

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

1. Enquadramento

A Direcção da CERCIOEIRAS – Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL, vem dar conta das actividades desenvolvidas ao longo do ano de 2011. Fá-lo com um sentimento de dever cumprido pelo trabalho desenvolvido a favor das pessoas com deficiência mas, também, de gratidão por todos os que abraçaram este projecto.

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 funcionários que com o seu esforço e dedicação, permitem obter estes resultados;
- Todos os voluntários que de uma forma comprometida decidiram dar o seu tempo a esta causa;
- Todos os parceiros que connosco decidiram fazer esta caminhada;
- Todas as empresas doadoras que nos permitiram fazer mais e melhor;
- Todos os organismos da Administração Pública, garante da nossa sustentabilidade.

Iniciamos, este relatório, realçando a maturidade e consolidação do nosso Sistema de Gestão da Qualidade evidenciada pela realização da 1ª auditoria de acompanhamento que manteve as nossas certificações (ISO 9001:2008 e Manuais de Qualidade da Segurança social-nível A).

Manteve, ao longo de 2011, um compromisso com os princípios que norteiam a sua existência e que se expressam na sua:

✓ **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.

✓ **Valores:**

🚩 *Respeito pela pessoa*

Reflectindo padrões de ética exigentes, a nossa conduta pauta-se por, de forma clara e inequívoca, nos relacionarmos com clientes, colaboradores, parceiros e comunidade, numa base de responsabilidade, confiança e transparência.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

✚ *Melhoria continua*

Estimular, desenvolver e criar serviços com ênfase na excelência, utilizando o Sistema de Gestão da Qualidade para tomar decisões sustentáveis.

✚ *Trabalho em equipa*

Acrescentando valor através do esforço coletivo e do trabalho em rede, valorizando a complementaridade, as competências e as realizações individuais na prossecução da nossa visão.

✚ *Responsabilidade Ambiental*

Contribuindo para a melhoria e qualidade do meio ambiente minimizando os desperdícios, conservando, reutilizando e respeitando os recursos naturais.

2. Objetivos Estratégicos 2012-2014

A colaboração de todos na elaboração do Planeamento Estratégico para o horizonte 2012-2014 são mais-valia no alinhamento da estratégia e gestão da CERCIOEIRAS. Os objetivos estratégicos permitem nortear as nossas ações no futuro próximo e a médio prazo.

Vetor Sustentabilidade	
OE1	No final de 2014, os proveitos próprios serão de 25% superiores ao valor de 2010 (comparticipações familiares, outros proveitos operacionais-pirilampos, angariação de fundos e quotas)
OE2	No final de 2014, o resultado operacional do exercício é 10% inferior ao de 2010
OE3	No final de 2014, o grau de satisfação geral dos clientes é 90% (muito e totalmente satisfeito)
OE4	No final de 2014, o grau de satisfação dos colaboradores é de 50% (muito e totalmente satisfeito)
OE5	No final de 2012, ter implementado e avaliado um programa de voluntariado que contemple: guia de acolhimento, avaliação de satisfação, necessidades de voluntariado e regulamento
OE6	No final de 2013, a CERCIOEIRAS tem implementado um programa de sustentabilidade ambiental
OE7	No final de 2014, estão efetuadas obras de reparação nas paredes e pavimentos interiores, adquirida uma viatura ligeira para o SAD e substituídos os equipamentos obsoletos/danificados.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

Vetor Crescimento

OE8	No final de 2014, a CERCIOEIRAS terá aumentado a sua capacidade de resposta (novas instalações da CERCIOEIRAS - CAO, UR e BETA)
OE9	No final de 2014, o nº de clientes atendidos é de 750

Vetor Visibilidade

OE10	No final de 2014, a CERCIOEIRAS tem um plano de marketing e comunicação implementado que abranja áreas de investigação, empresas e comunidade
-------------	---

3. Contextualização

O ano de 2011, consolidou as parcerias existentes com os **Agrupamentos de Escolas do Concelho de Oeiras**, com o **Centro Distrital de Segurança Social**, com a **C.M. de Oeiras**, com a **Direcção Regional de Educação de Lisboa**, com o **Instituto Nacional de Reabilitação** com a **Microsoft**, com a **Linklaters**, com a **Oriflame**, com a **Fundação PT**, com a **Fundação EDP**, com a **ENTRAJUDA** e o **Banco Alimentar de Lisboa**, com a **Xerox**, com a **Orquestra de Câmara Portuguesa** e a **Fundação Aragão Pinto**.

Foi, ainda possível a realização de novas parcerias com as empresas: **Ideias & Desafios**, **BAGA – design**, **DEEPSTEP- comunicação** e **Carla Chamusca – design de comunicação**.

Na área do edificado conseguiu-se a pintura exterior da maioria dos edifícios com o importante contributo do voluntariado empresarial da **GALP**, do **BES**, da **Combined Insurance**, do Grupo **SONAE** e do Grupo de **Caminhadeiros**. A compra de tintas teve o apoio da **CIN**.

O sistema de **comunicação interno e externo** foi melhorado com a página no **facebook**, a **newsletter** da CERCIOEIRAS, o mapa mensal de **Recursos Humanos** e com o início do boletim mensal **dos Auto representantes**.

Na área da **Responsabilidade Ambiental** recebemos a Menção Honrosa do Prémio EDP- Energia Eléctrica e Ambiente 2011

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

Situada no Concelho de Oeiras, Freguesia de Barcarena a CERCIOEIRAS tem, ao longo dos seus 35 anos de existência dado um forte contributo para o atendimento e inclusão da população com deficiência e/ou em situação de risco do Concelho de Oeiras.

Ao longo do ano de 2011 e com uma média de **oitenta e oito colaboradores**, deu apoio a:

Respostas Sociais/Serviços	N.º pessoas atendidas em 2011
Programa de Intervenção Precoce de Oeiras (PIPO)	80
Escola de Educação Especial (EEE)	13
Actividades Terapêuticas e de Tempos Livres (ATTL)	23
Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	186
Centro de Actividades Ocupacionais (CAO)	86
Unidade Residencial (UR)	57
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	29
Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio	63
TOTAL	537

Procedemos à actualização e reorganização da lista de espera, através do contacto com todos os candidatos o que permitiu saber as reais necessidades dos serviços da CERCIOEIRAS.

Lista de Espera	Concelho de Oeiras	Concelhos Limítrofes (Cascais, Lisboa, Sintra e Amadora)
Centro de Actividades Ocupacionais	56	10
Unidade Residencial	24	21
Serviço de Apoio Domiciliário	10	0
TOTAL	90	31

Os registos desta tabela reportam-se a dados da Lista de Espera de CAO, UR e SAD de Dezembro/2011. A este respeito e, como forma de colmatar as necessidades do Concelho de Oeiras, referimos a intenção de cedência de um terreno em Queluz de baixo, pela C. M. de Oeiras, para a construção de um Centro de actividades Ocupacionais para 40 pessoas e de uma Unidade Residencial para 24 pessoas.

