

No ano de 2017, o número médio de trabalhadores foi de 82 e 1 professor destacados pelo Ministério da Educação.

No ano de 2018, o número médio de trabalhadores foi de 84 e 1 professor destacados pelo Ministério da Educação.

Aumento da Remuneração Mínima Garantida com impacto ao nível dos salários.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JR', 'F.', 'R.P.', and 'ML'.

**26. Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)**

|          | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|----------|------------------|------------------|
| Clientes | 0                | - 842            |
|          | <u>0</u>         | <u>- 842</u>     |

**27. Aumentos/ reduções de justo valor**

|                          | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|--------------------------|------------------|------------------|
| Instrumentos Financeiros | 188              | 5.512            |
|                          | <u>188</u>       | <u>5.512</u>     |

**28. Outros rendimentos**

Os outros rendimentos, nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017, foram como segue:

|                                             | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|---------------------------------------------|------------------|------------------|
| Rendimentos suplementares                   | 3.373            | 4.473            |
| Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P | 18.131           | 20.349           |
| Alienações de Ativos Fixos Tangíveis        | 270              | -                |
| Imputação subsídio ao investimento          | 59.266           | 59.266           |
| Consignação IRS / IVA                       | 16.422           | 16.326           |
| Outros rendimentos e ganhos                 | 5.550            | 4.983            |
|                                             | <u>103.012</u>   | <u>105.397</u>   |

**29. Outros gastos**

Os outros gastos, nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2018 e de 2016, foram como segue:

|               | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|---------------|------------------|------------------|
| Outros gastos | 4.895            | 4.665            |
|               | <u>4.895</u>     | <u>4.665</u>     |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.P.  
 J.  
 D. u. R.  
 L.  
 (M)

### 30. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2018 e de 2017, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

|                                 | <u>31-Dez-18</u> |               | <u>31-Dez-17</u> |               |
|---------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                                 | Depreciações     | Total         | Depreciações     | Total         |
| Ativos fixos tangíveis          | 70.646           | 70.646        | 64.627           | 64.627        |
| Imparidade de dívidas a receber | -                | -             | -                | -             |
|                                 | <u>70.646</u>    | <u>70.646</u> | <u>64.627</u>    | <u>64.627</u> |

### 31. Juros e Rendimentos Similares Obtidos

Os juros e rendimentos similares obtidos, nos períodos de 2018 e de 2017, tinham a seguinte composição:

|                            | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|----------------------------|------------------|------------------|
| Juros Depósitos            | 3.109            | 5.704            |
| Juros de Outras Aplicações | 2.135            | 4.433            |
|                            | <u>5.244</u>     | <u>10.137</u>    |

### 32. Provisões

|           | <u>31-Dez-18</u> | <u>31-Dez-17</u> |
|-----------|------------------|------------------|
| Provisões | 7.866            | -                |
|           | <u>7.866</u>     | <u>-</u>         |

Provisões visando cobrir eventuais custos de Processo Judicial em curso, cujo desfecho será em 2019.

### 33. Eventos subsequentes

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2018.

Após o encerramento do exercício, e até à elaboração do presente relatório, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação revelada nas contas, para efeitos do disposto na alínea b) do n.º 5 do Artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais.

|                                                                                                         |                                          |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <br><b>CERCIOEIRAS</b> | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                                         | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                                         | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

#### 34. Informações exigidas por diplomas legais

A Direção informa que a CERCIOEIRAS não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de Novembro.

Dando cumprimento ao estipulado no Decreto nº 411/91, de 17 de Outubro, a Direção informa que a situação da Empresa perante a Segurança Social se encontra regularizada.

De acordo com os artigos 66º A e 508 F do CSC informamos que os honorários faturados pela SROC relativos à revisão legal das contas anuais de 2018 totalizaram 3 444€ (valor com IVA incluído).

Barcarena, 28 de fevereiro de 2019

A Contabilista Certificada



A Direção



Filipe

Mário da Silva - Leobaldo de Aguiar do Cost. Paulo de Sousa

António Paulo António Pessoa

Samuel Coimbra

|                                                                                  |                                          |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                  | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                  | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

Caros Cooperantes,

Por dever estatutário, cumpre apresentar o **Relatório de Gestão e Contas do ano de 2018**, a ser discutido e votado em Assembleia Geral da CERCIOEIRAS, CRL.

A abundância das atividades, algumas fundamentais, bem como os montantes financeiros que as suportaram, e aqui se registam, demonstram o que foi o exercício que agora termina, constituindo-se num verdadeiro repositório de acontecimentos e factos que orientaram a instituição e as suas pessoas.

Ainda assim, é muito gratificante constatar que, de uma forma geral, se verificou um aumento substancial do número, impacto e relevância das iniciativas desenvolvidas, nomeadamente com o novo serviço das **Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF)**, uma parceria entre a C. M. de Oeiras e o Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro.

Quando falamos em crescimento e desenvolvimento, fazemo-lo tendo sempre por referência ao desenvolvimento humano e sustentável que situa as pessoas no centro das preocupações, promovendo a realização e aumento do seu potencial. Procurou manter-se um foco de decisão que privilegiasse o bem comum, assumindo responsabilidades pelo todo e não apenas pelas partes, considerando três imperativos de liderança: um organizacional, outro de resiliência e um último, mas de todo menos importante, de adaptabilidade.

Continuámos empenhados no **aumento das instalações da CERCIOEIRAS**, tendo **terminado** em Dezembro de 2018 a realização do Projeto de Arquitetura pelo Departamento de Projetos Especiais da C.M. de Oeiras.

A última referência vai, como teria sempre de ir, para as nossas pessoas - os nossos clientes que nos justificam e os colaboradores que são os verdadeiros esteios da concretização de todas estas iniciativas e com quem continuamos a contar no sentido não só de perceber como podemos otimizar as ameaças que surjam, mas também como lhe poderemos sobreviver.

As Contas referentes ao período de 2018 que submetemos à aprovação da Assembleia, apresentam um Resultado líquido no montante de **154.548,25 €**, (- 123.20€ que em 2017) que propomos seja aplicado em conformidade com o artigo 40º dos estatutos:

- Reserva Legal – 25,00€
- Fundo de Investimento – 46.364,48€
- Fundo de Educação e Formação- 30.909,65€
- Reserva para Fundo Social – 30.909,65€
- Resultados Transitados – 46.339,47€

Barcarena, 28 de fevereiro de 2019

A Direção

*[Handwritten signature]*

Página 1 de 76

*[Handwritten signatures and notes]*  
António José António Reis  
Samuel Coimbra

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and a circular stamp at the bottom.

## Índice:

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1. Enquadramento                                          | 3  |
| 2. Gestão da Organização                                  | 6  |
| 2.1 Comunicação                                           | 8  |
| 2.2 Recursos Humanos                                      | 9  |
| 2.3 Qualidade e Melhoria                                  | 14 |
| 2.4 Sustentabilidade Financeira e Ambiental               | 18 |
| 3. Respostas Sociais/ Serviços                            | 23 |
| 3.1 Intervenção Precoce                                   | 24 |
| 3.2 Escola de Educação Especial                           | 28 |
| 3.3 Centro de Atividades Ocupacionais                     | 29 |
| 3.4 Unidade Residencial                                   | 34 |
| 3.5 Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio          | 37 |
| 3.6 Centro de Recursos para a Inclusão                    | 39 |
| 3.7 Atividades de Enriquecimento Curricular               | 40 |
| 3.8 Atividades de Animação e Apoio à Família              | 41 |
| 3.9 Serviços Gerais                                       | 43 |
| 4. Projetos em Curso                                      | 44 |
| 5. Monitorização e Avaliação do Desempenho Organizacional | 46 |
| 6. Resumo do Relatório e Contas do Exercício de 2018      | 52 |
| 7. Demonstrações Financeiras                              | 53 |
| 8. Anexo: Certificação Legal de Contas                    | 76 |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P. N.

## 1. Enquadramento

A CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública.

As atividades desenvolvidas assentam no desenvolvimento de Respostas Sociais e Serviços em prol dos seus clientes. É com um sentimento de dever cumprido que apresentamos este relatório, mas também, de profunda gratidão por todos os que abraçaram este projeto.

Expressa, assim, o seu público reconhecimento e agradecimento a:

- ✚ Todos os clientes e suas famílias, pela confiança no trabalho e desempenho da CERCIOEIRAS;
- ✚ Todos os colaboradores que com o seu esforço e dedicação, permitiram obter estes resultados;
- ✚ Todos os voluntários que de uma forma comprometida decidiram dar o seu tempo a esta causa;
- ✚ Todos os parceiros que conosco decidiram fazer esta caminhada;
- ✚ Todas as empresas doadoras que nos permitiram fazer mais e melhor;
- ✚ Todos os organismos da Administração Pública, um dos garantes da nossa sustentabilidade.

Iniciamos este relatório, realçando a consolidação e maturidade do nosso Sistema de Gestão da Qualidade evidenciada pela manutenção da nossa certificação ISO 9001:2015 e pela decisão de terminar com a certificação dos Manuais de Qualidade da Segurança Social Nível A, para o CAO e Lar Residencial, em virtude da sua desadequação, de existirem questões que violam o consagrado na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência e, ainda, não serem sujeitos a revisão desde 2007.

Em 2018, mantivemos a **Visão**, a **Missão**, os **Valores** e a **Política da Qualidade**.

### Visão:

*Uma organização de excelência e referência na construção de uma sociedade inclusiva.*

### Missão:

*Integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade.*



CERCIOEIRAS, CRL

**Relatório de Gestão e Contas 2018**

**Março  
2019**

**Elaborado por:**

Ivone Félix  
Rita Potra

**Aprovado em:**

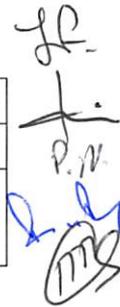
Assembleia Geral

J.F.  
P.V.

| <b>Valores</b>                     | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Respeito pela pessoa</b>        | Pautar a nossa conduta por princípios éticos de cordialidade, responsabilidade, privacidade, confiança e transparência na relação com as partes interessadas. <sup>1</sup>                                |
| <b>Qualidade e Excelência</b>      | Procurar a melhoria contínua dos serviços prestados, tendo em conta as necessidades e expectativas das partes interessadas, promovendo a sua participação e envolvimento, cumprindo os requisitos legais. |
| <b>Responsabilidade Social</b>     | Corresponsabilizar, envolvendo as partes interessadas, na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.                                                                                             |
| <b>Inovação e Empreendedorismo</b> | Estar aberto à mudança, intervindo com criatividade e flexibilidade, transformando, em permanência, o contexto onde nos inserimos.                                                                        |
| <b>Cooperação</b>                  | Promover o trabalho em equipa e em parceria, valorizando a complementaridade, as competências e as realizações pessoais.                                                                                  |
| <b>Responsabilidade Ambiental</b>  | Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e atuando para a eficiência energética, a redução de desperdícios, a reutilização e o respeito pelos recursos naturais.           |
| <b>Diversidade</b>                 | Promover a diversidade e a igualdade de oportunidades independentemente da origem cultural, étnica, social, religião, orientação sexual, género, idade, características físicas e estilo pessoal.         |

<sup>1</sup> Partes interessadas - clientes, colaboradores, cooperantes, voluntários, comunidade, Estado, outras organizações da sociedade civil, empresários e comunicação social

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

  
 P.N.  




## Política da Qualidade

A CERCIOEIRAS é uma Cooperativa de Solidariedade Social que atua, preferencialmente, no Concelho de Oeiras através de programas no âmbito da intervenção precoce, da formação e educação, de lar residencial e das atividades ocupacionais, terapêuticas, educativas, de lazer e de tempos livres.

Promove, ainda, atividades para erradicar a pobreza, a exclusão social e garantir os cuidados de saúde e de educação, para todos.

No desenvolvimento da sua atividade compromete-se a:

Atuar na melhoria contínua dos serviços procurando, sempre, a satisfação das necessidades e expectativas das pessoas com deficiência, com incapacidades ou em situação de risco, bem como das pessoas das comunidades em que atuamos.

Apoiar os clientes, em contexto institucional, domiciliário e comunitário, habilitando e reabilitando, com vista à melhoria da sua autonomia e qualidade de vida, bem como responder às expectativas e necessidades das famílias.

Promover a inclusão dos clientes, sensibilizando e incentivando a co-responsabilização da comunidade.

Atuar, garantindo que todas as pessoas com deficiência têm direito à saúde, à educação e aos apoios sociais de que necessitam.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente.

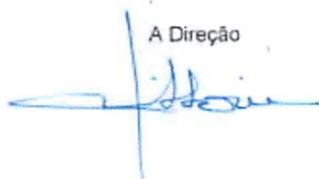
Cumprir os requisitos legais e normativos que enquadram a sua atividade e criar sinergias com as comunidades, nomeadamente através de parcerias, que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da nossa Missão.

Assegurar que todos os seus clientes e colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a Política da Qualidade, com a proteção do ambiente e com as normas de segurança, participando ativamente na sua implementação.

Assumir, ao nível da gestão de topo e dos outros níveis hierárquicos da organização, a criação das condições para a compreensão, o respeito e a promoção da Diversidade por e de todas as pessoas.

Barcarena, 9 de maio de 2016

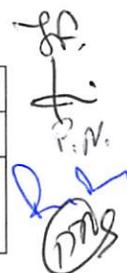
A Direção



**COOPERATIVA  
 DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO  
 DE CIDADÃOS  
 COM INCAPACIDADE, CRL**  
 Rua 7 de Junho, 57 - 2730-174 Barcarena  
 t. 214 239 680 | f. 214 239 689  
 geral@cercioeiras.pt | www.cercioeiras.pt  
 NIF 500 661 952 | Capital social: 2 500€



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P. N.

## 2. Gestão da Organização

Os órgãos de governação da CERCIOEIRAS cumpriram com o calendário previsto ao normal funcionamento e trataram de todos os temas relevantes quer ao nível informativo, quer na tomada de decisões. Foram realizadas:

- 2 Assembleias Gerais Ordinárias
- 15 Reuniões de Direção
- 2 Reuniões com os todos os órgãos sociais da CERCIOEIRAS
- 4 Reuniões Gerais de Colaboradores
- 2 Reuniões de Revisão pela Gestão, do Sistema de Gestão da Qualidade
- 11 Reuniões de Coordenação

### Representação/ Participação na Comunidade

Participou nas 2 Assembleias Gerais da **Fenacerci** na qual detém a Presidência da Mesa da Assembleia Geral e nas 2 Assembleias Gerais da **Hotelshop** na qual faz parte do Conselho Fiscal.

Faz parte da **Comissão Instaladora da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão** na qual faz parte do Conselho Fiscal.

A Direção promoveu e representou a CERCIOEIRAS em diversos eventos:

- **Concerto Notas de Contacto – OCP**, Fundação Calouste Gulbenkian
- Digressão do espetáculo do Korpus “**Parte de Coisa Nenhuma**”, Mafra
- Inauguração da **exposição na Galeria Municipal Verney**
- Participou na recolha de medicamentos, não sujeitos a receita médica, doados pela comunidade, através do **Banco Farmacêutico**
- **Matiné Dançante** – Tributo a Xutos e Pontapés
- Sessão inaugural da **Campanha Pirlampo Mágico 2018**, Museu Arpad Szenes-Vieira da Silva
- Promoveu a **X Caminhada Mágica** da CERCIOEIRAS (Passeio Marítimo de Oeiras)
- Realizou a **sardinhada** em Julho para pais, clientes, colaboradores e comunidade
- Promoveu e participou na **Recolha de Bens** no Jumbo de Alfragide
- Participou na Corrida/Caminhada Pirlampo Mágico (organização FENACERCI)
- Comemorou o **43º Aniversário da CERCIOEIRAS**
- Participou no Plenário da **Carta da Diversidade**

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

SA.  
P.N.  
*[Handwritten signatures]*

- Participou na Cerimónia do **182º Aniversário da Junta de Freguesia de Barcarena**
- Participou na Inauguração **Centro de Saúde de Barcarena**
- Participou na Cerimónia de entrega de Prémios da 1ª edição do **Prémio Fidelidade Comunidade** – Museu do Oriente
- Participou na apresentação dos resultados da **avaliação da 6ª edição do Dia do Voluntariado Montepio** – Atmosfera M Lisboa
- Comemorou o **Dia Internacional da Pessoa com Deficiência**;
- Realizou o **Lanche de Natal**, para os clientes, famílias, voluntários e parceiros;
- Realizou o **lanche convívio de Natal** com os seus colaboradores;
- Foi orador no **Encontro Nacional de Dirigentes da FENACERCI**, Amarante

De entre as muitas visitas à CERCIOEIRAS para partilha de experiências e de conhecimentos, recebemos a visita do Sr. Presidente da Câmara Municipal da Praia, Cabo Verde e da Vereadora da ação Social, Educação e Habitação.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

JR  
P.N.  
*[Handwritten signatures]*

## 2.1 Comunicação

A área de Comunicação e Marketing da CERCIOEIRAS tem como função principal desenvolver a comunicação externa e interna da instituição. Pretende divulgar os serviços da CERCIOEIRAS, bem como as atividades desenvolvidas na instituição. À sua responsabilidade está a produção de material de divulgação, gestão e monitorização da rede social institucional, gestão e dinamização do site, produção do canal interno, e gestão dos eventos da CERCIOEIRAS.

A CERCIOEIRAS **teve 49 referências (menos 6 que em 2017)** nos meios de comunicação social e em artigos digitais e esteve presente em **3 programas de televisão**: 2 vezes na KuriakusTV, Programa “Você na TV” e na RTP – com o projeto Parte de Coisa Nenhuma.

Manteve o seu **Canal Interno** com atualização semanal e a **Newsletter** trimestral.