O presente relatório contém, também, uma síntese da avaliação dos objectivos operacionais realizados pelas diferentes Respostas Sociais.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

4. Direcção

A Direcção é constituída por sete elementos e, em 2011, reuniu quinzenalmente, com excepção do mês de Agosto, para a gestão corrente da CERCI. Articula, com os diferentes sectores nos pelouros que cada elemento tem atribuído e, ainda, através da Directora Executiva. A avaliação dos Objectivos Estratégicos da CERCIOEIRAS encontra-se em anexo (anexo 1)

Para além da Gestão corrente da CERCI e da participação regular em reuniões, encontros, seminários, colóquios, foram desenvolvidos pela Direcção outras actividades das quais se destacam:

Representação	Participou nas 2 Assembleias Gerais Ordinárias da CERCIOEIRAS, apresentando o Relatório de Contas e de Actividades de 2010 e o Orçamento e Plano de Actividades de 2012.						
	Participou nas 2 Assembleias Gerais da Fenacerci da qual detêm a presidência da Assembleia Geral e no jantar de entrega do Prémio EDP – Energia Elétrica e Ambiente 2011.						
	Promoveu uma sardinhada em Julho para pais, clientes, funcionários e comunidade, a Festa de Natal e um jantar convívio com os seus colaboradores.						
	Quer através da imprensa escrita, quer nos meios audiovisuais fomos citados (artigos, entrevistas, notícias) 12 vezes, na empresa escrita e participámos em 3 programas televisão. O site foi visualizado por cerca de 20 000 pessoas e o Facebook com 1200 amigos.						
	Estivemos representados em 7 eventos convidados por diversas por entidades.						
	As dez avaliações de desempenho não realizadas devem-se a nove cessações de contrato e a uma ausência prolongada, superior a 6 meses.						
Qualidade	<p>Distribuição das Avaliações de Desempenho 2011</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Quantidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Avaliados</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Não Avaliados</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Quadro 1</p>	Categoria	Quantidade	Avaliados	71	Não Avaliados	10
Categoria	Quantidade						
Avaliados	71						
Não Avaliados	10						



CERCIOEIRAS, CRL

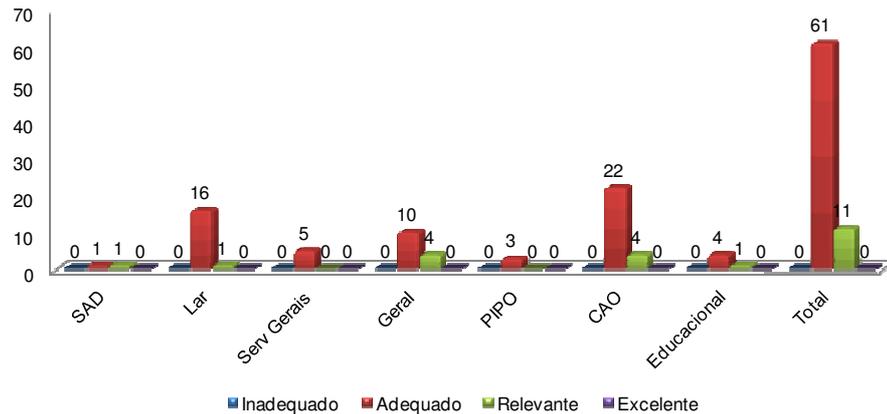
Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

Da Avaliação de Desempenho de 2011 resultaram: 0 inadequados, 61 adequados, 11 relevantes e 0 excelentes (quadro 2), no total das Respostas Sociais/Serviços.

Distribuição das Avaliações de Desempenho 2011 por Resposta Social/Serviço



Quadro 2

Qualidade

Realizou-se, pelo sexto ano consecutivo, a avaliação do grau de satisfação aos clientes e/ou famílias. Foram enviados 179 questionários tendo-se obtido 112 respostas, o que corresponde a uma participação 62,57% (quadro 3), representando um aumento de 6% face a 2010.

	Nº enviados	Nº recebidos	Taxa de resposta
PIPO	39	29	74,36%
EEE	15	8	53,33%
CAO	67	38	56,72%
UR	38	23	60,53%
SAD	20	14	70,00%
TOTAL	179	112	62,57%

Quadro 3

A análise dos questionários foi baseada nas frequências de respostas e não na análise de médias, o que nos permitiu evidenciar com clareza as questões avaliadas como mais e menos positivas, bem como o número de clientes que o fazem.



CERCIOEIRAS, CRL

Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

Qualidade

No gráfico seguinte é apresentada uma análise geral da satisfação com a CERCIOEIRAS, a qual foi baseada na moda, ou seja, no valor mais frequente de resposta, para a questão “De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com...?” em cada Resposta Social.



Quadro 4

O quadro seguinte demonstra que apenas a Intervenção Precoce aumentou o grau de satisfação dos clientes, em 2011 (quadro 5).



Quadro 5

Recursos Humanos

Em 2011, a Direção da CERCI contou, em média, no seu quadro permanente com **oitenta e oito colaboradores**, e, ainda, **cinco** pessoas ao abrigo do Programa “Estágios profissionais” e **uma** ao abrigo do Programa Vida Emprego.

A taxa de rotatividade foi de **27,59%**, o que representa um aumento de **244%** de taxa, sendo que a taxa de absentismo também aumentou, de **6,6%**, em 2010, para **9,89%** em 2011.

Numa clara aposta na Qualificação dos Colaboradores, a Direção aumentou em **16,5%** o n.º de **horas de formação** que proporcionou aos seus colaboradores (**1921 horas**). O montante investido, pela CERCIOEIRAS foi de **2188.50€**, o que se revestiu numa **diminuição de 54,50%** face a 2010, numa clara aposta na formação financiada.

Clientes

No total das respostas sociais/serviços e ao longo do ano de 2011, deu resposta a **537** (quinhentas e trinta e sete) **pessoas**, correspondente a um **aumento de 7.4%**, face a 2010.

A maior variação de clientes, ocorreu no Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio.

Realizámos e/ou participámos em **3 Colónias de Férias**, em diferentes regiões do País, com **43 clientes** e numa colónia de **Praia**, em Julho e Agosto para **50 clientes**.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

<i>Voluntários</i>	A CERCI passou a contar com mais 3 voluntários num total de 21 , nas actividades regulares da CERCI, de 50 na Campanha do Pirlampo Mágico e em outras actividades esporádicas.
<i>Parcerias Institucionais</i>	Mantivemos, em 2011, as parcerias existentes com o: Centro de Saúde de Oeiras, Banco de Bens Doados Bombeiros Voluntários de Barcarena, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Oeiras, Fenacercí, Junta de Freguesia de Barcarena Escola Superior de Saúde de Alcoitão, Faculdade de Medicina de Lisboa, Escola Superior de Tecnologias de Saúde de Lisboa e do Porto, Universidade Atlântica, Escola Superior de Educação de Lisboa, Fundação AFID Diferença e o Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
<i>Sustentabilidade</i>	Manutenção dos Acordos de Cooperação com o Instituto da Segurança Social para as Respostas Sociais CAO, SAD, Unidade Residencial e Intervenção Precoce.
	Manutenção do Acordo de Cooperação com a Direcção Regional de Educação de Lisboa , para apoio ao funcionamento da Escola de Educação Especial e do Centro de Recursos para a Inclusão.
	Manutenção do subsídio anual da Câmara Municipal de Oeiras .
	Realização da Mailing anual a particulares e empresas do Concelho, para angariação de donativos pecuniários ou em géneros, da qual resultou o apoio de 51 particulares e de 22 empresas (Oriflame, Fundação Galp Energia, Cimertex, PARTAC SGPS, Ktl, Farmácia Sacoor, Comissão U. Nave Stª António, Banco Alimentar, Cadbury Portugal, Izasa Portugal, Estrela Garcia - Fáb. Calçado, Clube Júnior, Maritz Marketing, Oeingerge, Banco Espírito Santo, Combined Insurance, Diarsol, Farmácia Albergaria, Pitney Bowes, Tintas Robbialac, Nucase).
	Venda de 20905 pirlampos mágicos, 2933 pin's , 137 t-shirts e 9 CD's , no Concelho de Oeiras, o que significou uma diminuição relativamente ao ano de 2010.
	Candidatura a Projetos: Instituto Nacional de Reabilitação – Colónias de férias, aprovado e Prémio BPICapacitar , recusado, SIC-Esperança , recusado, Prémio EDP – Energia Elétrica e Ambiente 2011 , aprovado

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

5. Avaliação dos objetivos operacionais 2011

OE1 – Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos clientes

OE2 – Acelerar a modernização do sistema de gestão e os processos da melhoria contínua

	<i>Objectivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE1	Aumentar o grau de satisfação dos clientes externos	N.º de reclamações	8/ano	8	Analisar e implementar medidas correctivas/preventivas	Dez2011	D. Executiva
		N.º de sugestões	4/ano	1	Analisar e implementar medidas em conformidade		
		N.º de clientes que se posicionam no " muito satisfeito" e "totalmente satisfeito" na pergunta "qual a sua satisfação geral..."	5%	-17%	Analisar e implementar medidas em conformidade	Dez2011	D. Executiva e Diretoras Técnicas
	Melhorar os processos das respostas sociais	N.º de Não Conformidades e N.º de Observações	N.A. (constituir histórico ano zero)	25NC e 45OM	Analisar os relatórios das Auditorias Internas Analisar os relatórios das Auditorias Externas	Dez2011	Resp. Qualidade
OE2	Manter a Certificação ISO 9001/2008 e SS	Realizado/Não Realizado	N.A.	Realizado	Realizar as auditorias internas e as externas de acompanhamento	Jul2011	D. Executiva

OE3 – Aumentar a oferta de serviços

	<i>Objectivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE3	Aumentar as instalações actuais	Realizado/Não Realizado	N.A.	Realizado	Obter o compromisso da CMO de cedência de um terreno	Dez2011	D. Executiva

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

OE4 – Promover o desenvolvimento sustentável

	Objectivos operacionais	Indicadores	Meta 2011	Resultado	Ações	Prazo	Responsáveis
OE4	Aumentar o valor das receitas indirectas	Valor dos donativos N/Valor dos Donativos N-1	5%	-45%	Promover acções de angariação junto do tecido empresarial e particulares	Dez2011	D. Executiva
		Receita dos Pirlampos N/Receita dos Pirlampos N-1	5%	-9%	Promover acções de venda junto dos munícipes	Dez2011	D. Executiva/ D.Técnicas
	Manter os custos de exploração	Desvios ao orçamento 2011/receitas	0%	3,50%	Controlo Orçamental /receitas	Dez2011	D. Executiva

OE5 - Consolidar as parcerias existentes e incrementar novas parcerias

	Objectivos operacionais	Indicadores	Meta 2011	Resultado	Ações	Prazo	Responsáveis
OE5	Incrementar novas parcerias	Nº de novas parcerias N/Nº de parcerias N-1	3	4	Estabelecer contactos com associações e empresas.	Dez2011	D. Executiva
	Aumentar o nº de horas de voluntariado	Nº de horas de voluntariado realizadas N/ Nº de Horas de voluntariado realizadas N-1	10%	153,50%	Angariar novos voluntários		

OE6 - Aumentar a qualificação dos Recursos Humanos

OE7 - Promover a satisfação e o envolvimento dos empregados

	Objectivos operacionais	Indicadores	Meta 2011	Resultado	Ações	Prazo	Responsáveis
OE6	Promover a qualificação dos empregados de baixa qualificação	Nº de colaboradores a frequentar RVCC	5	3	Implementar em colaboração com a AFID um programa de RVCC	Dez2011	Técnica de Recursos Humanos
	Reforçar os pedidos de formação profissional auto-propostos	Nº de formação auto-propostas N/ Nº de formação auto-propostas N-1	20%	75%	Solicitar aos colaboradores. os cursos de formação profissional que se propõem a realizar.		
OE7	Reduzir o absentismo	Taxa de Absentismo	5%	9,89%	Medidas para redução do absentismo		
	Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores	% de colaboradores que avaliam a CERCI, entre muito e totalmente satisfeito	5%.	-21%	Propor e realizar actividades que envolvam os trabalhadores		

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

OE8 - Reforçar o sistema de informação e comunicação interna

OE9 - Melhorar a comunicação externa

OE10 - Mudar a imagem institucional

	<i>Objectivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE8	Consolidar o sistema de informação e comunicação interna e externa	N.º de Newsletters	4	4	Produzir e editar Newsletters Temáticas	Dez2011	D. Técnicas
		N.º de acessos mensais ao site. (A criar histórico durante o corrente ano)	N.A.	Realizado	Alterar o Site, por forma obter indicadores de acesso		D. Executiva
		N.º de fãs no facebook	1500	- 19%	Reforçar o n.º de informações no facebook		

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

6. Respostas Sociais

a. Intervenção Precoce

Em Setembro de 2011, a equipa de Intervenção Precoce da CERCIOEIRAS, passou a integrar a Equipa Local de Intervenção de Oeiras (ELI) do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância. A ELI é constituída por uma equipa pluridisciplinar, assente em parcerias institucionais, integrando representantes dos Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social (CERCIOEIRAS), da Saúde (ACES Oeiras/Carnaxide) e da Educação (Agrupamento de Escolas Conde de Oeiras).

A ELI de Oeiras, constituída em cumprimento do Art.º 7º do Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de Outubro, rege-se pelas disposições constantes do respectivo Regulamento Interno e Protocolo de constituição e pelas normas regulamentadoras e orientações emitidas pela Comissão de Coordenação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI). É um serviço especializado e gratuito.

Considerando a acção desenvolvida pela equipa de Intervenção Precoce da CERCIOEIRAS, no ano de 2011, foram atingidos os seguintes resultados:

- Apoio técnico a 80 crianças e suas famílias nas especialidades de terapia da fala, terapia ocupacional, fisioterapia, psicologia e serviço social nos vários contextos de vida.
- Realização de 3 reuniões/mês objectivando a discussão periódica dos casos em atendimento, assim como a análise e programação do trabalho a efectivar no acompanhamento às famílias.
- Realização de uma sessão de sensibilização sobre o seguinte tema: “Legislação: Direitos e Deveres”.
- Realização de 1 reunião anual de famílias sobre os aspectos estruturais e funcionais do serviço.
- Divulgação junto das famílias de informação relativa a acções de formação.
- Formação dos vários elementos da equipa, nas seguintes temáticas: Neurodesenvolvimento em pediatria; Técnicas comportamentais de trabalho – como otimizar o trabalho em equipa; Informação sobre epilepsia; Percepção visual e função dos membros superiores; Técnicas de apresentação; Formação de auditores internos; Intervir com famílias multiproblemáticas pobres: estratégias de sucesso; Ostogénese imperfeita; Ortoses dinâmicas de pé-tornozelo.
- Realização da 5ª e 6ª acção do Projecto “Sensibilizar para a parentalidade” em parceria com a equipa materno-infantil do Centro de Saúde de Oeiras, a qual consiste em acções de sensibilização para grávidas e acompanhantes: Ciclo de vida familiar, vinculação, promoção da saúde mental nos pais, legislação e preparação para o parto – método profilático.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

- Acolhimento de 7 estagiário no âmbito da terapia da fala (2), terapia ocupacional (1), fisioterapia (3) e reabilitação psicomotora (1).
- Participação de 1 elemento na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, alargada.

b. Avaliação dos objetivos operacionais da IP/2011

OE1 – Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos clientes

	Objectivos operacionais	Indicadores	Meta 2011	Resultado	Ações	Prazo	Responsáveis
OE1	Aumentar o grau de satisfação dos clientes	% de clientes que se posicionam no "muito satisfeito" e "totalmente satisfeito" no item satisfação geral	95%	93%	Análise dos resultados dos questionários de satisfação clientes	Set - 2011	D. Técnica e equipa
		Nº de reclamações/sugestões	1/ano	2/ano	Analisar e implementar medidas correctivas/preventivas	Dez - 2011	

OE4 – Promover o desenvolvimento sustentável

OE5 - Consolidar as parcerias existentes

	Objectivos operacionais	Indicadores	Meta 2011	Resultado	Ações	Prazo	Responsáveis
OE4	Aumentar as receitas não directas	Receitas dos Pirilampo no ano N/ Receitas dos Pirilampos no ano N-1	100%	96,5%	Promover acções de venda junto dos municípios.	Set-2011	D. Técnica
	Manter os custos operacionais	Orçamento 2011	100%	100%	Controlo orçamental	Dez-2011	D. Técnica e equipa
OE5	Reforçara parceria com o Agrupamento de Centros de Saúde de Oeiras e a equipa de Intervenção Precoce do Agrupamento Conde de Oeiras	Realizado/Não Realizado	N.A.	Realizado	Articular com o Agrupamento de Centros de Saúde de Oeiras no âmbito do Dec. – Lei nº 281/2009	Dez - 2011	D. Técnica
		Realizado/Não Realizado	N.A.	Realizado	Articular com a equipa de Intervenção Precoce do Agrupamento Conde de Oeiras no âmbito do Dec. – Lei nº 281/2009		

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

c. Escola de Educação Especial

Na continuidade dos anos anteriores, a população da Escola de Educação Especial (EEE) diminuiu o número de alunos de 16 para 13, fruto de alterações na Legislação (Dec. Lei 3/2008) e, do aumento da idade dos alunos,

Dado que, até 2013, todos os alunos da EEE passarão para o CAO quando atingirem os 16 e/ou 18 anos, manteve-se uma colaboração estreita com o Centro de Actividades Ocupacionais (CAO). Esta colaboração visou, essencialmente, a preparação da transição de alguns clientes para o CAO.