### Monitorização e resultados Comunicação

| Objetivo                                                                                         | Indicador                                                                                                                        | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Envolver a comunidade, divulgar as atividades da CERCIOEIRAS e conhecer o impacto da comunicação | N.º de visitas na estatística do Google do site da CERCIOEIRAS                                                                   | 45614                  | 55236                  | 60000            | 56165                  | 94%                    | ↗         |
|                                                                                                  | N.º de novos amigos da página facebook da CERCIOEIRAS                                                                            | 4980                   | 5462                   | 6062             | 5798                   | 96%                    | ↗         |
|                                                                                                  | N.º de pessoas que interagem com a página de facebook da CERCIOEIRAS                                                             | -                      | -                      | Criar histórico  | 3906                   | -                      | -         |
|                                                                                                  | N.º de publicações no facebook por mês                                                                                           | 513                    | 491                    | 600              | 528                    | 88%                    | ↗         |
|                                                                                                  | N.º recortes de imprensa sobre a CERCI                                                                                           | 26                     | 49                     | 45               | 49                     | 109%                   | =         |
| Avaliar a satisfação dos clientes com a comunicação                                              | % de clientes muito e totalmente satisfeitos com a questão "Tenho conhecimento das diferentes atividades/eventos da CERCIOEIRAS" | 79.35%                 | 81%                    | 85%              | 82%                    | 96,47%                 | ↗         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



## 2.2 Recursos Humanos

Ao longo do ano de 2018, contámos com uma média de **84 colaboradores** permanentes, **1 professor destacado** e **11 prestadores de serviços**. Alguns destes colaboradores assumem mais do que uma função ou a mesma, mas em diversas respostas sociais ou serviços.

| Colaboradores               | N.º | Colaboradores                        | N.º | Outsourcing/Subcontratados                                                      |                        |
|-----------------------------|-----|--------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Diretora Executiva          | 1   | Técnico Serviço Social               | 1   | Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho                                       |                        |
| Diretor Técnico             | 2   | Técnico de Psicomotricidade          | 3   | Revisor Oficial de Contas                                                       |                        |
| Coordenadora                | 2   | Prof. Educação Física (destacado ME) | 1   | Serviço de refeições                                                            |                        |
| Encarregada Serviços Gerais | 1   | Animador Sociocultural               | 1   | Transportes (1 rota)                                                            |                        |
| Psicóloga                   | 2   | Técnico de RH e Qualidade            | 1   | Vigilância e Segurança                                                          |                        |
| Terapeuta Ocupacional       | 6   | Contabilista                         | 1   | <b>Manutenção</b>                                                               | Tanque de Hidroterapia |
|                             |     |                                      |     |                                                                                 | Aquecimento            |
| Elevadores Monta-cargas     |     |                                      |     |                                                                                 |                        |
| Terapeuta da Fala           | 3   | Administrativo                       | 4   |                                                                                 | Informática            |
| Comunicação e Marketing     | 1   | Oficial de Manutenção                | 1   | <b>Avenças</b><br>(Psiquiatra, Professores AEC, Técnicos CRI, Professores AAAF) | 11                     |
| Fisioterapeuta              | 3   | Motorista                            | 1   |                                                                                 |                        |
| Ajudantes de Ação Direta    | 21  | Motorista/Jardineiro                 | 1   |                                                                                 |                        |
| Monitores de CAO            | 7   | Auxiliar Serviços Gerais             | 6   |                                                                                 |                        |
| Auxiliares de CAO           | 14  | Monitores AAAF                       | 10  |                                                                                 |                        |
| Auxiliar Pedagógico         | 1   |                                      |     |                                                                                 |                        |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



## Voluntariado

Temos procurado promover o voluntariado institucional. Ao longo de 2018, tivemos **14 voluntários** regulares e **86 voluntários pontuais**, destes **61** dedicaram **587 horas** na Campanha do Pirlampo Mágico 2018. Da equipa de voluntários regulares, **7** são familiares dos nossos clientes.

No decorrer do ano de 2018, o voluntariado esteve presente nas seguintes áreas:

- Aulas de Yoga
- Comunicação para a Vida;
- Chás e Sabores;
- Caminhada Externa;
- Serviço de Cabeleireiro;
- Apoio oficina Ecoilumina;
- Apoio Oficina Entrelinhas;
- Apoio Expressão Plástica;
- Apoio Enfermagem;
- Apoio na área da Gestão;
- Apoio na área da Comunicação;
- Apoio na área da auditoria;
- Apoio nas áreas do voluntariado, cooperantes e Campanha do Pirlampo Mágico.

Foi realizada uma ação de Responsabilidade Social Empresarial, com a **Fundação Montepio** para a pintura da Unidade Residencial e arranjo dos espaços exteriores. Contou com **31 voluntários**.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.R.  
P.V.  
D.M.

## Avaliação do Desempenho

Terminámos mais um ciclo da Avaliação de Desempenho. Dos 73 colaboradores abrangidos pelo ciclo de avaliação de desempenho, todos foram avaliados. Encontram-se por realizar 3 entrevistas, devido a ausência dos respetivos Colaboradores.

O gráfico seguinte representa as avaliações por Resposta Social/Serviço, a que pertencem os Colaboradores.



O novo Sistema de Avaliação de Desempenho iniciou-se em 2018, de acordo com o Programa Pessoa A++.

## Outros dados dos Recursos Humanos

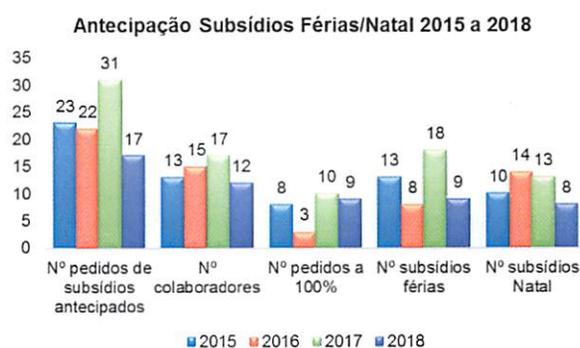
- Ao nível da formação, a CERCIOEIRAS investiu **7.580,90€**. Foi ainda dinamizada uma formação em regime de *probono* parcial.
  - Formação “**Combate a Incêndios**” para 13 Colaboradores
  - Formação em **Primeiros Socorros** para 12 colaboradores
  - Formação em **Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa** para 6 Colaboradores
  - Sessão sobre **Diversidade**
  - Formações **Higiene e Segurança no Trabalho**, para 48 colaboradores
  - Workshops “**Equipas e Comportamentos**”
  - Master em Business Relationships, **MI FORCE - Management & Intelligence Force** para 10 colaboradores
- Realizaram-se **12 ações de bem-estar/envolvimento para os Colaboradores**, que representaram um investimento de **416,36€**. Destacamos algumas das mais relevantes:
  - Dia Zen na CERCIOEIRAS
  - 2ª Edição Livro de Receitas Saudáveis

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

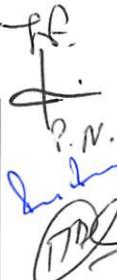
J.F.  
 P.M.  


- Dia Internacional da Felicidade na CERCIOEIRAS
  - Dia Mundial da Alimentação na CERCIOEIRAS
  - Lanche de Despedida antes de Agosto/Férias
  - A Quinta do Arneiro veio à CERCI
  - II Lanche para filhos, netos e sobrinhos da CERCIOEIRAS
  - Dia Mundial do Livro na CERCIOEIRAS
  - Dia com menos carros na CERCIOEIRAS
  - Dia Mundial do Animal na CERCIOEIRAS
- Em 2018, registou-se **1 nascimento** (3, em 2017) e 2 licenças de parentalidade. Iniciou-se a oferta do “Kit para Mães e Pais da CERCIOEIRAS”, constituído por produtos para os bebés e um caderno de informações e dicas para os Pais. Esta ação conta com a Parceria da XEROX e da Farmácia de Tercena.
  - Manteve a política de **Apoio Social** aos seus colaboradores tendo-se verificado:

|                                | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------|------|------|------|------|
| <b>Nº pedidos adiantamento</b> | 28   | 16   | 16   | 41   |
| <b>Nº colaboradores</b>        | 9    | 8    | 5    | 18   |



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P.N.  
 17/02

### Monitorização e resultados Recursos Humanos

| Objetivo                                             | Indicador                                                                        | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Responder em tempo útil as necessidades recrutamento | Tempo de resposta a pedidos de recrutamento (em dias)                            | 2                      | 6                      | 5                | 3                      | 149%                   | ↗         |
| Reter colaboradores                                  | Taxa de rotatividade total                                                       | 20,24%                 | 17,00%                 | 18%              | 11,11%                 | 162%                   | ↘         |
|                                                      | Taxa de rotatividade (exceto contratos de substituição e estágios profissionais) | 13,41%                 | 9,76%                  | 10%              | 11,11%                 | 90%                    | ↘         |
| Conhecer a disponibilidade de RH                     | Taxa de absentismo geral (todas as situações de falta)                           | 8,23%                  | 4,73%                  | 6%               | 3,45%                  | 174%                   | ↗         |
|                                                      | Taxa absentismo reduzido (sem incluir ausências prolongadas)                     | 2,46%                  | 2,40%                  | 2%               | 2,51%                  | 79,68%                 | ↘         |
| Controlar sinistralidade                             | Nº de acidentes de trabalho                                                      | 3                      | 3                      | 0                | 2                      | 0,00%                  | ↘         |
| Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores       | Taxa de resposta ao questionário de satisfação de colaboradores                  | 79,00%                 | 75,00%                 | 80%              | 79,00%                 | 98,75%                 | ↘         |
| Melhorar competências dos colaboradores              | Total de horas de formação                                                       | 2410,5                 | 605                    | 1600             | 1418,75                | 89%                    | ↘         |
|                                                      | Nº colaboradores que perfizeram as 35 horas no ano                               | 13                     | 3                      | 10               | 13                     | 130%                   | ↗         |
|                                                      | Eficácia das ações de formação                                                   | 90,36%                 | 96,90%                 | 95%              | 96,55%                 | 102%                   | ↗         |
|                                                      | Nº de horas de formação da iniciativa da CERCIOEIRAS                             | 1453                   | 490                    | 1470             | 1279,75                | 87%                    | ↘         |
|                                                      | Nº de colaboradores que receberam formação no ano                                | 78                     | 55                     | 80               | 72                     | 90%                    | ↘         |
| Apoiar as atividades da instituição                  | Nº de Inscrições de voluntários                                                  | 22                     | 17                     | n.a.             | 14                     | n.a.                   | ↘         |
|                                                      | Nº de novos voluntários no ano (setembro a agosto)                               | 10                     | 7                      | n.a.             | 4                      | n.a.                   | ↘         |
|                                                      | Nº de horas de voluntariado                                                      | 3370                   | 3320                   | 3000             | 2018,8                 | 67%                    | ↘         |

|                                                                                                         |                                          |                                                    |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <br><b>CERCIOEIRAS</b> | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                                         | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                                         | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |


  
 P.N.

### 2.3 Qualidade e Melhoria

- Mantivemos a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, pela norma ISO9001:2015.
- Realizámos **6 auditorias internas** ao Sistema de Gestão da Qualidade.

#### Satisfação dos Clientes e Outras partes interessadas

Em 2018, foram registados **56 elogios** (1 proveniente do livro de elogios).

Quanto aos destinatários dos elogios, registou-se o seguinte:

|             |    |
|-------------|----|
| CAO         | 22 |
| IP          | 10 |
| RH          | 7  |
| UR          | 4  |
| CRI         | 4  |
| Geral e CAO | 3  |
| Geral       | 3  |
| Voluntário  | 1  |
| Transportes | 1  |
| AAAF        | 1  |

Os elogios tiveram a sua origem distribuída do seguinte modo: 26 de Famílias, 15 Parceiros, 11 de Colaboradores; 2 da Comunidade; 2 de Voluntários.

No período entre Setembro de 2017 e Agosto de 2018, existiram **7 reclamações**, 6 provenientes de famílias de clientes e 1 de pessoa externa.

Desde 2013, a análise da satisfação geral é feita com base na análise de todas as respostas recebidas, por parte de todos os inquiridos (frequências totais).

Assim, apresentam-se os resultados globais da satisfação, por Resposta Social/Serviço, fazendo a comparação entre 2017 e 2018. A satisfação média global dos Clientes, **muito e totalmente satisfeitos, diminuiu para 85,50%** (89,50%, em 2017).



CERCIOEIRAS, CRL

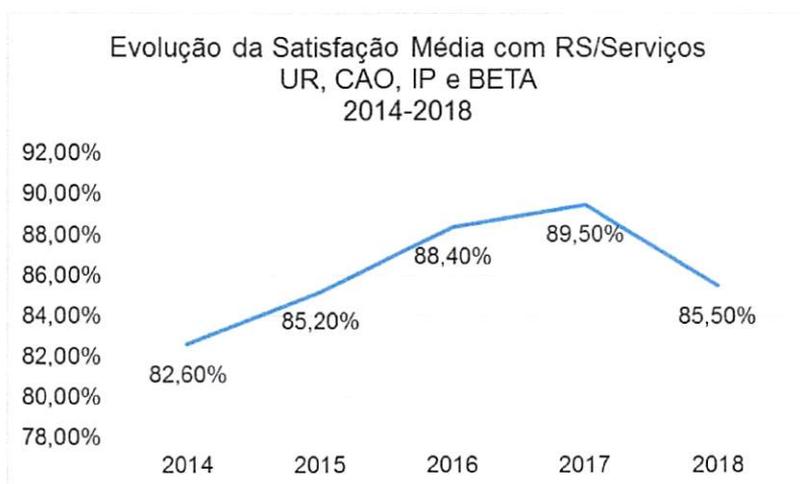
Relatório de Gestão e Contas 2018

Março  
2019

Elaborado por:  
Ivone Félix  
Rita Potra

Aprovado em:  
Assembleia Geral

*Handwritten signature and initials*



Resultados avaliação da satisfação dos clientes e outras partes interessadas

| Indicador                                                                 | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------|------------------------|------------------------|-----------|
| Grau de Satisfação dos Clientes Total                                     | 88,40%                 | 89,50%                 | 90,25%    | 85,50                  | 94,74%                 | ↘         |
| Grau de satisfação dos Parceiros                                          | 91%                    | 100%                   | 95%       | 100%                   | 105,26%                | ↗         |
| Grau de Satisfação dos Colaboradores (muito e totalmente satisfeito)      | 58,00%                 | 58,00%                 | 60%       | 51,00%                 | 85,00%                 | ↘         |
| Grau de Satisfação dos Colaboradores (satisfeito a totalmente satisfeito) | 94,00%                 | 91,00%                 | 92%       | 90,00%                 | 97,83%                 | ↘         |

Foram enviados **229 questionários** aos clientes, tendo-se obtido 158 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **69%**, contra 65,95%, em 2017.

|                    | Nº enviados | Nº recebidos | Taxa resposta 2018 | Taxa resposta 2017 | Taxa resposta 2016 | Taxa resposta 2015 | Taxa resposta 2014 | Diferença 2017-2018 |
|--------------------|-------------|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| IP                 | 70          | 47           | 67,14%             | 51,95%             | 71,43%             | 69,81%             | 44,62%             | 15,19               |
| CAO                | 82          | 56           | 68,29%             | 68,35%             | 69,41%             | 63,86%             | 68,24%             | - 0,06              |
| UR                 | 34          | 16           | 47,06%             | 63,64%             | 64,10%             | 51,28%             | 79,49%             | - 16,58             |
| BETA               | 35          | 31           | 88,57%             | 84,21%             | 83,87%             | 87,18%             | 78,05%             | 4,36                |
| CRI - Agrupamentos | 8           | 8            | 100,00%            | 100%               | 100,00%            | 100%               | -                  | -                   |
| CRI - Escolas      | -           | 59           | -                  | -                  | -                  | -                  | -                  | -                   |
| <b>TOTAL</b>       | <b>229</b>  | <b>158</b>   | <b>69,00%</b>      | <b>65,96%</b>      | <b>72,17%</b>      | <b>68,47%</b>      | <b>64,98%</b>      | <b>3,04</b>         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

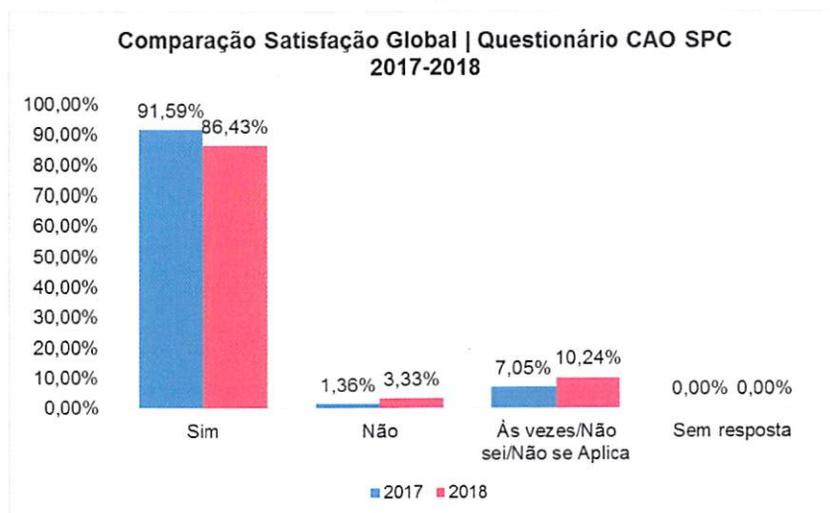
J.F.  
 P.W.  
 (Handwritten signatures and initials)

Em 2018 continuou-se a utilizar a análise de todas as respostas recebidas, por parte de todos os inquiridos (frequências totais), para determinar a satisfação dos Clientes.

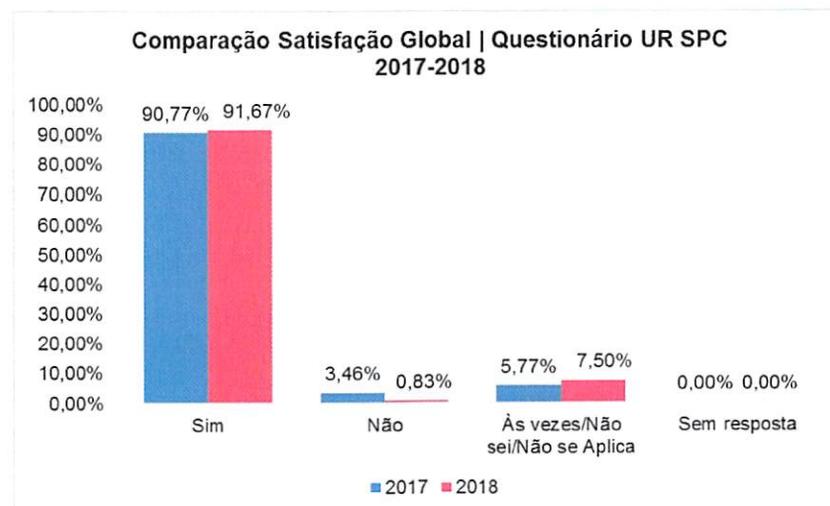
Pelo quarto ano consecutivo, os clientes mais autónomos, de CAO e UR, responderam a um **questionário de satisfação em leitura fácil**, que foi revisto pelos próprios.