Considerando a acção desenvolvida pela EEE, no ano de 2011, foram realizadas as seguintes actividades:

1. As actividades desportivas e terapêuticas foram realizadas de acordo com o planeado, tendo os alunos usufruído de Hidroterapia na instituição, de Natação Adaptada na Piscina do Complexo Desportivo do Jamor, Hipoterapia ou Equitação Adaptada no Centro Hípico da Ajuda, Vela Adaptada e Psicomotricidade na instituição e Caminhada na comunidade ou na instituição;
2. No contexto da instituição os clientes usufruíram ainda de acordo com as suas necessidades de Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala;

Participação dos alunos nas colónias de férias, nas actividades intercentros, na caminhada mágica e, em todas as actividades promovidas pela organização

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

d. Centro de Atividades Ocupacionais

O ano de 2011 caracterizou-se por 3 saídas não previstas de clientes por motivos de falecimento e 3 entradas de clientes da escola de Educação Especial, o que totalizou 86 atendimentos.

Clientes/ Famílias

Nº Clientes CAO	Entrada clientes	Saída clientes	Total apoios /Ano
80	3	3	86

O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) manteve e estabeleceu novas parcerias e desenvolveu projetos, com forte enfoque nas atividades de inclusão, procurando deste modo e cada vez mais, dar visibilidade e envolver a comunidade.

A destacar:

- O Projeto Form Àrt em parceria com a CERCIAMA e a CERCILISBOA- formação para clientes e técnicos na área da dança e teatro;
- A continuação da parceria com a CERCIAMA e a CERCLISBOA, com 5 atuações do espetáculo “A Maior Flor do Mundo”;
- Uma parceria com o projeto “Pico no pé”, com a encenação de uma performance “Fado, pelo nosso grupo de dança inclusiva- Korpus;
- Novas participações em exposições, com produtos realizados pelos clientes nas oficinas do CAO, nomeadamente na Feira BIPP, em escolas do Concelho de Oeiras, no jardim-de-infância na Damaia e restaurante RIOS;
- O projeto “Mais Vital”, financiado pelo INR para desenvolvimento de 2 colónias de férias e praia;
- Participação na “Mostra de Boas Práticas em Reabilitação e Inserção Social”, organizada pela Fenacerci, ISPA e CAIS, com um cartaz ilustrativo da experiência do grupo de dança Korpus;
- Participação no concurso para criação de um cartaz, em linguagem fácil, sobre a convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, organizada pela ANACED;
- Estabelecemos novas parcerias com escolas de ensino superior, no âmbito dos estágios curriculares, nomeadamente:
 - a) The School of Dramatherapy, na área da expressão dramática;
 - b) Universitat autónoma de Barcelona, na área da dança inclusiva;
 - c) Instituto Politécnico de Lisboa, na área da Animação Sociocultural;
 - d) Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro, no curso profissional de animador Sociocultural.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

- Integrámos um cliente, na fábrica de calçado “Estrela Garcia”, em Barcarena, no âmbito das Atividades Socialmente Úteis;
- Mantivemos as parcerias com a Oriflame (produção de 1175 peças), a J Santos (produção de 226 299 peças) e o Afatelier (limpeza espaços).

Em Outubro, iniciámos duas novas atividades de âmbito desportivo (hidroginástica e Ginástica de manutenção), para os clientes internos que desenvolvem atividades Socialmente Úteis (ASU), em horário a partir das 16h00.

Das atividades planeadas, não foram realizadas 2, por dificuldades de gestão de tempo da equipa:

- A Jornada Técnica, em Abril, com tema a definir, para cerca de 30 participantes (aberta ao exterior);
- A Formação de “Boas Praticas- Maus tratos, Abuso Sexual e Gestão Conflitos “

e. . Avaliação dos objetivos operacionais do CAO do ano 2011

OE1 – Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos clientes

	<i>Objetivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE1	Aumentar o grau de satisfação dos clientes	N.º de clientes que se posicionam no " muito satisfeito" e "totalmente satisfeito" na pergunta “qual a sua satisfação geral...”	85%	73.33%	Análise dos resultados dos Questionários de Satisfação clientes	Set2011	D. Técnica e equipa
				Não realizada	Realizar 1 sessão de sensibilização/formação para as famílias, clarificando sobre procedimentos do CAO		
		Realizado	Realizar reuniões de grupo e uma individual com os responsáveis legais				
		Nº de reclamações	3/ano	3	Analisar e implementar medidas corretivas/preventivas	Dez-2011	

OE3 – Crescer através do aumento do n.º de clientes

	<i>Objetivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE3	Aumentar o nº de clientes em CAO	Nº de clientes em CAO N**/Nº de clientes em CAO N-1	10	12	Integrar os clientes da Escola de Educação Especial no CAO	Set2011	D. Técnica

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

OE4 – Promover o desenvolvimento sustentável

	<i>Objetivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE4	Aumentar o valor das receitas indiretas	Receita dos Produtos no ano N/ Receita dos Produtos no ano N-1	10%	52%	Aumentar a venda de produtos realizados nas atividades Socialmente Úteis	Dez2010	D. Técnica e equipa

OE5 - Consolidar as parcerias existentes e incrementar novas parcerias

	<i>Objetivos operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE5	Incrementar novas parcerias	Nº de novas parcerias N/Nº de parcerias N-1	3	47%	Estabelecer contactos com associações e empresas.	Dez-2011	D. Técnicos
		Nº de Peças N/ Nº de Peças N-1	30%	+101	Angariar/Negociar com o tecido empresarial acordos para a montagem interna de produto	Dez2011	D. Técnica

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

f. Unidade Residencial

O ano de 2011 apresentou-se como um grande desafio a todos os colaboradores da CERCIOEIRAS. O empenho da equipa traduziu-se, na prática, na manutenção das certificações de qualidade nos Referenciais de Qualidade da Segurança Social e ISSO 9001, em auditoria realizada em Novembro sem a identificação de Não Conformidades.

Por outro lado foram realizados Planos de Desenvolvimento Individuais a todos os clientes com uma taxa de sucesso na consecução dos objetivos de 82%.

Houve ainda um incremento de 104% de Horas de formação tendo a média por colaborador passado de 5,5h para 11,5h

Cientes

Durante o ano de 2011 foram atendidos 50 clientes com apoio permanente, com idades compreendidas entre os 14 e os 56 anos. Foram ainda prestados 7 apoios a clientes externos, que se preconizaram em 243 apoios temporários durante os fins-de-semana e mês de Agosto.

Importa ainda referir que a UR teve duas reclamações de clientes, que foram devidamente analisadas e respondidas.