Quanto aos clientes do CAO que preencheram o questionário de satisfação em leitura fácil, observou-se uma ligeira diminuição da satisfação de 91,59% (2017) para **86,43% em 2018**.

Constatou-se, durante a aplicação do questionário, que é necessário rever-se novamente os itens ou refletir-se sobre o grupo de clientes que responde. Isto porque muitos deles, ainda assim, revelam dificuldade de compreensão dos itens, o que influencia necessariamente a sua resposta.



Quanto aos clientes da UR que preencheram o questionário de satisfação em leitura fácil, observou-se um ligeiro crescimento da satisfação de 90,77% (2017) para 91,67% em 2018.



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P.V.  
 R.P.

### Monitorização e resultados Melhoria Contínua

| Objetivo                                                                                        | Indicador                                                                                          | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Avaliar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIOEIRAS                           | Nº total de oportunidades de melhoria resultantes de reuniões, sugestões, auditorias, benchmarking | 57                     | 40                     | n.a.             | 44                     | n.a.                   |           |
|                                                                                                 | Tempo médio de definição da ação corretiva no seguimento de não conformidades                      | 5,70                   | 4,97                   | 5                | 3,09                   | 162%                   | ↗         |
|                                                                                                 | Taxa de eficácia das Ações Corretivas                                                              | 95%                    | 91%                    | 95%              | 81,25%                 | 85,53%                 | ↘         |
|                                                                                                 | Cumprimento do programa de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade                            | 100%                   | 100%                   | 100%             | 100%                   | 100%                   | =         |
|                                                                                                 | Tempo médio de resposta a reclamações                                                              | 0,0                    | 0,1                    | 0,5              | 0,1                    | 600%                   | ↗         |
|                                                                                                 | N.º de Reclamações com informação ao cliente >2 dias úteis                                         | 0                      | 1                      | 1                | 0                      | 100%                   | ↗         |
| Avaliar a participação na melhoria contínua por parte de clientes, colaboradores e stakeholders | Nº de Sugestões                                                                                    | 11                     | 4                      | n.a.             | 8                      | n.a.                   |           |
|                                                                                                 | Nº de sugestões colocadas em prática/com medidas                                                   | 7                      | 4                      | n.a.             | 2                      | n.a.                   |           |
| Conhecer outras práticas e melhorar o serviço prestado                                          | Nº ações de benchmarking no âmbito das RS/Serviços ou Processos                                    | 11                     | 8                      | 5                | 11                     | 220%                   | ↗         |
|                                                                                                 | Nº de oportunidades de melhoria decorrentes de benchmarking                                        | 1                      | 1                      | 2                | 2                      | 100%                   | ↘         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## 2.4 Sustentabilidade Financeira e Ambiental

### Sustentabilidade Financeira

O aumento do salário mínimo nacional, embora considerada uma medida política justíssima, teve um impacto negativo na sustentabilidade da CERCIOEIRAS, não tanto pelos colaboradores da CERCIOEIRAS mas pelo aumento que os fornecedores refletiram no preço final.

Também este ano e no seguimento da nova imagem do Pirilampo Mágico, o fornecedor não conseguiu responder a tempo à encomenda realizada pela FENACERCI. Assim, a Campanha teve dois momentos distintos: um em Maio e outro em Outubro, o que prejudicou os resultados.



### Campanha Pirilampo Mágico 2018

| Itens vendidos | 2016             | 2017             | 2018             | Tendência |
|----------------|------------------|------------------|------------------|-----------|
| Pirilampos     | 20865            | 20803            | 17097            | ↓         |
| Pin's          | 3107             | 2958             | 2355             | ↓         |
| T-shirt's      | 269              | 270              | 273              | =         |
| Canecas        | 482              | 597              | 883              | ↑         |
| Chávenas       | 99               | 99               | 218              | ↑         |
| Sacos de Pano  | 1150             | 582              | 428              | ↓         |
| <b>Lucro</b>   | <b>27667,40€</b> | <b>27858,52€</b> | <b>22348.74€</b> | ↓         |

Por outro lado e com um impacto que, ao momento, ainda não conhecemos, mas acreditamos que bom, fomos a instituição escolhida pelo Jumbo de Alfragide, como beneficiária da venda do seu boneco solidário "Castor Júlio".



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

JA  
P.V.  
[Handwritten signature]

O agradecimento muito especial às **26 pessoas** que, em nome individual, fizeram donativos à CERCIOEIRAS e às **18 empresas e organizações**.

Manteve os **Acordos de Cooperação** com as seguintes entidades:

**Instituto da Segurança Social**

- Acordo para CAO para 95 clientes
- Acordo para Lar Residencial para 50 clientes
- Acordo para a Intenção Precoce para 66 clientes

**DEGEstE – Ministério da Educação**

- Acordo para a EEE para 3 alunos
- Acordo para o CRI – Centro de Recursos para a Inclusão, em 8 agrupamentos de Escolas do concelho de Oeiras

**Câmara Municipal de Oeiras**



- Acordo para as AEC's (desde Setembro 2016)
- **Novo** Acordo para as AAAF (desde setembro de 2018)

Mantivemos as **Comparticipações Familiares** para os clientes do CAO e da UR e BETA começamos a ter participações familiares dos clientes das AAAF. Por este motivo, implementámos o pagamento através de referências Multibanco, facilitando às famílias das AAAF e à CERCIOEIRAS os pagamentos. O serviço BETA manteve a mesma Tabela de Preços.

As respostas IP, EEE, CRI e AEC são gratuitas para as famílias.

**As parcerias** são igualmente e, em muitos casos, uma fonte importante para a sustentabilidade financeira, quer pela prestação de serviços *probono*, quer pela oferta de géneros (alimentícios, produtos de higiene e limpeza e outros), quer pelos donativos à instituição.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

  
 P. N.  


|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auchan Portugal Hipermercados</li> <li>• Ass. Cultural Recreativa Ribeira Lage</li> <li>• Banco Alimentar</li> <li>• Banco Farmacêutico</li> <li>• Câmara Municipal de Oeiras</li> <li>• Deepstep e Carla Chamusca</li> <li>• ENTRAJUDA</li> <li>• EUREST</li> <li>• Farmácia de Tercena</li> <li>• F4 Develop, Lda</li> <li>• FENACERCI</li> <li>• IBM</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linklaters</li> <li>• Make It Bizz</li> <li>• Mascotes e Pacotes</li> <li>• Nice Kicks</li> <li>• Oriflame - Cosméticos Portugal</li> <li>• Paragens</li> <li>• Sipaco</li> <li>• Sovena Portugal</li> <li>• Vimeca Transportes</li> <li>• VetOeiras</li> <li>• Targeting - Design e Marketing</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Parcerias Promotoras da Inclusão Social

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• AF Atelier</li> <li>• EUREST</li> <li>• Estrela Garcia – Fábrica de Calçado</li> <li>• JSantos, Material Elétrico</li> <li>• Merck Sharp &amp; Dohme, Lda</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UH!"-Frases Ilustradas, LDA</li> <li>• Final Solution</li> <li>• Bombeiros Voluntários de Barcarena</li> <li>• Orquestra de Câmara Portuguesa</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Outras Parcerias

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• AMICA (Espanha)</li> <li>• ATEMPO (Áustria)</li> <li>• ACES Oeiras</li> <li>• Activo Bank</li> <li>• Actual Training</li> <li>• Banco de Utilidade Social</li> <li>• Clínica da Universidade Atlântica</li> <li>• Clínicas Master Dental</li> <li>• CECD – Mira Sintra</li> <li>• Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Oeiras</li> <li>• COPAVA (Espanha)</li> <li>• Dressyproject</li> <li>• Dobrovolnické Centrum (República Checa)</li> <li>• Entrajuda</li> <li>• ESENIORS (França)</li> <li>• Faculdade de Medicina Dentária de Lisboa</li> <li>• Junta de Freguesia de Barcarena</li> <li>• Galp</li> <li>• Gemeinsam leben und lernen in Europa (Alemanha)</li> <li>• Ginásio Fitness Club (Queluz de Baixo)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ginásio Fitness Hut Oeiras</li> <li>• Ginásio Lagoas Health Club (Lagoas Park)</li> <li>• HURT (Croácia)</li> <li>• Interdomicílio</li> <li>• Livraria GATAfunho</li> <li>• Master Dental</li> <li>• Millennium BCP</li> <li>• Montepio Geral - Associação Mutualista</li> <li>• Ministério da Justiça - Reinserção Social</li> <li>• Nova Fábrica de Óculos</li> <li>• Novo Banco</li> <li>• Óculos de Marca</li> <li>• Oeiras Dance Academy</li> <li>• Opticas - Óptica Médica</li> <li>• Quinta do Arneiro</li> <li>• Sector 3</li> <li>• The Perfect Care</li> <li>• Universidade Católica de Moçambique – Extensão de Lichinga</li> <li>• VatHOME</li> <li>• Xerox</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Parcerias no desenvolvimento de estágios curriculares

|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escola Superior de Saúde do Alcoitão</li> <li>• Escola de Tecnologia de Saúde de Lisboa</li> <li>• Escola Superior de Saúde de Leiria</li> <li>• Escola de Educação Almeida Garrett</li> <li>• Escola Superior de Educação de Lisboa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISCSP</li> <li>• ISCTE</li> <li>• Universidade Atlântica</li> <li>• AERLIS</li> <li>• Faculdade de Motricidade Humana</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P. V.  
 [Signature]

### Candidaturas a Projetos

Muito importantes para a sustentabilidade financeira, para a inovação, o conhecimento de Boas Práticas são as candidaturas a projetos nacionais e internacionais. Em 2018 apresentamos **11 candidaturas**:

| Entidade                                         | Designação                                     | Objetivo                                                                                                                                                                                              | Estado       | Valor aprovado |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| <b>Instituto Nacional de Reabilitação, IP</b>    | Campos de Férias                               | Aventura e Relax: 3.859,40 €                                                                                                                                                                          | Aprovado     | 3.859.40€      |
|                                                  | Korpus "Parte de Coisa Nenhuma"                | Parte de Coisa Nenhuma... Digressão 2018                                                                                                                                                              | Aprovado     | 11.560.37€     |
|                                                  | Pró-Desporto                                   | Semana de aventura e desportos radicais                                                                                                                                                               | Aprovado     | 2.711.23€      |
| <b>ENI CBC Mediterranean Sea Basin Programme</b> | IPD -MED                                       | "Enlarging access and improving quality of Mediterranean Social Services for Persons with Intellectual Disabilities through Resources and Networks based on Inclusion and Public-Private Cooperation" | Não aprovado | 240.356,70€    |
| <b>Programa ERASMUS +</b>                        | IMProVe                                        | Inclusive Methods in Professional Volunteering in Europe                                                                                                                                              | Aprovada     | 14.000,00€     |
| <b>Programa Oeiras Solidária</b>                 | Oferta de presentes de Natal às crianças da IP | Proporcionar um Natal com mais cor às crianças apoiadas                                                                                                                                               | Aprovado     | n.a.           |
| <b>IPDJ</b>                                      | 'Os Surfistas da Banheira'.                    | Aulas de surf                                                                                                                                                                                         | Aprovado     | 1.500.00€      |
| <b>C. M de Lisboa</b>                            | n. a.                                          | Aquisição de uma viatura adaptada                                                                                                                                                                     | Não aprovado | 19.000€        |
| <b>IBM Community Grants</b>                      | n.a.                                           | Compra de Hidrocoletor                                                                                                                                                                                | Aprovado     | 1.600,00€      |
| <b>Fundação Calouste Gulbenkian</b>              | Academias do Conhecimento                      | IP/CRI - Candidatura efetuada Academias conhecimento Gulbenkian (não aprovada)                                                                                                                        | Não Aprovada | -              |
| <b>BPICapacitar</b>                              |                                                | Dotar as 2 escolas do Concelho com equipamento adaptado a crianças com NEE                                                                                                                            | Não Aprovada | -              |

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

**Aprovado em:**  
 Assembleia Geral



### Sustentabilidade Ambiental

Continuamos empenhados em reduzir a nossa pegada de carbono, continuando a substituir a iluminação existente por iluminação LED e reforçando a recolha de produtos a serem enviados para a reciclagem.

Dois elementos da Equipa integraram o PIES IPSS Programa Integrado de Eficiência Energética para IPSS, com o objetivo de sensibilizar e capacitar os colaboradores e clientes para a temática da Eficiência Energética.

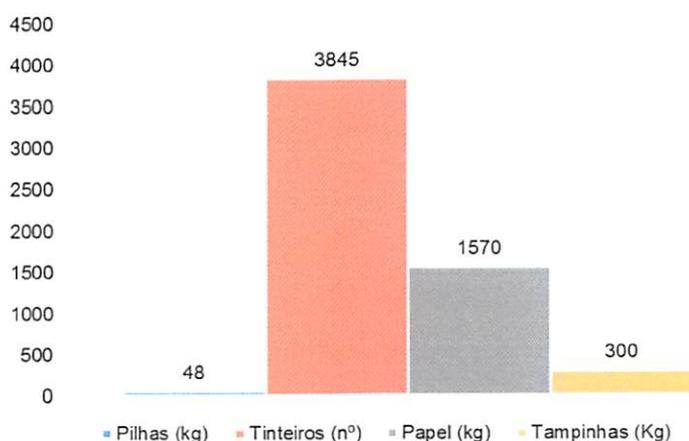
### Consumo de Descartáveis

Quantidade usada do produto (unidades)

|              | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | Tendência |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| Toalhitas    | 28720        | 21680        | 22880        | 31670        | ↗         |
| Luvas        | 47000        | 47600        | 41180        | 36300        | ↘         |
| Papel        | 2509         | 1838         | 1689         | 1885         | ↗         |
| Sacos        | 9805         | 8600         | 8230         | 7518         | ↘         |
| <b>TOTAL</b> | <b>88034</b> | <b>79718</b> | <b>73979</b> | <b>77373</b> | ↗         |

### Recicláveis

Recicláveis recolhidos 2018



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.F.  
 P.N.  


### 3. Respostas Sociais/Serviços

Em 2018, atendemos **976 clientes** distribuídos pelas Respostas Sociais/ Serviços.

| Respostas Sociais/Serviços                      | N.º pessoas atendidas em 2016 | N.º pessoas atendidas em 2017 | N.º pessoas atendidas em 2018 | Tendência |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Intervenção Precoce (IP)                        | 139                           | 166                           | 190                           | ↗         |
| Escola de Educação Especial (EEE)               | 4                             | 3                             | 3                             | =         |
| Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)        | 195                           | 190                           | 169                           | ↘         |
| Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)         | 102                           | 99                            | 101                           | ↗         |
| Unidade Residencial (UR)                        | 64                            | 63                            | 66                            | =         |
| Banco Equipamentos Tecnologias de Apoio (BETA)  | 59                            | 58                            | 49                            | ↘         |
| Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC)   | 334                           | 294                           | 266                           | ↘         |
| Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF) | -                             | -                             | 132                           | -         |
| <b>Total</b>                                    | <b>857</b>                    | <b>879</b>                    | <b>976</b>                    | ↗         |

#### Candidatos em lista de Espera

Em 2018, recebemos 33 novas candidaturas. Procedemos à atualização anual da lista de espera, tendo, a 31 de Dezembro, **146 pessoas** em lista de espera.

| Lista de Espera                         | Concelho de Oeiras e Limitrofes<br>(Cascais, Lisboa, Sintra e Amadora) |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) | 76                                                                     |
| Unidade Residencial com CAO             | 48                                                                     |
| Unidade Residencial                     | 22                                                                     |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P.V.  


### 3.1. Intervenção Precoce (IP)

A resposta social de Intervenção Precoce da CERCIOEIRAS integra a Equipa Local de Intervenção Precoce de Oeiras. A ELI de Oeiras constituída em cumprimento do Art. 7º do Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de outubro rege-se pelas disposições constantes do regulamento interno, bem como pelo respetivo Protocolo de constituição e pelas normas regulamentadoras e orientações emitidas pela Comissão de Coordenação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI).

A ELI de Oeiras, desenvolve a sua intervenção com vista a garantir condições de desenvolvimento das crianças até aos 6 anos de idade, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam o crescimento pessoal, social, e a sua participação nas atividades típicas para a idade, bem como das crianças com risco grave de atraso de desenvolvimento. Este serviço tem sede no Centro de Saúde de Paço de Arcos e o seu funcionamento assenta no reforço das competências parentais, numa perspetiva ecológica da intervenção, em que o apoio ocorre no contexto natural da criança: residência da criança, ama, creche, estabelecimento de educação pré-escolar, IPSS, CERCIOEIRAS e na sede da ELI. É um serviço especializado e gratuito.