Ainda com impacto significativo junto dos clientes, foram planeadas e realizadas 58 Atividades Socioculturais, nas quais participaram 87% dos clientes. A planificação das mesmas teve como ponto de partida uma reunião com os clientes, na qual foram transmitidas as que gostariam de realizar.

g. Avaliação dos objetivos operacionais da UR/2011

OE1 – Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos clientes

OE2 - Acelerar a modernização dos sistemas de gestão e os processos de melhoria contínua

	<i>Objetivos Operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE1	Aumentar o grau de satisfação dos clientes externos	N.º de clientes que se posicionam no "satisfeito" e "totalmente satisfeito" na área Confiança e Segurança	80%	55%	Análise dos resultados dos Questionários de Satisfação clientes Participação clientes e famílias na elaboração dos PDIs dos clientes	Set-11	D. Técnico
		Nº de reclamações	0	2	Analisar e implementar medidas correctivas/preventivas	Dez-11	D. Técnico
OE2	Melhorar os processos das respostas sociais	Nº de Não Conformidades e N.º de Observações	N.A. (constituir histórico ano zero)	13 NCs 21 OM	Analisar os relatórios das Auditorias Internas	Dez-11	D. Técnico

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

OE4 – Promover o desenvolvimento sustentável

OE5 - Consolidar as parcerias existentes e incrementar novas parcerias

	<i>Objetivos Operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE4	Aumentar as receitas não directas	Nº de acompanhamentos médicos	N.A. (constituir histórico ano zero)	Realizado	Propor à Direcção a criação de um novo serviço – acompanhamento a consulta fixando um preço	Dez-11	D. Técnico
	Aumentar as receitas directas	Receitas dos Apoios extraordinários N/ Receitas doa apoios	5%	43,8%	Ocupar 2 vagas extra todos os fins-de-semana	Dez-11	D. Técnico
OE5	Incrementar novas parcerias	Nº de novas parcerias N/Nº de parcerias N-1	1	1	Estabelecer contactos com associações e empresas.	Dez-11	D. Técnico

OE6 – Aumentar a qualificação dos Recursos Humanos

OE7 - Promover a satisfação e o envolvimento dos empregados

	<i>Objetivos Operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ação</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE6	Promover a qualificação dos colaboradores de baixa qualificação	Nº de horas de formação por colaboradores	10%	104%	Divulgar informação junto dos colaboradores de formações pertinentes ao seu desempenho profissional	Dez-11	D. Técnico
	Reduzir o absentismo	Taxa de Absentismo	5%	6,65%	Medidas para redução do absentismo	Dez-11	D. Técnico

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

h. Apoio Domiciliário

Durante o ano 2011 foram efetuadas 36 inscrições no S.A.D., tendo-se dado uma resposta positiva a 9. Acrescenta-se que 20 desistiram por falecimento, integração noutras instituições ou porque a família optou por colocar os seus familiares inscritos em Lar.

Caracterização dos clientes

No ano de 2011 foram atendidos 29 clientes, 10 do sexo masculino e 18 do sexo feminino. Do total dos clientes 22 têm 55 ou mais anos. Os restantes 6 clientes têm idades compreendidas entre os 14 e 34 anos de idade.

Serviços Prestados

No que se refere à utilização dos serviços disponibilizados verifica-se que:

- 17 Clientes usufruíram do serviço de higiene pessoal;
- 15 Clientes tiveram o serviço de distribuição de Refeições;
- 5 Clientes foram apoiados pelo serviço de acompanhamento;
- 2 Beneficiaram do serviço tratamento de roupa;
- 3 Clientes tiveram o serviço higiene habitacional;
- 1 Clientes tiveram o serviço de fisioterapia;

Importa ainda ressaltar que 8 clientes da SAD, beneficiaram de 2 ou mais serviços.

Acompanhamento Social

Objetivando-se o acompanhamento de todas as situações sociais, realizaram-se 82 visitas domiciliárias durante o ano. Estas tiveram como objetivos aferir a necessidade de alterar a prestação do serviço, a evolução do grau de dependência dos clientes e a sua satisfação face ao serviço prestado.

De forma a garantir o bem-estar, o acompanhamento clínico e o exercício dos direitos sociais dos clientes do S.A.D. foi efectuado um trabalho de parceria com as seguintes entidades comunitárias:

- ❖ Centro de Saúde de Oeiras – Foi encaminhado 1 clientes para avaliação dos Cuidados Continuados, devido ao aparecimento de zonas de pressão.
- ❖ Segurança Social – Realizou-se o encaminhamento de 1 Cliente para integração em Lar e um encaminhamento para 1 cliente beneficiar da Teleassistência.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

i. Avaliação dos objetivos operacionais do SAD/2011

OE1 Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos Clientes

	<i>Objetivos Operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE1	Manter o grau de satisfação dos clientes SAD	Manter a % de clientes que avaliam de uma forma geral a satisfação com o SAD entre o satisfeito e o totalmente satisfeito	85%	90,91%	Verificar mensalmente o cumprimento da instrução de trabalho empratamento das refeições SAD	Jul-2011	D. Técnica
			Realizar 12 acompanhamentos por Ajudante familiar	Não realizado	Acompanhar 1 vez por mês cada Aj. Familiar durante a prestação de serviços	Dez-2011	
			Realizar 4 visitas domiciliárias por cliente	Realizado	Realizar trimestralmente visitas domiciliárias a cada cliente	Dez-2011	
		Nº de reclamações recebidas	Receber 0 reclamações	2	Realizar reuniões individuais trimestralmente com os clientes/ cuidadores informais	Dez-2011	
	Proporcionar e divulgar atividades socioculturais aos clientes SAD	Realizado/Não realizado	Realizar 4 atividades	13	Realizar atividades socioculturais trimestralmente	Dez-2011	D. Técnica
		Nº de participantes	4 Clientes por atividade	6			
		Nº de atividades divulgadas	N.A.	16	Divulgar atividades concelhias e facilitar acesso às mesmas	Dez-2011	D. Técnica e equipa
		Nº de participantes por actividade		2.7%			
	Criar um espaço de partilha de experiências/ estratégias na prestação de cuidados a pessoas idosas	Realizado/Não realizado	Realizar 2 reuniões	Não realizado	Realizar reuniões temáticas semestralmente com os clientes/cuidadores informais	Dez-2011	D. Técnica e equipa
		Nº de participantes	4 Cuidadores informais por reunião	Não realizado			

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

OE5 Consolidar as parcerias existentes

	<i>Objetivos Operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE5	Fomentar a participação de clientes em atividades socialmente úteis	Realizado/Não Realizado	N.A.	Não realizado	Inserir atividades socialmente úteis no quotidiano dos clientes	Dez-2011	D. Técnica e equipa

OE6 Aumentar a qualificação dos Recursos Humanos

	<i>Objetivos Operacionais</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Meta 2011</i>	<i>Resultado</i>	<i>Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Responsáveis</i>
OE6	Favorecer a formação dos colaboradores SAD	Participação/Não participação	Participação de 3 colaboradores SAD	3	Facilitar a participação dos colaboradores do SAD no Plano de Formação Transversal	Nov-2011	D. Técnica
		Realizado/Não Realizado	4 ações de formação	Não Realizado	Realizar ações de formação nas reuniões de equipa sobre boas práticas na prestação de cuidados		

Barcarena, 14 de Março de 12

A Direção

 CERCIOEIRAS	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

7. Relatório e Contas do Exercício de 2011

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

RELATÓRIO DA DIRECÇÃO

EXERCÍCIO DE 2011

No cumprimento das disposições legais e estatutárias, a Direcção da **CERCIOEIRAS, CRL** submete à apreciação dos Cooperantes o Relatório e Contas do Exercício findo em 31 de Dezembro de 2011. As atividades do exercício são as que constam no Relatório de Atividades.