#### Dados Quantitativos sobre a Prestação do Serviço

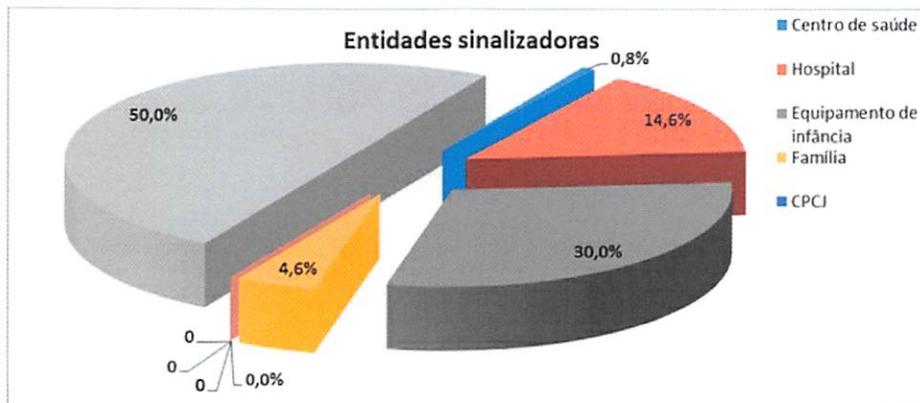
|                                             |      |           |
|---------------------------------------------|------|-----------|
| <b>Nº de clientes apoiados no período:</b>  | 190  |           |
| <b>Nº total de apoios dados no período:</b> | 2437 |           |
| <b>Nº total de faltas do cliente:</b>       | 526  | 21,6% (1) |
| <b>Nº total de faltas - cooperativa:</b>    | 38   | 1,5% (2)  |
| <b>Número de apoios alternativos:</b>       | 5    | 13,1% (3) |

- (1) Nº total faltas cliente/Nº Total apoios dados  
 (2) Nº total faltas cerci/Nº total apoios dados  
 (3) Nº apoios alternativos/Nº faltas cerci

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

*J.P.*  
*R.P.*  
*[Signature]*

### Entidade Sinalizadora



### Recursos Humanos

- A IP contou com 5 colaboradores
- A taxa de absentismo foi 0,51%;
- Realizaram-se 4 reuniões/mês da ELI;
- Formação dos 5 elementos da equipa, num total de 327h.

### Parcerias Institucionais

- Participação de 1 elemento (psicóloga e coordenadora) na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens Modalidade Alargada.
- Participação de 1 elemento (psicóloga e coordenadora) no Grupo da Deficiência da CMO Destacando-se desta colaboração:
  - Contributos relativos ao processo de avaliação da Rede Social de Oeiras e elaboração dos próximos instrumentos de planeamento social (Diagnóstico Social e Plano de Desenvolvimento Social);
  - A organização e participação nas atividades desenvolvidas no âmbito das comemorações do dia internacional da pessoa com deficiência na vila de Oeiras.
- Participação, com cedência de produtos de apoio, na Exposição interativa sob o tema da Diferença, no âmbito da "Educação para a cidadania", dirigida às crianças do ensino pré-escolar e do 1º ciclo da Escola do Arco, para que as mesmas vivenciassem o mundo com as mesmas dificuldades de uma criança com necessidades especiais que necessite de recurso a produtos de apoio.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P.V.  


### Monitorização e Resultados

| <b>OE1 – Aumentar as condições de Sustentabilidade da Organização.</b>                                                                                                                                                                        |                                                                                                   |                          |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|------------------|
| <b>Objetivos Operacionais 2018</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Ações</b>                                                                                      | <b>Indicadores</b>       | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
| Implementar o Modelo de Funcionamento do SNIPI - Direcionar a intervenção da equipa para o modelo transdisciplinar, em que a prestação de serviços é em contexto e numa base consultiva à família e aos docentes dos equipamentos de infância | Supervisão das práticas desenvolvidas pela equipa                                                 | Realizado/ Não realizado | 1           | 1                |
|                                                                                                                                                                                                                                               | Clarificação do modelo de funcionamento da ELI junto das famílias e das entidades referenciadoras |                          |             |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                               | Reforço do papel e responsabilidades do mediador de caso                                          |                          |             |                  |
| Obter aprovação das candidaturas a Projetos Nacionais e Internacionais                                                                                                                                                                        | Realizar candidaturas a Projetos Nacionais e Internacionais                                       | Realizado/ Não Realizado | 2           | 0                |
| Reduzir os custos com os Km (2017 - estimativa de gasto anual 5.500€. Propõe-se redução de 5% em 2018)                                                                                                                                        | Definição de horários e rotas mensais                                                             | Valor pago em Km         | 275 €       | Realizado        |
|                                                                                                                                                                                                                                               | Atribuir 1 dia semana/apoios por freguesia                                                        |                          |             | Realizado        |

| <b>OE2 – Aumentar as condições de qualidade e satisfação das Partes Interessadas, na prestação do serviço</b> |                                                                                                                                                              |                                                                  |             |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| <b>Objetivos Operacionais 2018</b>                                                                            | <b>Ações</b>                                                                                                                                                 | <b>Indicadores</b>                                               | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
| Manter o grau de satisfação dos clientes, nas respostas muito e totalmente satisfeito, em todos os itens.     | Reforçar as competências da equipa na identificação das necessidades famílias e na definição de objetivos SMART nos PIIP e baseados nas rotinas das famílias | Realizado/Não realizado                                          | 96%         | 93%              |
|                                                                                                               | Auscultar semestralmente (avaliação PIIP) as necessidades e expectativas da família face Realizado/Não realizado ao apoio prestado                           |                                                                  |             |                  |
|                                                                                                               | Cumprir a taxa de execução de apoios                                                                                                                         | % Taxa anual                                                     | 98%         | 99%              |
|                                                                                                               | Cumprir taxa de sucesso de implementação dos PIIP                                                                                                            | % Taxa anual                                                     | 85%         | 82%              |
|                                                                                                               | Aumentar a taxa de resposta aos questionários de satisfação                                                                                                  | % Taxa resposta                                                  | 72%         | 67,14%           |
|                                                                                                               | Medir e monitorizar as situações de insatisfação/reclamação                                                                                                  | % de ações de melhoria implementadas decorrentes das reclamações |             | 100%             |
| % de ações avaliadas como eficazes                                                                            |                                                                                                                                                              |                                                                  | 93%         |                  |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |  |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |  |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |  |

H.F.  
 J.  
 P.W.  
 (17/03)

| <b>OE2 – Aumentar as condições de qualidade e satisfação das Partes Interessadas, na prestação do serviço</b>                                   |                                                                                                        |                                                                                |             |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|
| <b>Objetivos Operacionais 2018</b>                                                                                                              | <b>Ações</b>                                                                                           | <b>Indicadores</b>                                                             | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
| Implementar novos conhecimentos e boas práticas adquiridos no desenvolvimento de projetos e/ou ações de benchmarking ao serviço/resposta social | Realizar 2 ações de benchmarking a serviços congéneres, de forma a aferir metodologias de intervenção. | N.º de Ações de Benchmarking Propostas/N.º de Ações de Benchmarking Realizadas | 2           | 2                |

| <b>OE4 – Promover práticas de inclusão social, envolvendo e cooperando com a comunidade</b>                                                      |                                                                                                         |                                              |             |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|------------------|
| <b>Objetivos Operacionais 2018</b>                                                                                                               | <b>Ações</b>                                                                                            | <b>Indicadores</b>                           | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
| Incluir Auto representantes no Grupo de trabalho da deficiência promovido pela CM de Oeiras                                                      | Participação de um Auto representante nas reuniões do grupo de trabalho                                 | Realizado/Não realizado                      | 1           | Não realizado    |
|                                                                                                                                                  | Acesso prévio à OT das reuniões por forma a promover a sua plena participação.                          |                                              |             |                  |
| Promover a disseminação das boas práticas desenvolvidas na CERCIOEIRAS                                                                           | Contributos e/ou realização de/em publicações/artigos                                                   | N.º de publicações                           | 1           | 0                |
|                                                                                                                                                  | Participação como oradores em workshops/seminários/conferências/formações                               | N.º de participações                         | 1           | 0                |
| Potencializar as estruturas educativas para que trabalhem o desenvolvimento psicomotor e psicossocial de todas as crianças                       | Ações de sensibilização, junto de educadoras e crianças para o desenvolvimento psicomotor               | N.º sessões previstas/N.º sessões realizadas | 4           | 4                |
|                                                                                                                                                  | Ações de sensibilização, junto de educadoras e crianças                                                 |                                              |             |                  |
|                                                                                                                                                  | Parceria com FMH, , como consultor para a realização das ações previstas na candidatura ao BPIcapacitar | Realizado/Não realizado                      | 1           | 0                |
| Disseminar junto da comunidade, atividades, eventos e locais que permitem condições de acessibilidade de participação às pessoas com deficiência | Identificar no site, links com locais, eventos e atividades acessíveis                                  | N.º publicações                              | 2           | 2                |

| <b>OE5 – Reforçar os níveis de Competitividade, Qualidade e Inovação dos Serviços</b>                                                    |                                                                                                                                                   |                         |             |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|
| <b>Objetivos Operacionais 2018</b>                                                                                                       | <b>Ações</b>                                                                                                                                      | <b>Indicadores</b>      | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
| Implementar a utilização de novas tecnologias/software para melhorar a eficiência da gestão dos processos das respostas sociais/serviços | Apresentar à Direção uma proposta/estudo de tecnologias/software que possam maximizar a eficiência da gestão dos processos das Respostas Sociais. | Realizado/Não realizado | 100%        | Não Realizado    |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

*[Handwritten signature and initials]*

### Monitorização e resultados IP

| Objetivo                                  | Indicador                                 | Resultado Agosto 2016 | Resultado Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultado Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------------|-----------|
| Avaliar o Grau de Satisfação dos Clientes | Grau de Satisfação dos Clientes           | 92%                   | 96%                   | 96%              | 93%                   | 96.8%                  | ↘         |
|                                           | Nº de reclamações recebidas               | 0                     | 1                     | n.a              | 2                     | 0%                     | ↘         |
| Identificar resultados dos PIIP           | Taxa de sucesso de implementação dos PIIP | 74%                   | 85%                   | 85%              | 82%                   | 96.8%                  | ↘         |
|                                           | Taxa de execução de apoios                | 98%                   | 99%                   | 98%              | 99%                   | 100%                   | ↗         |
| Avaliar solicitações do exterior          | Nº estágios                               | 19                    | 24                    | n.a.             | 21                    | n.a                    |           |
|                                           | Nº horas de estágio                       | 1518                  | 1833                  | n.a.             | 1678                  | n.a                    |           |

### 3.2 Escola de Educação Especial

No ano de 2018, esta resposta integrou 3 alunos.

Considerando a ação desenvolvida pela Escola de Educação Especial, no ano letivo de 2017-2018, foram realizadas as seguintes atividades:

1. As atividades lúdico-desportivas, terapêuticas foram realizadas de acordo com o planeado, tendo os alunos usufruído de Hidroterapia na instituição, Hipoterapia e Psicomotricidade na instituição.
2. Os alunos usufruíram ainda, de acordo com as suas necessidades, de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, assim como outras intervenções terapêuticas.
3. Participação dos alunos em todas as atividades promovidas pela organização.

Esta Resposta é gerida pelo Centro de Atividades Ocupacionais pelo que os seus indicadores estão englobados nos indicadores do CAO.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

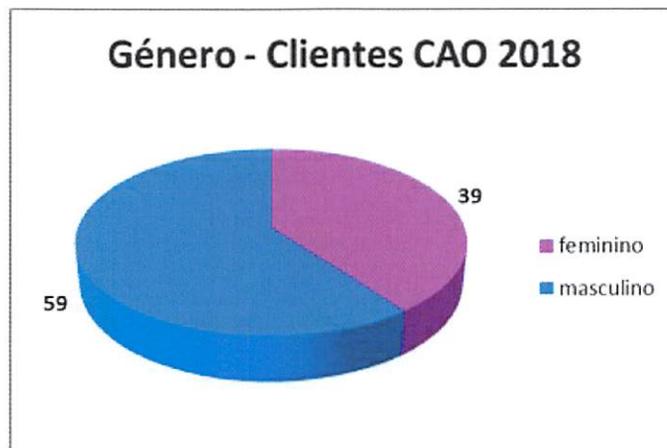
*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### 3.3 Centro de Atividades Ocupacionais

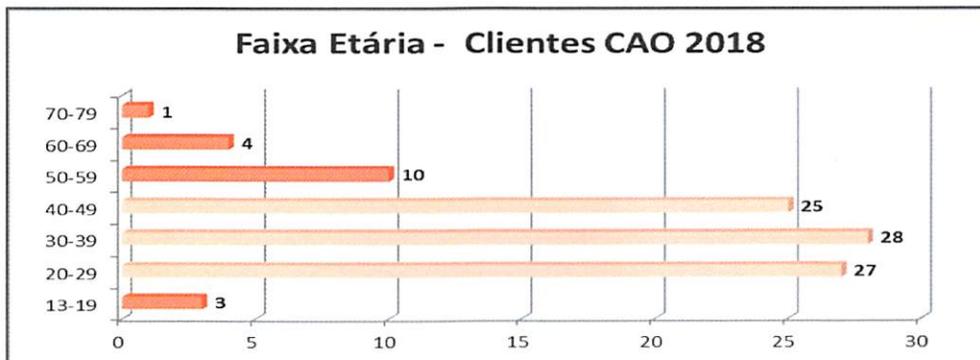
#### Caracterização dos clientes do CAO

No final do ano de 2018, o CAO atendeu no total **101 clientes no total**, dos quais **96 em acordo da Segurança Social** (inclui uma saída e uma entrada), contando com a integração de mais **3 clientes da resposta social da Escola de Educação Especial (EEE)** e **5 em acordo de apoio temporário**.

#### Caracterização quanto ao género

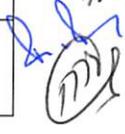


#### Caracterização quanto à faixa etária

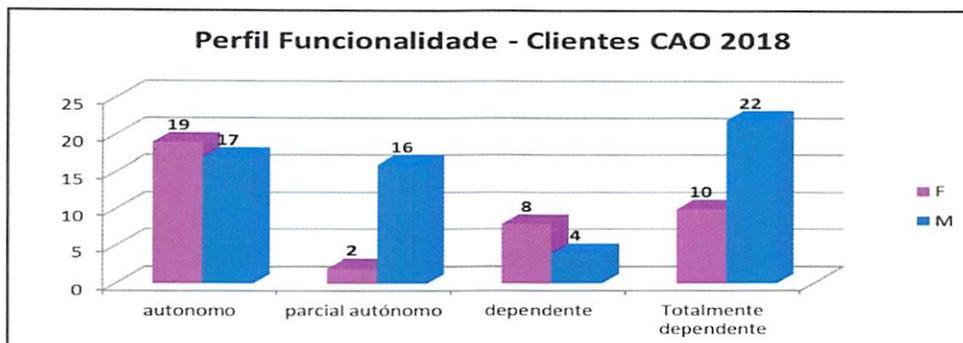


Verificamos que existem 15 clientes com mais de 50 anos, o que dá enfoque às preocupações de ajustar a intervenção a uma população mais sénior. Por seu lado, o enfoque de intervenção na manutenção da qualidade de vida melhorando a prestação de cuidados tem demonstrado impacto na longevidade dos nossos clientes.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

J.F.  
 P.N.  


### Perfil de Dependência e Funcionalidade



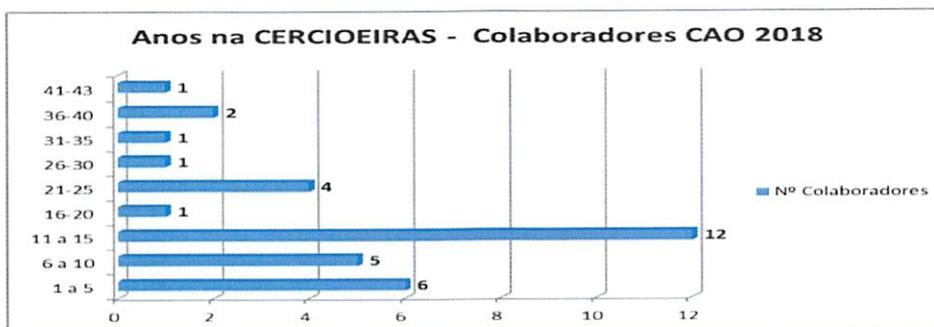
No quadro, podemos verificar que na grande maioria são os clientes do sexo masculino que estão mais envelhecidos.

### Colaboradores do CAO

A equipa é constituída por 33 colaboradores

- 1 Diretora Técnica
- 3 Terapeutas Ocupacionais
- 2 Fisioterapeutas
- 3 Técnicos Superiores de Reabilitação Psicomotora
- 1 Professor de Educação Física
- 1 Técnico de Serviço Social
- 8 Monitores
- 14 Auxiliares de Atividades Ocupacionais

A antiguidade dos colaboradores do CAO é elevada, demonstrando um equipa estável e com maturidade, o que é refletido na prestação do serviço e capacidade de resposta às situações de melhoria continua.



|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

*[Handwritten signatures and initials]*

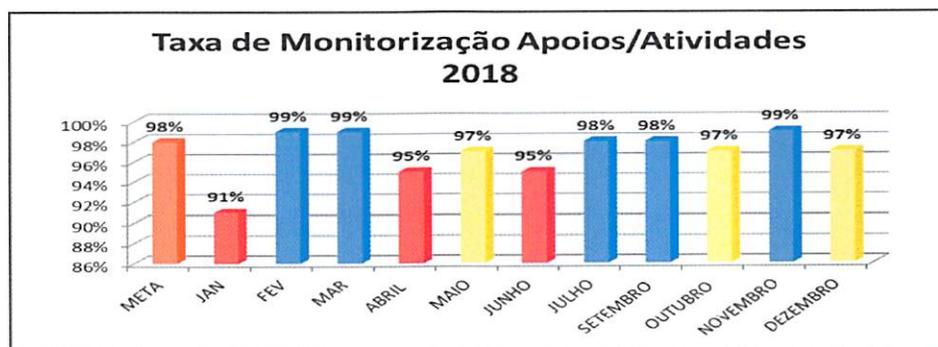
Relativamente à faixa etária, consideramos o envelhecimento dos colaboradores, procurando ajustar equipamento e dinâmicas no seu posto de trabalho.



### Taxa de monitorização dos apoios/atividades

Observa-se que face ao absentismo e participação em projetos e ações, por parte da equipa, a meta de 98% para a concretização das atividades/apoios foi comprometida, tendo um resultado médio anual de 97%.

Ainda assim, sempre que foi possível a equipa implementou atividades alternativas de substituição para minimizar o impacto na intervenção com os clientes.



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including a signature that appears to be "Ivone Félix" and a date "17/03/19".

### Atividades Intercentros

Continuam a ser oportunidade de atividade em contexto externo, que permite a articulação direta com instituições congéneres e que promovem a experiência e contacto com atividades, por vezes, diferentes das rotinas normais dos clientes.

Participamos em 14 atividades Intercentros. Face a 2017 foram realizadas menos 4 atividades, devido à análise dos custos envolvidos.

Foram realizadas as seguintes atividades em 2018, III Encontro Padle Surf, Atletismo, Matiné Dançante, Boccia, Natação, Caminhada, Jogos da Primavera, Pirlampo Náutico, Comandos, Roteiro dos Bairros, Gimnorecreativa de Praia, Peddy-Paper, Desporto sem Barreiras e Corta-mato.

#### Eventos e ações em que o CAO participou

- **Concerto Notas de Contato OCPSolidária** na Fundação Calouste Gulbenkian
- **Trazer a nossa Arte para a Rua** – Grupo de Trabalho dinamizado pela FENACERCI que, no âmbito do projeto Notas de Contato
- **Oeiras Solidária** – participação com Pitch do Notas de Contato – OCPSolidária
- **2 Aulas Abertas às Famílias** do Notas de Contato
- **Momentos TO na ESSA** – disseminação do projeto IDPLiving
- **Ação de Voluntariado dos clientes do CAO** - com ação de plantação de árvores em colaboração com a CMO, no âmbito do seu Plano Municipal de Arborização
- **15ª Prova de Equitação Special Olimpics** – participação de um cliente
- **Concerto da JOP no CCB** - Participação de 2 clientes
- **Participação no evento Arte a Postos** - em Oeiras com exposição e venda de produtos das oficinas
- **Inauguração da Piscina Oceânica 2018**
- **Inauguração da Praia Acessível 2018**
- **Ação comunitária** no Centro Paroquial de Tercena, com realização de uma atividade de clientes do CAO com os Seniores
- **Digressão do espetáculo do Korpus** “Parte de Coisa Nenhuma” em Oliveira de Azeméis, Coimbra e Mafra: Projeto co-financiado pelo Programa de Financiamento a projetos pelo INR, I.P.
- **Exposição/Venda de Natal** na Galeria Municipal Verney
- **Participação no III Seminário Erasmus + e Necessidades especiais: equidade e inclusão**, a convite da Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação, com apresentação do Projeto IDPLiving.

#### Colónias de férias e fins-de-semana para descanso das famílias

- **Campo de Férias (Março)** na Quinta do Crestelo – Projeto Co-Financiado pelo Programa de Financiamento a projetos pelo INR, I.P.
- **Fins-de-semana para Descanso ao Cuidador** (Março, Abril e Outubro) na Pousada da Juventude de Santa Cruz

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

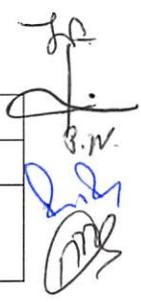
  
 P.V.  


- **2 Campos de Férias (Junho)** na Quinta da Fonte Quente – Projeto Co-Financiado pelo Programa de Financiamento a projetos pelo INR, I.P.

### Monitorização e resultados CAO

| Objetivo                                                | Indicador                                                                                        | Resultado Agosto 2016 | Resultado Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultado Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------------|-----------|
| Avaliar o grau de satisfação dos clientes               | Grau de Satisfação dos Clientes                                                                  | 86%                   | 87%                   | 87%              | 84%                   | 96,5%                  | ↘         |
|                                                         | % clientes que avalia todos os itens do questionário de satisfação CAO em leitura fácil, com sim | n.a                   | 91,6%                 | 93%              | 86,4%                 | 92,94%                 | ↘         |
|                                                         | Nº de reclamações recebidas (ano N)                                                              | 2                     | 0                     | n.a              | 2                     | 0%                     | ↘         |
| Avaliar a eficácia do serviço prestado                  | Taxa de execução de apoios calendarizados (ano N)                                                | 97%                   | 98%                   | 98%              | 89%                   | 98,2%                  | ↘         |
| Identificar o grau de sucesso da implementação          | Taxa de sucesso dos PII                                                                          | 62%                   | 96%                   | 90%              | 89%                   | 99,3%                  | ↘         |
| Avaliar solicitações do exterior                        | Nº estágios                                                                                      | 40                    | 39                    | n.a.             | 46                    | n.a.                   |           |
|                                                         | Nº de visitas do exterior (alunos, entidades)                                                    | 16                    | 57                    | n.a.             | 7                     | n.a.                   |           |
| Incrementar novas parcerias                             | Nº de novas parcerias celebradas (ASU e Ocupacionais)                                            | 2                     | 1                     | 1                | 1                     | 100,00%                | =         |
| Controlar o lucro dos produtos e atividades de inclusão | Lucro dos produtos e atividades ASU e Ocupacionais                                               | n.a.                  | 9950                  | 8400             | 9069                  | 107,98%                | ↗         |
| Controlar o desempenho económico do CAO                 | Resultado Operacional Trimestral                                                                 | n.a                   | <b>-34019,74</b>      | 34019,74         | 14967                 | 127%                   | ↗         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

  
 J.P.  
 B.N.  
 [Signature]

### 3.4 Unidade Residencial

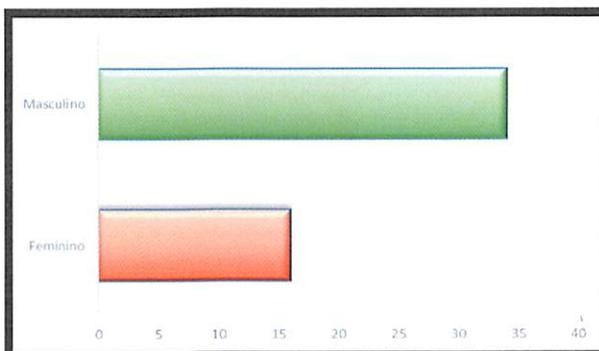
A UR é uma resposta social para pessoas com deficiência com idade igual ou superior a 16 anos, e que se encontram impedidas de residir no seu meio familiar.

Ao longo de 2018, a UR atendeu **52 clientes** em regime permanente e **14 clientes** em regime temporário. Foram realizados **408 apoios temporários no mês de agosto** e **62** nos restantes meses (setembro 2017 a julho 2018).

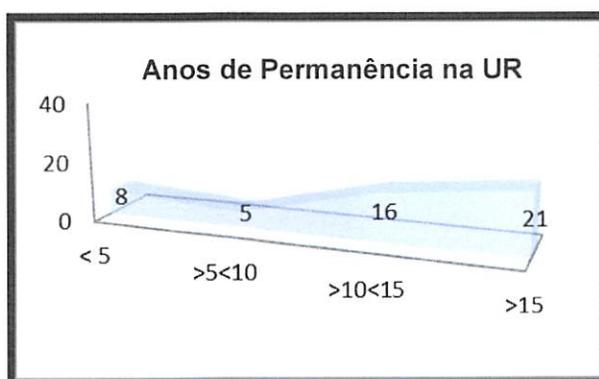
Em 2018, a UR garantiu o acompanhamento a **97 consultas** em diferentes unidades hospitalares.

#### Clientes

No que diz respeito ao **género**, **16** clientes são do sexo feminino e **34** do sexo masculino.



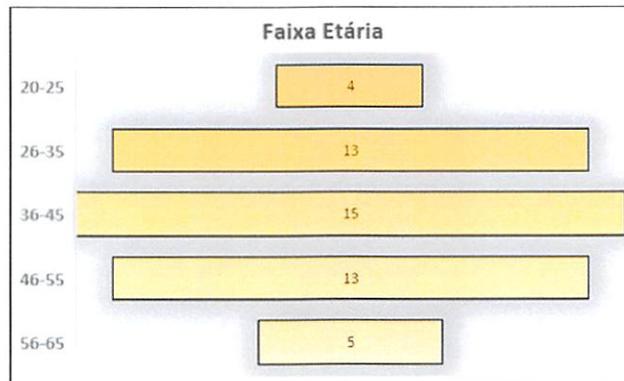
#### Tempo de permanência em anos dos clientes na Unidade Residencial



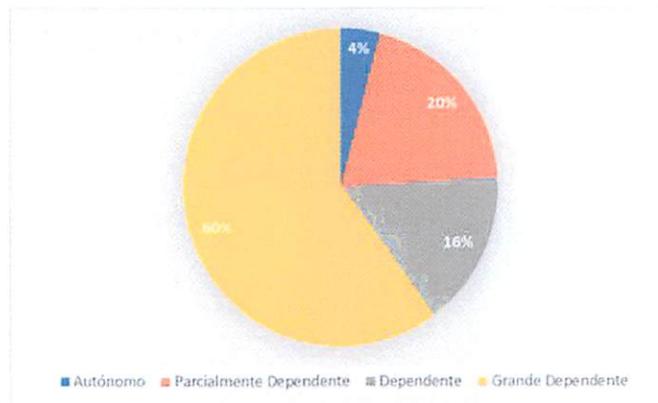
A **faixa etária** dos clientes varia entre os **20** e os **63** anos, sendo a **média de idade 40 anos**, dados que coadunam com o aumento da esperança média de vida em geral, e também das pessoas com deficiência.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

IF.  
 J.  
 P.  
 M.



Grau de **autonomia/funcionalidade**, a maioria dos clientes são grandes dependentes (30).



### Recursos Humanos

A UR contou com uma equipa constituída por **28 colaboradores**.

- 1 Diretor Técnico – Terapeuta Ocupacional;
- 1 Técnico Animador Sociocultural;
- 1 Fisioterapeuta;
- 1 Médico Psiquiatra (em regime de avença);
- 1 Técnico de Serviço Social;
- 21 Ajudantes de Ação Direta;
- 2 Auxiliares de Serviços Gerais.

### Atividades

As Atividades Socioculturais são previamente definidas com o objetivo de elaborar mensalmente o Mapa de Atividades Socioculturais. A planificação das mesmas teve como ponto de partida reuniões trimestrais com os clientes, as reuniões mensais com os Ajudantes de Ação Direta (AAD's), datas festivas que por norma são comemoradas, eventos do CAO, convites, voluntariado e outros.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



No período de janeiro a dezembro de 2018 realizaram-se **227 atividades**, em que participaram **93%** dos clientes. Destacam-se as atividades com os animais, comemoração de aniversários, atividades de expressão plástica, desportivas e sensoriais; treinos de autonomia, idas a concertos, cinema, cinema e teatro, passeios diversos, participação em festas, surf, yoga, entre outras.

### Colónia de Férias Agosto

Realizou-se a Colónia de Férias no mês de agosto, para **35 clientes internos**, que permaneceram por períodos quinze dias e para **2 clientes externos** à UR (CAO).

Desenvolveram-se diversas atividades, tais como atividades na Praia, passeios a parques e jardins e piscinas, atividades Desportivas e jogos tradicionais, cinema, Festas à noite, entre outras.

### Monitorização e resultados UR

| Objetivo                                                         | Indicador                                                               | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência <sup>2</sup> |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Avaliar o Grau de Satisfação dos Clientes                        | Grau de Satisfação dos Clientes                                         | 83%                    | 88%                    | 86%              | 76%                    | 88.37%                 | ↘                      |
|                                                                  | Nº de reclamações recebidas (ano N)                                     | 1                      | 1                      | 0                | 1                      | 0%                     | =                      |
| Assegurar cumprimento da prescrição médica                       | Nº de erros encontrados na administração da medicação dada aos clientes | 0                      | 81                     | n.a              | 3                      | n.a                    |                        |
| Realizar e implementar o Calendário de Atividades Socioculturais | Nº de atividades socioculturais realizadas                              | 176                    | 188                    | 190              | 250                    | 132%                   | ↗                      |
|                                                                  | Nº Clientes que participam no PAS                                       | 90%                    | 87%                    | 90%              | 93%                    | 103%                   | ↗                      |
| Aumentar as receitas diretas                                     | Nº de Dias de Apoio Temporário a Clientes Externos à UR                 | 49                     | 64                     | 70               | 62                     | 89%                    | ↘                      |
|                                                                  | Nº de dias de Apoios Temporários no mês de agosto                       | 428                    | 515                    | 460              | 408 <sup>3</sup>       | 89%                    | ↘                      |
| Identificar o grau de sucesso da implementação dos PII           | Taxa de sucesso dos PII                                                 | 76%                    | 77%                    | 80%              | 74%                    | 92,17%                 | =                      |
| Articulação com a comunidade                                     | Nº de horas de voluntariado                                             | 128                    | 253                    | n.a              | 140                    | n.a                    |                        |
| Controlar sustentabilidade financeira UR                         | Resultado Operacional Trimestral                                        | n.a                    | 41 594                 | 41 594           | 50195                  | 120%                   | ↗                      |

<sup>3</sup> A Unidade Residencial esteve encerrada todo o mês de agosto para obras tendo somente ficado a funcionar a moradia.

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |

J.R.  
 P.N.  


### 3.5 Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio (BETA)

Durante o ano de 2018 o serviço atendeu um total de **49 clientes**, sendo que houve **30** novas admissões. Foram deferidos positivamente todos os pedidos que chegaram ao serviço.

As principais entidades referenciadoras ao serviço mantêm-se os Hospitais, Centros de Saúde e candidatos que vêm por indicação de pessoas que já conhecem o serviço/instituição.

#### Entidades referenciadoras



Realizou-se a **divulgação do serviço** junto de vários serviços da comunidade com atividades na área de reabilitação e geriatria, bem como, a entidades públicas e privadas e, ainda, para os clientes da CERCIOEIRAS.

#### Faixa etária/sexo

Fazendo uma breve caracterização da população atendida, constata-se que é uma população bastante idosa, a maioria dos clientes têm mais de 71 anos de idade e são maioritariamente do sexo feminino. A cliente mais nova tem 2 anos e alugou 1 andarilho pediátrico.

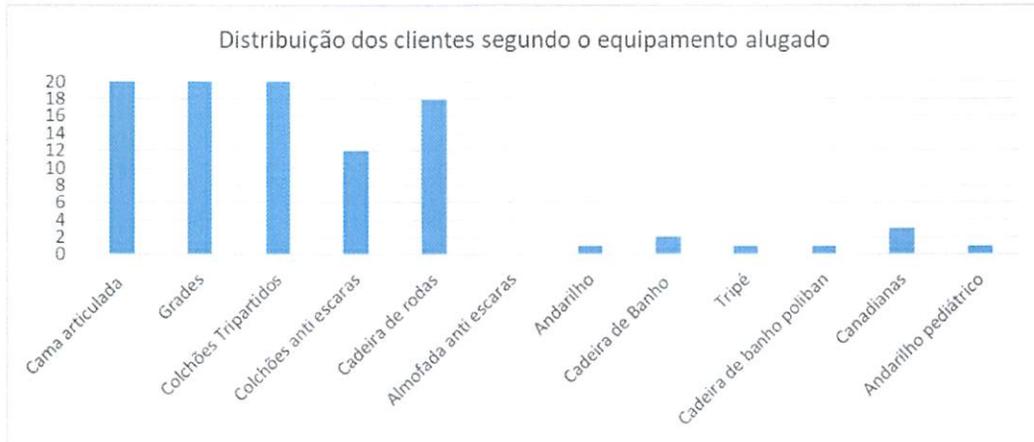


|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

  
 P.N.  
 17/11

### Produtos de apoio alugados

Os produtos de apoio mais requisitados continuam a ser os mesmos de 2017.



Ao longo do ano realizou-se um total de **29 deslocações**, para entregas e levantamento de produtos de apoio e para assegurar a manutenção dos produtos de apoio no domicílio do cliente.

### Monitorização e resultados BETA

| Objetivo                                   | Indicador                              | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultado Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|-----------------------|------------------------|-----------|
| Avaliar a eficácia dos serviços BETA       | Grau de Satisfação dos Clientes        | 95%                    | 91%                    | 92%              | 89%                   | 96.74%                 | ↘         |
|                                            | Nº de reclamações recebidas no serviço | 0                      | 0                      | 0                | 0                     | 100%                   | =         |
|                                            | Taxa de ocupação dos produtos de apoio | 75,09%                 | 65,73%                 | 66%              | 69.25                 | 104.92%                | ↗         |
|                                            | % de resposta a pedidos                | 97,50%                 | 95%                    | 95%              | 100%                  | 105.26%                | ↗         |
| Aumentar a faturação anual do BETA em 1,5% |                                        | --                     | 8717.50€               | 8848.00€         | 9870.00€              | 111.55%                | ↗         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.C.  
 P.N.  
 (Handwritten signatures and initials)

### 3.6 Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

A CERCIOEIRAS integra desde Abril 2009, a rede nacional de Centros de Recursos para a Inclusão (CRI), acreditadas nos termos constantes do Aviso nº 22914/2008, publicado no Diário da República, 2ª série, nº 170, de 3 de Setembro, em conformidade com os princípios da inclusão educativa e social e a promoção de igualdade de oportunidades, expressos no Decreto-Lei nº 54/2018 de 6 de Julho.

#### São agrupamentos parceiros nos CRI:

- Agrupamento Conde de Oeiras
- Agrupamento de Paço de Arcos
- Agrupamento de S. Julião da Barra
- Agrupamento Aquilino Ribeiro
- Agrupamento Carnaxide
- Agrupamento de Carnaxide – Portela
- Agrupamento de Linda-a-Velha
- Agrupamento de S. Bruno

No ano letivo 2017-2018, **foram apoiados 169 alunos** e foram prestados **200 apoios**, de terapia da fala, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia e reabilitação psicomotora.

O CRI contou no seu quadro com 8 colaboradores, 2 dos quais em regime de prestação de serviços

#### Monitorização e resultados CRI

| Objetivo                          | Indicador                                     | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Avaliar a satisfação dos clientes | Grau de Satisfação dos agrupamentos de escola | 98%                    | 100%                   | 100%             | 100%                   | 100%                   | =         |
|                                   | Taxa de execução dos apoios no ano N          | 97%                    | 98%                    | 97%              | 95%                    | 98%                    | ↘         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.P.  
 P.  
 R.  
 M.

### 3.7 Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC)

Em 2018, a CERCIOEIRAS continuou a promover as Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) no 1.º ciclo do Ensino Básico no Agrupamento de Escolas de São Bruno (Caxias).

No ano letivo 2017/2018, contámos com **6 professores** de Atividade Física e Desportiva e de Expressões, contratados em regime de prestação de serviços, para as **266 crianças** que frequentam o 1º ciclo do Agrupamento de Escolas de S. Bruno.