O exercício de 2011 apresenta um resultado positivo de **€ 4.226,75** (Quatro mil, duzentos vinte e seis euros, setenta e cinco cêntimos), com a seguinte composição:

	Ano n	Ano n-1
RESULTADOS OPERACIONAIS	(54.931 €)	(392.286 €)
RESULTADOS FINANCEIROS	16.825 €	7.473 €
RESULTADOS CORRENTES	(38.105 €)	(384.813) €
RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS	42.332€	375.343€
RESULTADO DO EXERCÍCIO	4.227€ €	(9.470) €

QUADRO SÍNTESE DOS PROVEITOS

	Ano n	Ano n-1
VENDAS	10.741 €	11.867 €
PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	287.351 €	274.481 €
PROVEITOS SUPLEMENTARES	17.245€	2.142,00€
SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO	1.508.745 €	1.343.049 €
OUTROS PROVEITOS OPERACIONAIS	48.924 €	54.478 €
PROVEITOS FINANCEIROS	17.214 €	7.826 €
PROVEITOS EXTRAORDINÁRIOS	149.131 €	377.857 €

QUADRO SÍNTESE DOS CUSTOS

	Ano n	Ano n-1
CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E CONSUMIDAS	44.365 €	48.660 €
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	512.764 €	523.053 €
CUSTOS COM O PESSOAL	1.250.462 €	1.255.754 €
AMORTIZAÇÕES DO EXERCÍCIO	94.640 €	224.004 €
IMPOSTOS	30 €	5 €
OUTROS CUSTOS OPERACIONAIS	25.645 €	26.826 €
CUSTOS E PERDAS FINANCEIROS	389 €	354 €
CUSTOS E PERDAS EXTRAORDINÁRIOS	106.799 €	2.515 €

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DOS RESULTADOS

A Direcção, de acordo com os Estatutos da Instituição, propõe que o excedente líquido tenha a seguinte aplicação:

FUNDO DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO	845,35 €
FUNDO SOCIAL	845,35 €
FUNDO DE INVESTIMENTO	1.268,02 €
RESULTADOS TRANSITADOS	1.268,03 €

As atividades para o ano de 2012, são as que constam no Plano de Atividades.

Barcarena, 09 de Março de 2012

A DIREÇÃO



CERCIOEIRAS, CRL

Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

BALANÇO ANALÍTICO

ACTIVO

31 de Dezembro de 2011

CONTAS	NOME	ANO N			ANO N-1
		Ativo Bruto	Amort./Prov.	Ativo Líquido	Ativo Líquido
	<u>IMOBILIZADO:</u>				
	- <u>Imobilizações corpóreas:</u>				
422	Edifícios e outras construções	2.711.229,02	541.929,40	2.169.299,62	1.414.412,90
423	Equipamento básico	251.958,87	250.454,48	1.504,39	103.119,58
424	Equipamento de transporte	239.824,22	218.602,77	21.221,45	22.810,08
425	Ferramentas e utensílios	59.294,67	52.022,54	7.272,13	14.196,76
426	Equipamento administrativo	148.298,23	146.913,99	1.384,24	2.792,27
429	Outras Imobilizações Corpóreas	113.271,89	37.755,78	75.516,11	101.944,70
448	Imobilizado em Curso	0,00		0,00	0,00
		3.523.876,90	1.247.678,96	2.276.197,94	1.659.276,29
	<u>Dívidas de terceiros - Médio e Longo Prazo</u>				
268	Outros Devedores	7.286,93		7.286,93	0,00
	<u>Dívidas de terceiros - Curto prazo</u>				
212	Clientes-Utentes	5.816,34		5.816,34	
229	Fornecedores - conta adiantamentos	460,00		460,00	
241+243	Estado e outros entes públicos	9.237,99		9.237,99	8.480,25
261+262+264+268	Outros devedores e credores	529,98		529,98	13.036,69
		16.044,31		16.044,31	21.516,94
	- <u>Títulos Negociáveis</u>				
18	Outras Aplicações de Tesouraria	108.916,52		108.916,52	106.562,09
	<u>Depósitos bancários e caixa:</u>				
12	Depósitos bancários C/Ordem	181.621,15		181.621,15	239.455,61
13	Depósitos bancários C/Prazo	651.790,00		651.790,00	500.000,00
111+112	Caixa	2.193,12		2.193,12	1.604,70
		835.604,27		835.604,27	741.060,31
	<u>ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:</u>				
271	Acréscimos de proveitos	27.102,08		27.102,08	4.574,43
272	Despesas com custo diferido	4.881,32		4.881,32	4.568,36
		31.983,40	0,00	31.983,40	9.142,79
	Total do ativo	4.523.712,33	1.247.678,96	3.276.033,37	2.537.558,42



CERCIOEIRAS, CRL

Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

BALANÇO ANALÍTICO
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO

31 de Dezembro de 2011

CONTAS	NOME	ANO N	ANO N-1
	<u>CAPITAL PRÓPRIO:</u>		
51	Fundo Social	4.513,00	4.714,00
56	Reservas Estatutárias	567.854,46	567.854,46
57	Reservas Livres	441,00	
		572.808,46	572.568,46
591	Resultados transitados	339.394,21	348.864,21
881	Resultado líquido do exercício	4.226,75	-9.470,00
		343.620,96	339.394,21
	TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	916.429,42	911.962,67
	<u>Dívidas a terceiros- Médio e longo prazo</u>		
268	Outros credores	17.102,20	0,00
	<u>Dívidas a terceiros- Curto prazo</u>		
261	Fornecedores de Imobilizado	0,00	0,00
22.1	Fornecedores nacionais c/c	30.765,99	41.859,66
242+245	Estado e outros entes públicos	27.863,35	27.414,19
262+264+268	Outros credores	68.569,71	87.032,28
		127.199,05	156.306,13
	<u>ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:</u>		
273	Diferimento de custos	178.484,94	179.130,31
274	Proveitos diferidos	2.036.817,76	1.290.159,31
		2.215.302,70	1.469.289,62
	TOTAL DO PASSIVO	2.359.603,95	1.625.595,75
	Total do capital próprio e passivo	3.276.033,37	2.537.558,42

A Técnica Oficial de Contas nº 11960

Barcarena, 09 de Março de 2012.

A Direcção



CERCIOEIRAS, CRL

Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

CUSTOS E PERDAS /31 de Dezembro de 2011

CONTAS		EXERCÍCIOS			
		ANO N		ANO N-1	
61	Custo mercadorias vendidas e mat. cons.	44.365,47		48.660,11	
62	Fornec. e serviços externos	512.764,25	557.129,72	523.052,83	571.712,94
	Custos com o pessoal				
642	Remunerações	1.023.454,05		1.044.234,93	
645	Encargos Sociais	180.184,70		172.367,83	
643+646+647+648	Outros	46.823,13	1.250.461,88	39.151,56	1.255.754,32
662+663	Amortizações do imobilizado Corpóreo	94.640,42	94.640,42	224.004,26	224.004,26
63	Impostos	60,00		5,00	
65	Outros custos operacionais	25.645,55	25.705,55	26.826,00	26.831,00
	(A)		1.927.937,57		2.078.302,52
688	Custos e perdas financeiras		388,93		354,07
	(C)		1.928.326,50		2.078.656,59
69	Custos e perdas extraordinárias		106.799,19		2.515,00
	(E)		2.035.125,69		2.081.171,59
88	Resultado líquido do exercício		4.226,75		-9.470,00
			2.039.352,44		2.071.701,59
PROVEITOS E GANHOS					
CONTAS		EXERCÍCIOS			
		ANO N		ANO N-1	
71	Vendas	10.741,44		11.867,12	
72	Prestações de Serviços	287.351,29		274.480,76	
73	Proveitos suplementares	17.245,23		2.141,67	
74	Subsídios à Exploração	1.508.744,87		1.343.048,68	
76	Outros proveitos operacionais	48.924,15	1.873.006,98	54.478,71	1.686.016,94
	(B)		1.873.006,98		1.686.016,94
781	Proveitos e ganhos financeiros		17.214,15		7.826,84
	(D)		1.890.221,13		1.693.843,78
79	Proveitos e ganhos extraordinários		149.131,31		377.857,81
	(F)		2.039.352,44		2.071.701,59

RESUMO	ANO N	ANO N-1
Resultados operacionais B-A	-54.930,59	-392.285,58
Resultados Financ. (D-B) - (C-A)	16.825,22	7.472,77
Resultados correntes (D-C)	-38.105,37	-384.812,81
Resultados extraordinários	42.332,12	375.342,81
Resultados antes impostos F-E	4.226,75	-9.470,00
Resultado líq. exercício F-G	4.226,75	-9.470,00

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

ANEXO AO BALANÇO E À DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS EM 31/12/2011

ENQUADRAMENTO CONTABILÍSTICO

Foi seguido o Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social, sendo o Balanço, Demonstração dos Resultados e as Peças Finais, preparados a partir dos registos contabilísticos.

As notas cuja numeração se encontra excluída deste anexo, não são aplicáveis.

1 – ELEMENTOS NÃO COMPARÁVEIS

No exercício de 2011, os custos das Amortizações do Imobilizado Corpóreo e o Subsídio para o Investimento, não são comparáveis com os anos anteriores.

Desde o ano de 2002, com a conclusão dos investimentos em imóveis e equipamentos destinados à atividade da instituição, foram calculadas as Amortizações do Imobilizado Corpóreo e a utilização do subsídio para o investimento de acordo com os critérios do Decreto-lei 2/90.

Recalculámos as amortizações e os subsídios para o investimento desde os anos de 2002 a 2010 inclusive, de acordo com os critérios do decreto-lei 78/89, que regulamenta as taxas a utilizar nas IPSS, procedimentos que originaram custos extraordinários relativos a exercícios anteriores no montante de 106.799,19€.

2 - CRITÉRIOS VALORIMÉTRICOS UTILIZADOS

As Matérias de Consumo, e as Imobilizações Corpóreas estão valorizadas ao custo de aquisição.

As Amortizações, pelo método das quotas constantes, foram utilizadas as taxas previstas no Decreto-lei 78/89.

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

4 - EMPREGADOS AO SERVIÇO DA INSTITUIÇÃO

Em 2011 o número médio de trabalhadores ao serviço da Instituição foi de 88, mais 2 Professores destacados pelo Ministério da Educação.

PESSOAL	LAR RESIDENCIAL	CENTRO ACTIVIDADES OCUPACIONAIS	ESCOLA EDUCAÇÃO ESPECIAL	INTERVENÇÃO PRECOCE	CENTRO RECURSOS P/INCLUSÃO	SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO
D. Executivo	1(30%)	1(30%)	1(20%)	1(5%)	1(10%)	1(5%)
D. Técnicos	1 (25%)	1		1(50%)		1(25%)
T. R. Humanos	1(30%)	1(30%)	1(20%)	1(5%)	1(10%)	1(5%)
Psicólogo			1(50%)	1(50%)	1	
Terap. Ocupac.		3	1(50%)	1(50%)	2	
T. Reab. Especial	1	2 + 1(50%)	1 (50%)			
Terapeuta da Fala			1 (25%)	1(75%)	4	
Téc. S. Social	1(25%)	1(50%)		1(50%)		1(25%)
Fisioterapeuta	1(25%)	1(50%)	1(25%)	1 (75%)	1(25%)	
Aux. Pedagógica			3			
M. Actividades		4+1 (50%)				
Administrativos	1	1+1 (50%)	1	1(25%)		1(25%)
Mot.^a Serv. Públicos		2				
Lavadeira	1					
Ajud. Lar	21					
Ajud. Familiares						3
A. Serv. Gerais	2	2	1			
Vigilantes		16				
Resp. Serv.Gerais	1(40%)	1(30%)	1 (20%)			1(10%)
Manutenção	1	1(50%)	1 (25%)	1(5%)	1(5%)	1(15%)
Jardineiro	1(25%)	1(25%)				

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

5 - NÚMERO DE UTENTES POR RESPOSTAS SOCIAIS

Respostas Sociais/Serviços	N.º pessoas atendidas em 2011
Programa de Intervenção Precoce de Oeiras (PIPO)	80
Escola de Educação Especial (EEE)	13
Atividades Terapêuticas e de Tempos Livres (ATTL)	22
Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)	186
Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)	86
Unidade Residencial (UR)	57
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	29
Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio	63
TOTAL	537

6 - MOVIMENTO DO ACTIVO IMOBILIZADO E AMORTIZAÇÕES

ACTIVO BRUTO

IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS	SALDO INICIAL	PIDDAC	OUTROS FINANC.	ABARES	TRANS-FERÊNCIA	SALDO FINAL
EDIF.CONSTRUÇÕES	2 711.229,02					2 711.229,02
EQUIP.BÁSICO	251.958,87					251.958,87
EQUIP. TRANSPORTE	239.824,22					239.824,22
FERRAMENTAS/UTENS	59.294,67					59.294,67
EQUIP.ADMINIST.	148.298,23					148.298,23
O. IMOB. CORPÓREAS	113.271,89					113.271,89
TOTAL	3 523.876,90	0,00	0,00	0,00	0,00	3 523.876,90

AMORTIZAÇÕES

IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS	SALDO INICIAL	AUMENTOS	REGULARIZAÇÕES	SALDO FINAL
EDIFÍCIOS/ OUTRAS CONSTRUÇÕES	1.296.816,12	53.953,92	(808.840,64)	541.929,40
EQUIPAMENTO BÁSICO	148 839,29	1 968,36	99.646,83	250.454,48
EQUIPAMENTO TRANSPORTE	217.014,14	10.273,46	(8.684,83)	218.602,77
FERRAM/UTENSILIOS	45 097,91	6.144,68	779,95	52 022,54
EQUIP. ADMINISTRATIVO	145.505,96	3.422,11	(2014,08)	146.913,99
O.IMOB. CORPÓREAS	11.327,19	18.877,89	7.550,70	37755,78
TOTAL	1 864 600,61	94.640,92	(711.562,07)	1. 247.678,96

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

7- SECTOR PÚBLICO ESTATAL

A Instituição não tem dívidas ao Sector Público Estatal em situação de mora.

8 - DEMONSTRAÇÃO DO CUSTO DAS MATÉRIAS CONSUMIDAS

MOVIMENTOS	MATÉRIAS DE CONSUMO
EXISTÊNCIAS INICIAIS	0,00
COMPRAS	10 174,48
REGULARIZAÇÃO DE EXISTÊNCIAS (DONATIVOS)	34 190,99
EXISTÊNCIAS FINAIS	0,00
CUSTOS NO EXERCÍCIO	44.365,47

9 - DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS FINANCEIROS

CUSTOS E PERDAS	EXERCÍCIOS		PROVEITOS E GANHOS	EXERCÍCIOS	
	N	N-1		N	N-1
68.8-DESPESAS DIVERSAS	388,93	354,07	78.1-JUROS OBTIDOS	16.911,73	7.826,84
			78.6-DESC.PP OBTIDOS	302,42	
TOTAL	388,93	354,07	TOTAL	17.214,15	7.826,84
R.FINANC. DO EXERC	16.825,22	7.472,77			
TOTAL	17.214,15	7.826,84	TOTAL	17.214,15	7.826,84

10 - DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS

CUSTOS E PERDAS	EXERCÍCIOS		PROVEITOS E GANHOS	EXERCÍCIOS	
	N	N-1		N	N-1
			79.4- ALIEN.IMOB.CORPOREAS		8.900,00
69.7-CORRECÇÕES REL.EXERC. ANTERIORES	106.799,19		79.8-SUBSÍDIOS P/INVEST	67.373,55	181.220,02
69.1-DONATIVOS			79.8-DONATIVOS	76.048,69	177 022,56
69.5-MULTAS E PENALIDADES		2.515,00	79.8-OUTROS PROV.N/ESP.	5 689,07	10 715,23
TOTAL	106.799,19	2.515,00	TOTAL	149131,31	377.857,81
R.EXTRAORD.DO EXERC	42.332,12	375.342,81			
TOTAL	149.131,31	377.857,81	TOTAL	149.131,31	377.857,81

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

11 - OUTRAS INFORMAÇÕES

11.1 - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS

SUBSÍDIOS PARA INVESTIMENTO	SALDO 2010	REGULARIZAÇÕES	AUMENTOS	UTILIZAÇÃO.	SALDO FINAL
SUBSÍDIO PIDDAC	853.857,44	597.402,92		35.396,59	1.415.863,77
FUNDAÇÃO EDP	26.366,27	1.844,73		8.631,50	19.579,50
SUBS.-CRSSLVT-VIAT.	0,00				0,00
SUBSÍDIO-C. M. OEIRAS	113.881,08	132.699,12		6.127,00	245.079,80
PROGRAMA OP.R Lx-QREN	49.866,60	(3693,83)		9.234,56	36.938,21
OUTROS PROVEITOS PARA INVESTIMENTO					
FUNDOS N/INSTALAÇ.	195.503,99	53.421,42		6.104,55	244.182,67
GRUPO AMIGOS-N/INST.	46.354,67	36.686,90		1.879,35	75.173,81
TOTAL	1.285.830,05	818.361,26		67.373,55	2.036.817,76

ACRÉSCIMOS DE PROVEITOS	ENTIDADE	VALOR
SUBSÍDIO À EXPLORAÇÃO	DREL-Lx V TEJO	27102,08

CUSTOS DIFERIDOS	VALOR
SEGUROS EXERC-2012	4.881,32

	CERCIOEIRAS, CRL	
	Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011	
	Março 2012	Aprovação: Assembleia Geral

ACRÉSCIMOS DE CUSTOS	VALOR
REMUNERAÇÕES. A LIQUIDAR- Previsão férias e subsídio de férias a vencer 01/01/2012	177.085,00
OUTROS CUSTOS A LIQUIDAR	1.399,94

11.2 - MOVIMENTOS OCORRIDOS NAS CONTAS DO FUNDO SOCIAL E RESULTADOS TRANSITADOS.