Em Setembro de 2018, com o início do ano letivo 2017/2018, o Agrupamento subdividiu as Expressões em Artes e Teatro, mantendo-se igualmente a Atividade Física e Desportiva. Contamos, com **6 professores** em regime de prestação de serviços, em 3 escolas. No início do ano letivo 2018/2019, estavam abrangidas **255 crianças**.

#### Monitorização e resultados AEC

| Objetivo                                    | Indicador                                          | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017                                            | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Avaliar Grau de Satisfação dos Clientes     | Grau de Satisfação dos Clientes                    | 56%                    | 84% (valor sem 1 escola, cujos questionários não chegaram à CERC) | 75%              | 77,00%                 | 102,67%                | ↗         |
| Identificar o grau de implementação das AEC | Taxa de execução das aulas                         | 98%                    | 96,92%                                                            | 95,0%            | 97,34%                 | 102%                   | ↗         |
| Controlar o desempenho económico da AEC     | Resultado Operacional (Receitas e Despesas da AEC) | -                      | 5543,46€                                                          | 5543,46 €        | 5612,66€               | 101,2%                 | ↗         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

### 3.8 Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF) – CERCIOEIRAS4KIDS

Em Setembro de 2018, demos início a mais um serviço de apoio à comunidade, as **Atividades de Animação e Apoio a Família**, mais adiante designada AAAF ao abrigo do Protocolo de Cooperação estabelecido com a Câmara Municipal de Oeiras e o Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro, cujo objetivo é dar resposta a todas as famílias que em virtude dos seus horários laborais, não conseguem atender aos seus filhos/educandos após o horário escolar, nos **Jardins de Infância (JI) Pedro Álvares Cabral (PAC) e de Porto Salvo**.

Pretende-se com esse serviço promover oportunidades de lazer e convívio entre pares, garantindo tempo de qualidade e de bem-estar onde a componente lúdica se pronuncia em todas as atividades desenvolvidas neste contexto.

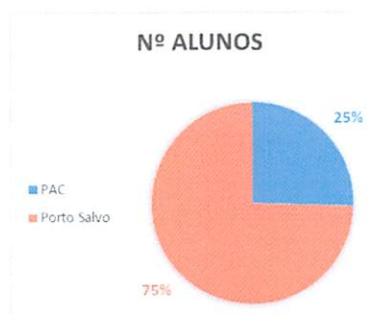
Este compromisso é, todavia, encarado com um grande sentido de responsabilidade na medida em que se procura dar resposta as necessidades básicas das crianças, bem como se procura potenciar um ambiente facilitador ao desenvolvimento de competências e capacidades onde se inclui a autonomia, a responsabilidade, a capacidade de relacionamento interpessoal, a imaginação, criatividade, entre outros.

Este serviço decorre de Setembro a Julho incluindo interrupções letivas (Natal, Carnaval, Páscoa e mês de Julho). O serviço não funciona durante o Mês de Agosto. No tempo letivo funciona entre as 15h30 e as 19h00 e nas interrupções letivas entre as 8h00 e as 19h00

As AAAF desenvolvem-se nos espaços escolares, sendo utilizados os espaços exteriores, recreios, biblioteca, ginásios e polivalentes, refeitório e as próprias salas dos jardins-de-infância.

#### Organização dos grupos

As AAAF deram apoio a 132 crianças com idades compreendidas entre os 3 e 6 anos, dos quais 95 estão inscritos no JI de Porto Salvo e 37 inscritos no JI PAC.



|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.F.  
 P.V.  


No JI de Porto Salvo as crianças estão distribuídas em 5 grupos, com cerca de 16-20 crianças, com um monitor de referência, e 2 monitores de apoio, num total de 7 monitores.

No JI PAC, as crianças estão divididas em 3 grupos de trabalho, com cerca de 12 crianças e 1 monitor de referência, num total de 3 monitores.

### **Atividades realizadas**

O programa de atividades foi elaborado por toda a equipa das AAAF (direção executiva, coordenadora e monitores). Foi criado um Calendário Anual de Atividades, com a supervisão dos Educadores, sendo que deste Plano Anual resulta um Plano Mensal, diferente para cada JI.

O que se espera que qualquer criança faça é que brinque. Desta forma, o principal enfoque é proporcionar às crianças a oportunidade de **brincar livremente**, disponibilizando ferramentas lúdico-pedagógicas, tais como livros, jogos, brinquedos, entre outras. Durante a semana, são realizadas algumas atividades orientadas como a **música**, o **yoga** e a **expressão corporal**, bem como atividades temáticas com os monitores.

### **Passeios ao exterior**

Na interrupção letiva do Natal, as crianças visitaram o **Aquário Vasco da Gama**, em Algés, e o **Up-Up Park**, em Rio de Mouro.

### **Monitorização e resultados AAAF**

Uma vez que esse serviço teve início apenas em Setembro 2018 ainda não existem resultados comparativos.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### 3.9 Serviços Gerais

Os Serviços Gerais têm um papel de grande importância no apoio às Respostas Sociais e Serviços da Instituição, procurando igualmente assegurar e apoiar na satisfação das necessidades básicas e nas atividades de vida diária, prevenindo a dependência e promovendo a autonomia e a integração dos clientes em algumas tarefas do quotidiano.

- Higienização dos espaços
- Lavandaria
- Alimentação (lanche e eventos)
- Compras
- Responsabilidade ambiental

As ações e serviços foram executados pela equipa, em parceria com as outras Respostas Sociais e decorreram de forma planeada.

Diariamente, lavou-se uma média de **184kg** de roupa que equivale a **15 máquinas**. Em relação à máquina de secar roupa, a sua média de utilização é de **3 horas**.

#### Monitorização e resultados Serviços Gerais

| Objetivo                                                     | Indicador                                                   | Resultados Agosto 2016 | Resultados Agosto 2017 | Meta Agosto 2018 | Resultados Agosto 2018 | Objetivo Alcançado (%) | Tendência |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Prevenir falhas na higienização e limpeza dos espaços gerais | Nº de incumprimentos em vistorias aleatórias ou comunicadas | 2                      | 1                      | 3                | 3                      | 100%                   | ↘         |
| Conhecer o desempenho da Lavandaria                          | Nº de incumprimentos no tratamento da roupa                 | 2                      | 1                      | 3                | 1                      | 300%                   | ↗         |
|                                                              | Kilos de roupa lavada                                       |                        | 59263                  | n.a              | 67173                  | n.a                    | ↗         |
|                                                              | N.º de horas de utilização do secador de roupa              | 1102                   | 1078                   | 1000             | 1099                   | 109%                   | ↗         |
| Garantir o aprovisionamento correto                          | Desrespeito da encomenda                                    | 1                      | 2                      | n.a              | 5                      | n.a                    | ↗         |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



## 4. Projetos em Curso em 2018

### 1. Notas de Contato – OCP Solidária na CERCIOEIRAS

- Cofinanciado pela Fundação Calouste Gulbenkian – Programa PARTIS
- Projeto em parceria com a Orquestra de Câmara Portuguesa (promotor), que incide numa intervenção na área da música junto de clientes do Núcleo Ocupacional e Social e Núcleo Terapêutico e de Bem-estar

### 2. IDPLiving - Development of a training program for boosting and facilitating the community living of people with intellectual disabilities (Out.2017 a Set.2019)

- Cofinanciado pelo programa ERASMUS +
- CERCIOEIRAS como entidade coordenadora do projeto
- Projeto europeu desenvolvido em colaboração com Espanha (AMICA, COPAVA), França (E-Seniors), Croácia (HURT) e Portugal (CECD).

### 3. Projeto IMPROVE do Programa ERASMUS + Inclusive Methods in Professional Volunteering in Europe (Out 2018 a Set 2020)

- Cofinanciado pelo programa ERASMUS
- Projeto europeu desenvolvido em colaboração com Dobrovolnické centrum, z.s. (República Checa), Gemeinsam leben und lernen in Europa (Alemanha), ATEMPO (Áustria)

### 4. Projeto Crescer na diferença – Tornar Visível o Invisível

A IV Missão do projeto CRESCER na DIFERENÇA, em Moçambique decorreu em Abril de 2018 e a equipa foi composta por 2 técnicos da CERCIOEIRAS. A base de dados tem **224 pessoas com deficiência registadas** e no final de 2018 tínhamos **11 Padrinhos/ Madrinhas** a apoiar as crianças do projeto.

Foram realizadas as seguintes Atividades:

- **Reuniões** com o Diretor do **Hospital Provincial de Lichinga**;
- **Formação/Sensibilização**, foram realizadas ações de sensibilização, abrangendo cerca de **60 pessoas**;
- **Atividades com as crianças e com as mães/cuidadoras**, através de visitas domiciliárias às crianças já apoiadas pelo Projeto;
- Pagamento de **lanches, fraldas e cestas básicas às crianças**;
- Oferta de **2 cadeiras de rodas** a 2 crianças, e material de ortopedia ao Hospital Provincial de Lichinga.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |  |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                                                                    |
|                                                                                   | <b>Março<br/>2019</b>                    | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra |                                                                                    |

- **Pagamento de 3 bolsas de estudo:** Escolinha **D. Luis Gonzaga**, Lichinga, da uma criança com paralisia cerebral, desde Julho de 2017, Escolinha **Os 3 Pastorinhos**, Lichinga, de uma criança com paralisia cerebral, desde Fevereiro de 2018 e **Universidade Católica de Moçambique**, Curso de Contabilidade e Auditoria a uma jovem com paralisia cerebral.
- 5. Os Surfistas da Banheira**, projeto cofinanciado pelo Instituto Português do Desporto e Juventude. (início Setembro 2018)
- Promover uma atividade lúdico/desportiva, com jovens com deficiência intelectual, através de uma prática regular de surf adaptado
- 6. P'ró Desporto – Encontro com a Natureza**, cofinanciado pelo Programa de Financiamento do INR, I.P. (Jul a Dez de 2018)
- Proporcionar às pessoas com deficiência, intelectual e motora, a oportunidade para aprenderem uma modalidade desportiva inclusiva e terapêutica; combater o preconceito da incapacidade e promover a igualdade de oportunidades.
  - Realização de um programa de 6 dias para aprendizagem de uma modalidade desportiva (canoagem) e terapêutica por parte duma entidade/escola e equipa especializadas (BioParque – São Pedro do Sul). Do grupo fizeram parte 7 clientes e 2 colaboradores.
- 7. Campo de Férias**
- Cofinanciado pelo Programa de Financiamento a Projetos pelo Instituto Nacional de Reabilitação, I.P.
  - Realização de 3 colónias de férias
- 8. Korpus “Parte de Coisa Nenhuma” - Digressão**
- Cofinanciado pelo Programa de Financiamento a Projetos pelo Instituto Nacional de Reabilitação, I.P.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

J.C.  
 P.  
 M.

## 5. Monitorização e Avaliação do Desempenho Organizacional

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



| <b>EIXO 1 Sustentabilidade - Aumentar as condições de Sustentabilidade da Organização</b>          |                                                                                                                                                          |             |                        |                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo estratégico/ operacional</b>                                                           | <b>Ação a realizar</b>                                                                                                                                   | <b>Meta</b> | <b>Resp.</b>           | <b>Resultado</b>                                                     |
| Manter as atuais instalações em bom estado de conservação e aumentar a segurança e acessibilidades | Substituir o pavimento do salão da UR e sala CAO                                                                                                         | Realizado   | Direção Executiva (DE) | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Arranjar o terraço da UR                                                                                                                                 | Realizado   |                        | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Rebaixamento dos acessos à secretaria                                                                                                                    | Realizado   |                        | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Substituir porta da despensa de Secos                                                                                                                    | Realizado   |                        | Realizado                                                            |
| Renovar a frota automóvel                                                                          | Adquirir viaturas                                                                                                                                        | 1           |                        | Realizado                                                            |
| Rever e Implementar o Plano de Sustentabilidade Ambiental                                          | Rever Plano de Sustentabilidade                                                                                                                          |             |                        | Decidida Reunião de Direção não continuar ter Plano Sustentabilidade |
| Manter o valor dos acordos de cooperação existentes                                                | Cumprir os requisitos da contratualização com a Segurança Social do CAO e UR                                                                             | Realizado   | CAO e UR               | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Cumprir os requisitos da contratualização com o Ministério da Educação, para manter o financiamento a colaboradores afetos à Escola de Educação Especial | Realizado   | CAO e DE               | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Implementar o Modelo de Funcionamento do SNIPI                                                                                                           | Realizado   | IP                     | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Manter a parceria existente com os 8 agrupamentos de escolas                                                                                             | 8           | CRI                    | Realizado                                                            |
| Aumentar a taxa de autofinanciamento em 52493,74€ face a Agosto 2017 (524937,40€)                  | Obter aprovação das candidaturas a Projetos Nacionais e Internacionais                                                                                   | Realizado   | DE, CAO, UR, IP        | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Aumentar a faturação anual do BETA                                                                                                                       | Realizado   | BETA                   | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Aumentar as receitas com os produtos e serviços das Atividades Socialmente Úteis e Ocupacionais                                                          | 470€        | CAO                    | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Aumento da eficácia na cobrança das participações familiares faturadas                                                                                   | 1275€       | Contabilidade          | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Aumentar a receita dos apoios temporários UR                                                                                                             | Realizado   | UR                     | Não Realizado                                                        |
|                                                                                                    | Aumentar o valor dos donativos em valor                                                                                                                  | Realizado   | Todos                  | Não Realizado                                                        |
| Redução de custos em cada ano - (5741€/ano)                                                        | Aumentar o valor dos donativos em espécie                                                                                                                | Realizado   | Todos                  | Realizado                                                            |
|                                                                                                    | Reduzir os custos com os Kms                                                                                                                             | 5500.00     | IP                     | 4203,64€                                                             |
|                                                                                                    | Reduzir os Km do CAO                                                                                                                                     | - 430 €     | CAO                    | - 13,881 Km                                                          |
|                                                                                                    | Diminuir o custo com as compras de higiene e conforto                                                                                                    | Realizado   | CAO, UR e SG           | - 440€                                                               |
|                                                                                                    | Reduzir os custos dos fornecimentos e serviços externos (comunicações, manutenção elevadores, seguros e eletricidade...)                                 | - 3500€     | Todos                  | - 9.329,17€                                                          |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



| EIXO 2 Partes Interessadas - Aumentar as condições de qualidade e satisfação das Partes Interessadas, na prestação do serviço |                                                                                                                                                        |           |                           |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------|---------------|
| Objetivo estratégico/ operacional                                                                                             | Ação a realizar                                                                                                                                        | Meta      | Resp.                     | Resultado     |
| Aumentar a Satisfação dos Clientes                                                                                            | Aumentar a taxa de resposta aos questionários de satisfação                                                                                            | 72%       | IP                        | 67%           |
|                                                                                                                               | Manter taxa de resposta aos questionários de satisfação                                                                                                | 100%      | CRI                       | 100%          |
|                                                                                                                               | Aumentar a taxa de resposta aos questionários de satisfação                                                                                            | 69%       | CAO                       | 68%           |
|                                                                                                                               | Aumentar a taxa de resposta aos questionários de satisfação                                                                                            | 65%       | UR                        | 47%           |
|                                                                                                                               | Manter a satisfação dos clientes/famílias com os Serviços Administrativos                                                                              | 93%       | Serv. Adm.                | 93%           |
|                                                                                                                               | Aumentar a satisfação dos clientes/famílias com os Serviços de Transporte                                                                              | 90%       | Transportes               | 89%           |
|                                                                                                                               | Aumentar a taxa de resposta aos questionários de satisfação                                                                                            | 85%       | BETA                      | 89%           |
| Acrescentar inovação à oferta de serviços, pelo estudo e desenvolvimento de novas metodologias de intervenção.                | Implementar novos conhecimentos e boas práticas adquiridas no desenvolvimento de projetos e ações de benchmarking ao serviço/resposta social           | 2         | CAO, IP, CRI, DE, RH e UR | 5             |
| Implementar o novo Sistema de Avaliação de Desempenho                                                                         | Taxa de implementação do Sistema Avaliação do Desempenho                                                                                               | 100%      | RH                        | 100%          |
| Proporcionar crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal aos nossos Colaboradores                                    | Cumprir o plano anual de ações destinadas ao bem-estar dos Colaboradores                                                                               | 10        |                           | 12            |
|                                                                                                                               | Aumentar a taxa de satisfação com o item do questionário "Proporciona-me oportunidades para desenvolvimento de competências pessoais e profissionais?" | 92%       |                           | 92%           |
| Manter os voluntários existentes na CERCIOEIRAS                                                                               | Fazer um focus grupo com voluntários sobre voluntariado na CERCIOEIRAS                                                                                 | 1         | RH                        | Não Realizado |
|                                                                                                                               | Dar visibilidade (facebook, newsletter) ao trabalho desenvolvido pelos voluntários, de modo a valorizar o seu contributo                               | 10        | CAO, UR e Comunicação     | 9             |
|                                                                                                                               | Implementar ações, para o triénio, decorrentes do Focus                                                                                                | 100%      | RH                        | Não Realizado |
| Reforçar as parcerias                                                                                                         | Em áreas específicas (ex. informática, comunicação, design)                                                                                            | 1         | CAO, RH                   | 5             |
|                                                                                                                               | Articulação com os cuidados de saúde primários (preventiva)                                                                                            | 2         | UR                        | Não Realizado |
| Continuar a aproximar e dar a conhecer a CERCIOEIRAS à Comunidade                                                             | Aumentar o n.º de ações de responsabilidade empresarial                                                                                                | 1         | DE                        | 1             |
|                                                                                                                               | Realizar o dia aberto dirigido às empresas                                                                                                             | Realizado | DE, CAO e Comunicação     | Realizado     |
|                                                                                                                               | Promover serviços e produtos                                                                                                                           | 5         | CAO e Comunicação         | 11            |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



| <b>EIXO 3 Crescimento - Reforçar a capacidade de resposta, crescendo e diversificando os serviços</b> |                                                                                                                                                                              |           |                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-----------|
| Objetivo estratégico/ operacional                                                                     | Ação a realizar                                                                                                                                                              | Meta      | Resp.             | Resultado |
| Construir as Novas instalações                                                                        | Apresentar à Direção um estudo da lista de espera (perfil, género e idade dos clientes), para identificar potenciais novos clientes, face à construção das novas instalações | Realizado | CAO e UR          | Realizado |
| Aumentar o n.º de clientes da CERCIOEIRAS em atividades não "core"                                    | Aumentar o n.º de pessoas que recorrem aos serviços "não core" da CERCIOEIRAS através do contacto com o site, facebook, evento                                               | 5         | CAO e Comunicação | 11        |
|                                                                                                       | Promover serviços e produtos                                                                                                                                                 | 5         |                   | 11        |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

40  
 J.  
 P. N.  
 R. N.  
 M. N.

| <b>EIXO 4 Inclusão - Promover práticas de inclusão social, envolvendo e cooperando com a comunidade</b>                                                                 |                                                                                                                                                                                                      |           |              |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-----------|
| Objetivo estratégico/ operacional                                                                                                                                       | Ação a realizar                                                                                                                                                                                      | Meta      | Resp.        | Resultado |
| Implementar a Carta da Diversidade                                                                                                                                      | Conhecer a perceção dos nossos colaboradores face à Diversidade                                                                                                                                      | Realizado | RH           | Realizado |
| Reforçar o papel ativo dos autorrepresentantes da CERCIOEIRAS                                                                                                           | Integrar clientes do grupo de autorrepresentantes em tarefas regulares na Instituição                                                                                                                | 10        | CAO e IP     | 9         |
| Promover a disseminação das boas práticas desenvolvidas na CERCIOEIRAS                                                                                                  | Realização de Seminários, workshops                                                                                                                                                                  | 7         | CAO e IP     | 12        |
|                                                                                                                                                                         | Contributos e/ou realização de/em publicações/artigos                                                                                                                                                | 5         | DE, CAO e UR | 6         |
|                                                                                                                                                                         | Participação como oradores em workshops/seminários/conferências/formações                                                                                                                            | 3         | DE e CAO     | 6         |
| Manter o Projeto Crescer na Diferença, em Moçambique,                                                                                                                   | Realizar Formação aos profissionais de saúde e de educação                                                                                                                                           | 20        | DE           | 20        |
|                                                                                                                                                                         | Aumentar o apadrinhamento das crianças                                                                                                                                                               | 10        |              | 11        |
|                                                                                                                                                                         | Aumentar o n.º de crianças na Base de Dados (rastrear, avaliar e apoiar- 158)                                                                                                                        | 200       |              | 224       |
| Medir o Impacto Social da CERCIOEIRAS                                                                                                                                   | Desenvolver a metodologia de avaliação de medição de impacto social                                                                                                                                  | Realizado | Serv. Social | Realizado |
| Identificar barreiras de acessibilidade relativa aos espaços físicos, às tecnologias da informação e da comunicação, das pessoas com deficiência, no concelho de Oeiras | Apresentar propostas à CMO para melhorar acessibilidade na comunidade de Oeiras                                                                                                                      | 10        | CAO e UR     | 11        |
| Disseminar junto da comunidade, atividades, eventos e locais que permitem condições de acessibilidade de participação às pessoas com deficiência                        | Identificar no site, links com locais, eventos e atividades acessíveis (a ideia é que sendo nós a organização de referência do concelho, a comunidade possa olhar para nós para aceder a informação) | 10        | CAO e IP     | 3         |
| Integrar clientes do CAO em atividades socialmente úteis em contexto comunitário                                                                                        | Promover o treino de competências de desempenho e sociais, e desenvolver plano ASU, que capacitem os clientes a integrar ASU em contexto externo (C05)                                               | 10        | CAO          | 10        |
| Participar em ações conjuntas na comunidade                                                                                                                             | Articular com a comunidade (CMO ou Junta Freguesia), para participação em ações comunitárias com os clientes do CAO                                                                                  | 1         | CAO          | 3         |
| Promover o conhecimento e o exercício dos direitos das pessoas com deficiência                                                                                          | Realizar ações internas para disseminar informação (para famílias e colaboradores)                                                                                                                   | 1         | UR           | Realizado |
|                                                                                                                                                                         | Realizar ações externas para disseminar informação na comunidade (C01)                                                                                                                               | 1         | UR           | Realizado |
| Promover a realização de eventos na comunidade, para sensibilizar para as potencialidades das pessoas com deficiência                                                   | Participação em eventos que envolvam os clientes e que deem enfoque às suas capacidades e potencialidades (C05)                                                                                      | 3         | CAO          | 6         |

|                                                                                                         |                                          |                                                    |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <br><b>CERCIOEIRAS</b> | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                                         | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                                         | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Potra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |



| <b>EIXO 5 Qualidade e Melhoria Continua - Reforçar os níveis de Competitividade, Qualidade e Inovação dos Serviços</b>                        |                                                                                                                                                                                             |           |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|---------------|
| Objetivo estratégico/operacional                                                                                                              | Ação a realizar                                                                                                                                                                             | Meta      | Resp.            | Resultado     |
| Manter a certificação do Sistema Gestão da Qualidade                                                                                          | Decidir sobre a manutenção da certificação pelos referenciais de qualidade da Segurança Social                                                                                              | Realizado | DE, CAO, UR e RH | Realizado     |
|                                                                                                                                               | Obter a certificação anual do SGQ                                                                                                                                                           | Realizado | Todos            | Realizado     |
| Melhorar a eficácia da comunicação interna e externa (transversal a todas as Partes Interessadas)                                             | Realizar Plano de Comunicação                                                                                                                                                               | Realizado | Comunicação      | Realizado     |
|                                                                                                                                               | Implementar Ações do Plano de Comunicação (Distribuição de material gráfico em ações e eventos (internos e externos) da CERCI, para publicitar de modo mais imediato os serviços e produtos | 100%      | Comunicação      | Não Realizado |
| Implementar a utilização de novas tecnologias/softwarewares para melhorar a eficiência da gestão dos processos das respostas sociais/serviços | Apresentar à Direção uma proposta/estudo de tecnologias/softwarewares que possam maximizar a eficiência da gestão dos processos das Respostas Sociais                                       | Realizado | CAO, UR e IP     | Realizado     |

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'R. Félix', 'Rita Pôtra', and others.

## 6. Resumo do Relatório e Contas do Exercício de 2018

**Avaliação dos desvios de execução entre o Orçamento e as Contas apresentadas para o ano de 2018**

### PROVEITOS E GANHOS

|                                           | Previsto              | Realizado             | Desvio %     |
|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Serviços Prestados                        | 411 968,39 €          | 440 694,26 €          |              |
| Subsídios, doações e legados à exploração | 1 608 764,45 €        | 1 660 385,50 €        |              |
| Outros rendimentos                        | 80 286,55 €           | 104 564,65 €          |              |
| Juros e rend. Similares obtidos           | 5 000,00 €            | 5 243,77 €            |              |
| <b>Total de Proveitos e Ganhos</b>        | <b>2 106 019,39 €</b> | <b>2 210 888,18 €</b> | <b>4,98%</b> |

### CUSTOS E PERDAS

| <b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>  |                       |                       |               |
|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Fornecimento de Refeições                 | 216 083,79 €          | 185 180,88 €          |               |
| Eletricidade, Água e Gás                  | 59 045,04 €           | 64 071,38 €           |               |
| Combustíveis                              | 12 443,52 €           | 12 865,59 €           |               |
| Consumíveis gerais e de escritório        | 41 724,94 €           | 71 662,93 €           |               |
| Telefones, Correios e outras comunicações | 4 210,97 €            | 5 350,17 €            |               |
| Outros Fornecimentos e S. Externos        | 219 981,20 €          | 216 453,28 €          |               |
| Total 1                                   | 553 489,46 €          | 555 584,23 €          |               |
| <b>Gastos com o Pessoal</b>               |                       |                       |               |
| Remunerações Certas                       | 1 146 778,96 €        | 1 117 715,20 €        |               |
| Encargos c/ remunerações                  | 248 517,92 €          | 246 267,19 €          |               |
| Outros                                    | 21 832,78 €           | 28 369,54 €           |               |
| Total 2                                   | 1 417 129,66 €        | 1 392 351,93 €        |               |
| <b>Outros Gastos</b>                      |                       |                       |               |
| Custos mercadorias consumidas             | 25 253,86 €           | 23 632,28 €           |               |
| Outros gastos                             | 3 664,08 €            | 14 125,57 €           |               |
| Gastos de depreciação e amortização       | 72 127,75 €           | 70 645,92 €           |               |
| Total 3                                   | 101 045,69 €          | 108 403,77 €          |               |
| <b>Total de Custos e Perdas</b>           | <b>2 071 664,81 €</b> | <b>2 056 339,93 €</b> | <b>-0,74%</b> |

Face à análise apresentada, observamos um acréscimo de 4,98% nos proveitos e ganhos, bem como decréscimo de 0,74% nos custos e perdas, relativamente ao previsto em orçamento para 2018.

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

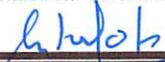
**BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

Unidade monetária: €

| Rubricas                                                                | Notas | 31-Dez-2018         | 31-Dez-2017         |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|---------------------|
| <b><u>ATIVO:</u></b>                                                    |       |                     |                     |
| <b>Ativo não corrente:</b>                                              |       |                     |                     |
| Ativos fixos tangíveis                                                  | 4     | 1 860 878,48        | 1 890 322,49        |
| Investimentos Financeiros                                               | 5     | 203 161,22          | 200 240,56          |
| Outros créditos e ativos não correntes                                  | 6     | 2 004,03            | 2 854,03            |
|                                                                         |       | 2 066 043,73        | 2 093 417,08        |
| <b>Ativo corrente:</b>                                                  |       |                     |                     |
| Créditos a receber                                                      | 7     | 11 039,25           | 7 381,40            |
| Estado e outros entes públicos                                          | 9     | 9 878,55            | 8 227,48            |
| Fundadores/ beneméritos/ patrocinadores/<br>doadores/associados/membros | 8     | 1 268,00            | 1 986,00            |
| Diferimentos                                                            | 10    | 5 140,58            | 3 002,23            |
| Outros ativos correntes                                                 | 11    | 107 998,24          | 501 797,51          |
| Caixa e depósitos bancários                                             | 12    | 1 939 481,41        | 1 438 094,65        |
|                                                                         |       | 2 074 806,03        | 1 960 489,27        |
| <b>Total do Ativo</b>                                                   |       | <b>4 140 849,76</b> | <b>4 053 906,35</b> |
| <b><u>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO:</u></b>                            |       |                     |                     |
| <b>Fundos patrimoniais:</b>                                             |       |                     |                     |
| Fundos                                                                  | 13    | 7 726,00            | 7 701,00            |
| Reservas                                                                | 14    | 1 273 970,96        | 1 165 625,94        |
| Resultados transitados                                                  | 15    | 631 014,14          | 584 687,71          |
| Ajustamentos/ outras variações nos fundos patrimoniais                  | 16    | 1 653 265,22        | 1 712 531,51        |
|                                                                         |       | 3 565 976,32        | 3 470 546,16        |
| Resultado líquido do período                                            |       | 154 548,25          | 154 671,45          |
| <b>Total dos Fundos Patrimoniais</b>                                    |       | <b>3 720 524,57</b> | <b>3 625 217,61</b> |
| <b><u>PASSIVO:</u></b>                                                  |       |                     |                     |
| <b>Passivo não corrente:</b>                                            |       |                     |                     |
| Financiamentos Obtidos                                                  | 17    | 578,93              | 944,57              |
| Outras dívidas a pagar                                                  | 18    | 6 119,49            | 7 863,44            |
|                                                                         |       | 6 698,42            | 8 808,01            |
| <b>Passivo corrente:</b>                                                |       |                     |                     |
| Fornecedores                                                            | 19    | 39 236,74           | 26 484,06           |
| Estado e outros entes públicos                                          | 9     | 39 078,26           | 37 196,47           |
| Fundadores/ beneméritos/ patrocinadores/<br>doadores/associados/membros | 7     | 40,00               | 0,00                |
| Financiamentos obtidos                                                  | 17    | 365,64              | 365,64              |
| Diferimentos                                                            | 10    | 62 687,79           | 38 108,00           |
| Provisões                                                               | 32    | 7.865,83            | 0,00                |
| Outros passivos correntes                                               | 20    | 264.352,51          | 317 726,56          |
|                                                                         |       | 413 626,77          | 419 880,73          |
| <b>Total do Passivo</b>                                                 |       | <b>420 325,19</b>   | <b>428 688,74</b>   |
| <b>Total dos Fundos Patrimoniais e do Passivo</b>                       |       | <b>4 140 849,76</b> | <b>4 053 906,35</b> |

Barcarena, 28 de fevereiro de 2019

A Contabilista Certificada



A Direção



*António Manuel Marques*  
*António Manuel Marques*  
*Manuel Coimbra*

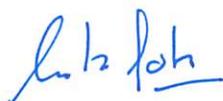
|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS**  
**PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018**  
**CERCIOEIRAS, CRL.**

Unidade Monetária: €

| Rendimentos e Gastos                                                       | Notas | 31-12-2018        | 31-12-2017        |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|-------------------|
| Vendas e serviços prestados                                                | 21    | 440 694,26        | 426 148,83        |
| Subsídios doações e legados à exploração                                   | 22    | 1 660 385,50      | 1 595 102,32      |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                   | 23    | -23 632,28        | -25 747,38        |
| Fornecimentos e serviços externos                                          | 24    | -555 584,23       | -529 686,81       |
| Gastos com o pessoal                                                       | 25    | -1 392 351,93     | -1 362 058,05     |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)                         | 26    | 0,00              | -842,00           |
| Provisões (aumentos/ reduções)                                             | 32    | -7 865,83         | 0,00              |
| Aumentos/ reduções de justo valor                                          | 27    | 187,97            | 5 512,47          |
| Outros rendimentos                                                         | 28    | 103 011,64        | 105 396,94        |
| Outros gastos                                                              | 29    | -4 894,70         | -4 664,58         |
| <b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |       | <b>219 950,40</b> | <b>209 161,74</b> |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização                           | 30    | -70 645,92        | -64 627,69        |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b> |       | <b>149 304,48</b> | <b>144 534,05</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                      | 31    | 5 243,77          | 10 137,40         |
| <b>Resultado antes de impostos</b>                                         |       | <b>154 548,25</b> | <b>154 671,45</b> |
| <b>Imposto sobre o rendimento do período</b>                               |       | <b>0,00</b>       | <b>0,00</b>       |
| <b>Resultado líquido do período</b>                                        |       | <b>154 548,25</b> | <b>154 671,45</b> |

Barcarena, 28 de fevereiro de 2019  
A Contabilista Certificada



A Direção



José Maria Lobato de Aguiar  
 António Paulo António Pessas  
 Samuel Coimbra

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

J.R.  
 P.N.  
 [Handwritten signatures and initials]

**RESULTADOS POR RESPOSTAS SOCIAIS / ATIVIDADE - 31 de Dezembro de 2018**

|                                                                                   | Unidade Residencial | Centro Atividades Ocupacionais | IP                | EEE CRI           | AEC AAAF         | BETA             | TOTAL               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|---------------------|
| <b>RENDIMENTOS E GANHOS</b>                                                       |                     |                                |                   |                   |                  |                  |                     |
| <b>Prestações de serviços</b>                                                     | <b>177 982,06</b>   | <b>227 100,35</b>              | <b>1 820,23</b>   | <b>1 850,22</b>   | <b>21 828,90</b> | <b>10 112,50</b> | <b>440 694,26</b>   |
| Matrículas, mensalidades e outras                                                 | 122 070,00          | 192 675,25                     |                   | 30,00             | 21 828,90        | 10 112,50        | 346 716,65          |
| Colónias de férias                                                                | 19 507,50           | 1 661,00                       |                   |                   |                  |                  | 21 168,50           |
| Quotas e promoções p/ captação de recursos e patrocínios                          | 36 404,56           | 32 764,10                      | 1 820,23          | 1 820,22          |                  |                  | 72 809,11           |
| <b>Subsídios, doações e legados à exploração Do Sector Público Administrativo</b> | <b>656 742,48</b>   | <b>639 264,55</b>              | <b>149 995,60</b> | <b>171 575,89</b> | <b>36 789,06</b> | <b>6 017,92</b>  | <b>1 660 385,50</b> |
| Centro Regional de Segurança Social                                               | 615 190,97          | 593 100,08                     | 143 977,68        |                   |                  |                  | 1 352 268,73        |
| Direcção Regional de Educação de Lisboa                                           |                     |                                |                   | 163 588,21        |                  |                  | 163 588,21          |
| Câmara Municipal de Oeiras                                                        |                     |                                |                   |                   | 35 284,58        |                  |                     |
| De outras Entidades Públicas                                                      | 5 444,00            | 25 854,00                      |                   | 2 722,00          |                  |                  | 34 020,00           |
| Donativos, heranças e outros                                                      | 36 107,51           | 20 310,47                      | 6 017,92          | 5 265,68          | 1 504,48         | 6 017,92         | 75 223,98           |
| <b>Outros Rendimentos</b>                                                         | <b>39 371,40</b>    | <b>46 992,76</b>               | <b>10 340,64</b>  | <b>5 969,59</b>   | <b>0,00</b>      | <b>337,25</b>    | <b>103 011,64</b>   |
| Proveitos Suplementares                                                           | 1 686,26            | 674,50                         | 337,25            | 337,25            |                  | 337,25           | 3 372,51            |
| Estado e Outras Entidades Oficiais                                                | 2 711,23            | 15 419,77                      |                   |                   |                  |                  | 18 131,00           |
| Imputação subsídio ao investimento                                                | 26 077,17           | 23 113,85                      | 7 111,95          | 2 963,32          |                  |                  | 59 266,29           |
| Outros                                                                            | 8 896,74            | 7 784,64                       | 2 891,44          | 2 669,02          |                  |                  | 22 241,84           |
| <b>Aumentos de Justo Valor</b>                                                    | <b>543,55</b>       | <b>543,55</b>                  | <b>232,95</b>     | <b>77,66</b>      | <b>77,65</b>     | <b>77,65</b>     | <b>1 553,01</b>     |
| <b>Juros, dividendos e outros rendimentos similares</b>                           | <b>2 097,51</b>     | <b>2 097,50</b>                | <b>262,19</b>     | <b>262,19</b>     | <b>262,19</b>    | <b>262,19</b>    | <b>5 243,77</b>     |
| <b>Total dos rendimentos e ganhos</b>                                             | <b>876 737,00</b>   | <b>915 998,71</b>              | <b>162 651,61</b> | <b>179 735,55</b> | <b>58 957,80</b> | <b>16 807,51</b> | <b>2 210 888,18</b> |