CONTA	SALDO INICIAL	AUMENTOS	TRANSFERÊNCIAS	SALDO FINAL
FUNDO SOCIAL	4.714,00		(201,00)	4.513,00
RESERVAS LEGAIS	363,82			363,82
FUNDO EDC. FORMAÇÃO	162.284,42			162.284,42
FUNDO SOCIAL	161.779,61			161.779,61
FUNDO INVESTIMENTO	243.426,61			243.426,61
RESERVAS LIVRES		441,00		441,00
RESULTADOS TRANSITADOS	348.864,21		(9.470,00)	339.394,21

Os movimentos registados na Conta do Fundo Social referem-se à subscrição de títulos, na conta Resultados Transitados o Resultado Líquido do Exercício de 2011, conforme proposta da Direção aprovada em Assembleia Geral.

Barcarena, 09 de Março de 2012.

A Técnica Oficial de Contas (nº 11960)

A Direcção



CERCIOEIRAS, CRL

Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

BALANCETE DO RAZÃO

Mês 14 / Encerramento



CERCIOEIRAS - Coop. de Educ. Reabil. Cidadãos com Incapac. CRL

Data: 31.12.2011

Ct	Nome da Conta	Débito Mês	Crédito Mês	Débito Acum.	Crédito Acum.	Saldo Devedor	Saldo Credor
11	Caixa			28.022,29	-25.829,17	2.193,12	
12	Depósitos à ordem			2.650.602,87	-2.468.981,72	181.621,15	
13	Depósitos a prazo			1.026.790,00	-375.000,00	651.790,00	
18	Outras aplic. tesouraria			108.916,52		108.916,52	
21	Clientes e utentes			299.454,00	-293.637,66	5.816,34	
22	Fornecedores			458.565,44	-488.871,43	460,00	-30.765,99
24	Estado e outros entes públicos			408.307,49	-426.932,85	9.237,99	-27.863,35
26	Outros devedores e credores			992.939,17	-1.070.794,17	7.816,91	-85.671,91
27	Acréscimos e diferimentos			658.855,28	-2.842.174,58	31.983,40	-2.215.302,70
31	Compras			11.032,06	-11.032,06		
32	Mercadorias			44.365,47	-44.365,47		
38	Regularização de existências			34.190,99	-34.190,99		
42	Imobilizações corpóreas			3.523.876,90		3.523.876,90	
48	Amortizações acumuladas			831.156,61	-2.078.835,57		-1.247.678,96
51	Fundo social			201,00	-4.714,00		-4.513,00
56	Reservas estatutárias				-567.854,46		-567.854,46
57	Reservas especiais				-441,00		-441,00
59	Resultados transitados			9.470,00	-348.864,21		-339.394,21
61	Custo das mercadorias vendidas e mat.cor		-44.365,47	44.365,47	-44.365,47		
62	Fornecimentos e serviços externos		-512.764,25	537.042,78	-537.042,78		
63	Impostos		-60,00	60,00	-60,00		
64	Custos com o pessoal		-1.250.461,88	1.283.641,73	-1.283.641,73		
65	Outros custos operacionais		-25.645,55	25.645,55	-25.645,55		
66	Amortizações do exercício		-94.640,42	94.640,42	-94.640,42		
68	Custos e perdas financeiras		-388,93	407,10	-407,10		
69	Custos e perdas extraordinárias		-106.799,19	818.361,26	-818.361,26		
71	Vendas	10.741,44		10.741,44	-10.741,44		
72	Prestações de serviços	287.351,29		287.351,29	-287.351,29		
73	Proveitos suplementares	17.245,23		17.245,23	-17.245,23		
74	Subsídios à exploração	1.508.744,87		1.508.744,87	-1.508.744,87		
76	Outros proveitos operacionais	48.924,15		49.291,65	-49.291,65		
78	Proveitos e ganhos financeiros	17.214,15		17.214,15	-17.214,15		
79	Proveitos e ganhos extraordinários	149.131,31		149.142,84	-149.142,84		
81	Resultados operacionais	1.945.182,80	-1.945.182,80	1.945.182,80	-1.945.182,80		
82	Resultados financeiros	17.214,15	-17.214,15	17.214,15	-17.214,15		
84	Resultados extraordinários	149.131,31	-149.131,31	149.131,31	-149.131,31		
88	Resultado líquido do exercício	72.175,82	-76.402,57	81.645,82	-85.872,57		-4.226,75
Totais:		4.223.056,52	-4.223.056,52	18.123.815,95	-18.123.815,95	4.523.712,33	-4.523.712,33

Pág. 1 de 1

CERCIOEIRAS:2011 * Contas: 10 / 89

ArtSOFT v7.60. Lic: 203079. Digno Certo - Contabilidade e Fiscalidade, Lda

Fim do Relatório.

Administrador de sistema: 12.03.2012, 19:44:58; Mod: CtaBal01-Balancete Sintetico Excl01st V2.1



CERCIOEIRAS, CRL

Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2011

Março 2012

Aprovação: Assembleia Geral

8. Ata Parecer do Conselho Fiscal

CERCIOEIRAS – Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL
Rua 7 de Junho, 57 2730-174 Barcarena
C.A.E.: 87302-R3 N.I.F.: 500661952
Matrícula 3015 20.06.1977 de Cascais Cap.EUR 2500.00

ATAS DO CONSELHO FISCAL

Ata n.º 23

Aos doze dias do mês de Março de dois mil e doze pelas catorze horas e trinta minutos, reuniu o Conselho Fiscal da CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL, na sua sede social na Rua 7 de Junho, 57, 2730-174, em Barcarena. -----

Ponto único: Apreciação do Relatório e Contas do exercício de 2011. -----

O Presidente do Conselho Fiscal deu início à sessão colocando à discussão o ponto único da ordem de Trabalhos, examinadas as contas da CERCIOEIRAS e em cumprimento do disposto na Lei e nos Estatutos, o Conselho Fiscal emite o seguinte parecer relativamente às contas em apreciação.-----

O balanço, a demonstração de resultados e o relatório da direcção satisfazem as disposições legais e estatutárias em vigor. -----

Em conclusão propomos que:-----

1. Aproveis o relatório, o balanço e as contas do exercício de 2011 apresentadas pelas direcção.
2. Que o resultado de 4226.75€ (quatro mil duzentos e vinte e seis euros e setenta e cinco cêntimos), sejam aplicados de acordo com a proposta da direcção.

O Presidente do Conselho Fiscal propõe que fique registado em ata um louvor à Direcção pela gestão de todos os recursos da CERCIOEIRAS. -----

Terminada a apreciação e verificação dos documentos apresentados pela Direcção, lavrou-se a presente ata que vai ser lida e assinada pelos presentes.-

Barcarena, 12 de Março de 2012-----

O Presidente do Conselho Fiscal-----

A Secretária do Conselho Fiscal-----

O Vogal do Conselho Fiscal-----