## CERCIOEIRAS, CRL

## Relatório de Gestão e Contas 2018

Março 2019

Elaborado por:

Ivone Félix  
Rita Pôtra

Aprovado em:

Assembleia Geral

|                                                   | Unidade Residencial | Centro Atividades Ocupacionais | IP                | EEE CRI           | AEC AAAF         | BETA             | TOTAL               |
|---------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|---------------------|
| <b>Custo merc. vendidas e mat. consumidas</b>     | <b>11 816,14</b>    | <b>10 634,53</b>               | <b>0,00</b>       | <b>590,81</b>     | <b>590,80</b>    | <b>0,00</b>      | <b>23 632,28</b>    |
| Géneros alimentares                               | 11 816,14           | 10 634,53                      |                   | 590,81            | 590,80           |                  | 23 632,28           |
| <b>Fornecimentos e serviços externos</b>          | <b>263 345,89</b>   | <b>241 742,17</b>              | <b>22 109,69</b>  | <b>12 155,51</b>  | <b>12 065,92</b> | <b>4 165,05</b>  | <b>555 584,23</b>   |
| Exploração de refeitórios                         | 98 445,00           | 80 227,59                      | 2 820,15          | 1 383,05          | 1 844,07         | 461,02           | 185 180,88          |
| Eletricidade, combustíveis, água e outros fluidos | 35 775,69           | 31 928,84                      | 4 616,22          | 3 077,48          | 769,37           | 769,37           | 76 936,97           |
| Materiais                                         | 31 531,68           | 28 665,17                      | 3 583,15          | 2 149,89          | 5 016,41         | 716,63           | 71 662,93           |
| Outros fornecimentos e serviços externos          | 97 593,52           | 100 920,57                     | 11 090,17         | 5 545,09          | 4 436,07         | 2 218,03         | 221 803,45          |
| <b>Custos com pessoal</b>                         | <b>502 607,30</b>   | <b>558 625,71</b>              | <b>129 029,41</b> | <b>162 605,18</b> | <b>28 926,03</b> | <b>10 558,30</b> | <b>1 392 351,93</b> |
| Remunerações certas                               | 395 514,88          | 444 901,39                     | 102 152,81        | 128 374,49        | 22 441,12        | 8 407,51         | 1 101 792,20        |
| Subsídio de refeição                              | 6 209,67            | 1 962,58                       | 1 675,10          | 3 330,25          | 841,70           | 28,70            | 14 048,00           |
| Prémios de desempenho                             | 1 087,50            | 652,50                         | 37,50             | 45,00             | 37,50            | 15,00            | 1 875,00            |
| Formação                                          | 2 789,82            | 2 163,53                       | 284,68            | 227,74            | 199,27           | 28,46            | 5 693,50            |
| Encargos sobre remunerações                       | 88 479,68           | 99 395,87                      | 22 807,12         | 28 656,23         | 5 031,41         | 1 896,88         | 246 267,19          |
| Seguros                                           | 5 643,75            | 6 265,23                       | 1 454,12          | 1 712,75          | 303,16           | 109,87           | 15 488,88           |
| Medicina no Trabalho                              | 969,93              | 819,05                         | 215,54            | 107,77            | 21,55            | 21,56            | 2 155,40            |
| Outros custos com pessoal                         | 1 912,07            | 2 465,56                       | 402,54            | 150,95            | 50,32            | 50,32            | 5 031,76            |
| <b>Reduções de Justo Valor</b>                    | <b>477,76</b>       | <b>477,76</b>                  | <b>204,76</b>     | <b>68,25</b>      | <b>68,25</b>     | <b>68,26</b>     | <b>1 365,04</b>     |
| Provisões do Período                              | 0,00                | 0,00                           | 5 899,37          | 1 966,46          | 0,00             | 0,00             | 7 865,83            |
| Outros gastos                                     | 2 936,82            | 1 957,88                       | 0,00              | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 4 894,70            |
| Gastos de depreciação e amortização               | 31 790,66           | 37 442,34                      | 1 412,92          | 0,00              | 0,00             | 0,00             | 70 645,92           |
| <b>Total dos custos e perdas</b>                  | <b>812 974,57</b>   | <b>850 880,39</b>              | <b>158 656,15</b> | <b>177 386,21</b> | <b>41 651,00</b> | <b>14 791,61</b> | <b>2 056 339,93</b> |
| <b>Resultado do período</b>                       | <b>63 762,43</b>    | <b>65 118,32</b>               | <b>3 995,46</b>   | <b>2 349,34</b>   | <b>17 306,80</b> | <b>2 015,90</b>  | <b>154 548,25</b>   |

Unidade Monetária: €

Barcarena, 28 de fevereiro de 2019  
A Contabilista Certificada

A Direção

António Paulo António Dias

|                                                                                   |                                          |                                                    |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DO PERÍODO FINDO 31 DE DEZEMBRO DE 2018

Unidade Monetária: €

|                                                            | <b>Notas</b> | <b>31-12-2018</b>    | <b>31-12-2017</b>    |
|------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|----------------------|
| <b>Fluxos de Caixa das Atividades Operacionais</b>         |              |                      |                      |
| Recebimentos de clientes e utentes                         |              | 430 301,49           | 425 854,90           |
| Pagamentos a fornecedores                                  |              | -391 376,00          | -430 497,21          |
| Pagamentos ao pessoal                                      |              | <u>-1 122 227,79</u> | <u>-1 099 762,64</u> |
| Caixa gerada pelas operações                               |              | -1 083 302,30        | -1 104 404,95        |
| Outros recebimentos/pagamentos                             |              | <u>1 598 163,73</u>  | <u>1 348 909,99</u>  |
| <b>Fluxos de Caixa das Atividades Operacionais (1)</b>     |              | <u>514 861,43</u>    | <u>244 505,04</u>    |
| <b>Fluxos de Caixa das Atividades de Investimento</b>      |              |                      |                      |
| Pagamentos respeitantes a:                                 |              |                      |                      |
| Ativos fixos tangíveis                                     |              | -34 900,00           | 0,00                 |
| Investimentos financeiros                                  |              | <u>-1 853,80</u>     | <u>-221 603,87</u>   |
|                                                            |              | <u>-36 753,80</u>    | <u>-221 603,87</u>   |
| Recebimentos provenientes de:                              |              |                      |                      |
| Ativos fixos tangíveis                                     |              | 270,00               | 0,00                 |
| Investimentos financeiros                                  |              | 2 134,62             | 4 433,21             |
| Juros e rendimentos similares                              |              | <u>3 109,15</u>      | <u>5 704,19</u>      |
|                                                            |              | <u>5 513,77</u>      | <u>10 137,40</u>     |
| <b>Fluxos de Caixa das Atividades de Financiamento (2)</b> |              | <u>-31 240,03</u>    | <u>-211 466,47</u>   |
| <b>Fluxos de Caixa das Atividades de Financiamento</b>     |              |                      |                      |
| Pagamentos respeitantes a:                                 |              |                      |                      |
| Financiamentos obtidos                                     |              | <u>-365,64</u>       | <u>-365,64</u>       |
|                                                            |              | -365,64              | -365,64              |
| Recebimentos provenientes de:                              |              |                      |                      |
| Financiamentos obtidos                                     |              | <u>18 131,00</u>     | <u>20 348,25</u>     |
|                                                            |              | 18 131,00            | 20 348,25            |
| <b>Fluxos de Caixa das Atividades de Investimento (3)</b>  |              | <u>17 765,36</u>     | <u>19 982,61</u>     |
| <b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>       |              | <u>501 386,76</u>    | <u>53 021,18</u>     |
| Caixa e seus equivalentes no início do período             |              | 1 438 094,65         | 1 385 073,47         |
| Caixa e seus equivalentes no fim do período                |              | <u>1 939 481,41</u>  | <u>1 438 094,65</u>  |

Barcarena, 28 de fevereiro de 2019  
A Contabilista Certificada

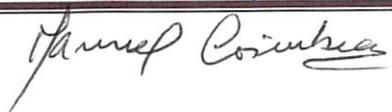


A Direção



Ivone Félix  
Rita Pôtra

António Paulo António Pestre

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

**Aprovado em:**  
Assembleia Geral

**Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais - Período findo em 2018**

|                                                        | Fundos   | Reservas     | Resultados transitados | Outras variações nos fundos patrimoniais | Resultado líquido do período | Total dos fundos patrimoniais |
|--------------------------------------------------------|----------|--------------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Posição no Início do Período 2018</b>               | 7.701,00 | 1.165.625,94 | 584.687,71             | 1.712.531,51                             | 154.671,45                   | 3.625.217,61                  |
| Alterações no período                                  | 25,00    |              |                        |                                          |                              | 25,00                         |
| Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais |          |              |                        | - 59.266,29                              |                              | - 59.266,29                   |
| Constituição reservas excedente exercício 2017         |          | 108.345,02   | 46.326,43              |                                          | - 154.671,45                 | -                             |
|                                                        | 7.726,00 | 1.273.970,96 | 631.014,14             | 1.653.265,22                             | 0,00                         | 3.565.976,32                  |
| <b>Resultado Líquido Período</b>                       |          |              |                        |                                          | 154.548,25                   | 154.548,25                    |
| <b>Posição no Fim do Período 2018</b>                  | 7.726,00 | 1.273.970,96 | 631.014,14             | 1.653.265,22                             | 154.548,25                   | 3.720.524,57                  |

**Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais - Período findo em 2017**

|                                                        | Fundos   | Reservas     | Resultados transitados | Outras variações nos fundos patrimoniais | Resultado líquido do período | Total dos fundos patrimoniais |
|--------------------------------------------------------|----------|--------------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Posição no Início do Período 2017</b>               | 7.626,00 | 1.056.495,81 | 538.096,22             | 1.771.797,80                             | 155.721,62                   | 3.529.737,45                  |
| Alterações no período                                  | 75,00    |              |                        |                                          |                              | 75,00                         |
| Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais |          |              |                        | -59.266,29                               |                              | -59.266,29                    |
| Constituição reservas excedente exercício 2016         |          | 109.130,13   | 46.591,49              |                                          | -155.721,62                  | 0,00                          |
|                                                        | 7.701,00 | 1.165.625,94 | 584.687,71             | 1.712.531,51                             | 0,00                         | 3.470.546,16                  |
| <b>Resultado Líquido Período</b>                       |          |              |                        |                                          | 154.671,45                   | 154.671,45                    |
| <b>Posição no Fim do Período 2017</b>                  | 7.701,00 | 1.165.625,94 | 584.687,71             | 1.712.531,51                             | 154.671,45                   | 3.625.217,61                  |

A variação do Fundo Social refere-se à subscrição de Títulos de Capital por novos três novos Cooperantes.

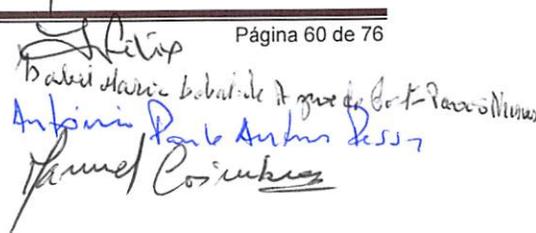
Barcarena, 28 de fevereiro de 2019

A Contabilista Certificada



A Direção



  
 Daniel Maria Bobato de Aguiar, António Paulo António Jesus, Manuel Cosme

|                                                                                                         |                                          |                                                    |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <br><b>CERCIOEIRAS</b> | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |                                         |
|                                                                                                         | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |                                         |
|                                                                                                         | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra | <b>Aprovado em:</b><br>Assembleia Geral |


## CERCIOEIRAS-Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL

### Anexo às Demonstrações Financeiras para o período findo em 31 de Dezembro de 2018

(Valores expressos em euros)

#### 1. NOTA INTRODUTÓRIA

A **CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação dos Cidadãos com Incapacidade, CRL** é uma Cooperativa de Solidariedade Social e de Utilidade Pública (Despacho Publicado no Diário da República II série n.º 193 de 23 de Agosto de 1985), constituída no dia 20 de Junho de 1977, com sede na Rua 7 de Junho, 57, 2730-174 Barcarena, sendo reconhecida pelo Instituto António Sérgio do sector Cooperativo. Sofreu as 1ª alterações estatutárias segundo diretrizes do Instituto António Sérgio, publicadas em Diário da República III série n.º 149 de 30 de Junho de 1990. Sofreu as 2.ª alterações estatutárias de forma a tornar-se Cooperativa de Solidariedade Social em 1999, publicadas no Diário da República III série n.º 202 de 30 de Agosto de 1999. Em Janeiro de 2010, sofre a 3ª alteração estatutária para mudança da denominação de Cooperativa de S. Pedro para CERCIOEIRAS (Insc. 3 – AP. 23/20100115 –UTC). É detentora do Número Único de Identificação Fiscal 500661952.

#### 2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

##### a) Referencial Contabilístico

Em 2018 as Demonstrações Financeiras foram elaboradas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Entidade e de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector Não Lucrativo (NCRF-ESNL) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março. No Anexo II do referido Decreto, refere que o Sistema de Normalização Contabilística para Entidades do Sector Não Lucrativos é composto por:

- Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF);
- Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) – Portaria n.º 220/2015 de 24 de Julho;
- Código de Contas (CC) – Portaria n.º 106/2011 de 14 de Março;
- NCRF-ESNL – Aviso n.º 6726-B/2011 de 14 de Março; e
- Normas Interpretativas (NI).

##### b) Pressuposto da continuidade

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

|                                                                                   |                                          |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                   | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                   | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |



c) Regime do acréscimo

A Cooperativa regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo, pelo qual os rendimentos e ganhos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas de "Devedores e credores por acréscimos e diferimentos".

d) Classificação dos ativos e passivos não correntes

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis a mais de um ano a contar da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, como ativos e passivos não correntes.

e) Eventos subsequentes

Os eventos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras.

Caso existam eventos materialmente relevantes após a data do balanço, são divulgados no anexo às demonstrações financeiras.

f) Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

### 3. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas de contabilidade aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

#### 3.1. Moeda funcional e de apresentação

As demonstrações financeiras da Cercioeiras - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL são apresentadas em euros. O euro é a moeda funcional e de apresentação.

#### 3.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

As depreciações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método das quotas constantes, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens. Até ao período de 2010 foram utilizadas as taxas previstas no DL79/89, que regulamentava as taxas a utilizar nas IPSS.

|                                                                                                         |                                          |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <br><b>CERCIOEIRAS</b> | <b>CERCIOEIRAS, CRL</b>                  |                                                    |
|                                                                                                         | <b>Relatório de Gestão e Contas 2018</b> |                                                    |
|                                                                                                         | <b>Março 2019</b>                        | <b>Elaborado por:</b><br>Ivone Félix<br>Rita Pôtra |

*J.F.*  
*P.N.*  
*Am*  
*lp*  


As taxas de depreciação utilizadas no presente exercício correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

|                                | Anos de vida útil |
|--------------------------------|-------------------|
| Edifícios e outras construções | 50                |
| Equipamento básico             | 4 - 8             |
| Equipamento de transporte      | 4 - 5             |
| Ferramentas e utensílios       | 4 - 8             |
| Equipamento administrativo     | 4 - 5             |
| Outros ativos fixos tangíveis  | 1 - 8             |

As despesas com reparação e manutenção destes ativos são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

### 3.3. Imposto sobre o rendimento

A Cooperativa está isenta do Imposto sobre o rendimento, por reconhecimento de sua Excelência o Secretário de Estado dos Assuntos Sociais conforme Despacho de 30 de Novembro de 1989, publicado no Diário da República III série nº32 de 7 de Dezembro de 1990.

### 3.4. Clientes e outros valores a receber

As contas de "Clientes" e "Outros valores a receber" não têm implícitos juros e são registadas pelo seu valor nominal diminuído de eventuais perdas de imparidade, reconhecidas nas rubricas 'Perdas de imparidade acumuladas', para que as mesmas reflitam o seu valor realizável líquido.

### 3.5. Caixa e equivalentes de caixa

Esta rubrica inclui caixa, depósitos à ordem e a prazo em bancos e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez com maturidades até um ano.

### 3.6. Fornecedores e outras contas a pagar

As contas a pagar a fornecedores e outros credores, que não vencem juros, são registadas pelo seu valor nominal, que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

### 3.7. Rédito e regime do acréscimo

O rédito compreende o justo valor da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços decorrentes da atividade normal da Cooperativa. O rédito é reconhecido líquido de abatimentos e descontos.

A Cooperativa reconhece rédito quando este pode ser razoavelmente mensurável, seja provável que a Cooperativa obtenha benefícios económicos futuros, e os critérios específicos descritos a seguir se encontrem cumpridos. O montante do rédito não é considerado como razoavelmente mensurável até que todas as contingências relativas a uma prestação de serviços estejam substancialmente resolvidas.

## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL, (CERCIOEIRAS), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2018 (que evidencia um total de 4.140.850 euros e um total de fundos patrimoniais de 3.720.525 euros, incluindo um resultado líquido de 154.548 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações nos fundos patrimoniais, a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e anexo às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, de acordo com a Norma Contabilística e Relato Financeiro para Entidades do Setor não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização.

#### Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da CERCIOEIRAS nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

#### Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e Relato Financeiro para Entidades do Setor não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- a elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- a criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- a avaliação da capacidade da CERCIOEIRAS de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da CERCIOEIRAS.

### **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras**

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança, mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da CERCIOEIRAS;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e Relato Financeiro para Entidades do Setor não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- concluimos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da CERCIOEIRAS para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a CERCIOEIRAS descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e Relato Financeiro para Entidades do Setor não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização; e
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

**RELATÓRIO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES**

**Sobre o relatório de gestão**

Em nossa opinião, o relatório de gestão foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Lisboa, 14 de março de 2019



---

KRESTON & ASSOCIADOS - SROC, LDA.  
Representada por Jaime de Macedo Santos Bastos