



Alde Silva
R.

RELATÓRIO DE GESTÃO E CONTAS

2017

Versão do Documento:	01	
Elaborado:	Diretor Serviços	Em março 2018
Aprovado:	Direção	Em 13 de março de 2018
	Assembleia Geral	Em 29 de março de 2018

Caros Cooperantes

De forma a dar cumprimento ao definido em termos estatutários cumpre apresentar o Relatório de Gestão e Contas referentes ao ano de 2017, a ser discutido e votado na Assembleia Geral da CERCIESTREMOZ.

A abundância de atividades desenvolvidas durante o ano a que reporta o presente relatório, que aqui se referem são o corpo de uma política orientada para as pessoas.

Embora os tempos sejam tempos de algum constrangimento, indefinição e de procura de rumos sólidos, é gratificante constatar o aumento substancial do impacto e relevância das atividades desenvolvidas, colocando a instituição perante novos desafios e exigências. Tais factos configuram oportunidades únicas de transformar dificuldades e com engenho garantir competitividade e rentabilidade social.

Continuamos empenhados na melhoria dos serviços que prestamos e na melhoria das instalações de forma a todo o trabalho desenvolvido o seja nas melhores condições. No entanto todas as atividades e projetos desenvolvidos continuam a ser avaliados por um conjunto de indicadores e itens, nomeadamente financeiros, mas que deixam de lado o valor social criado.

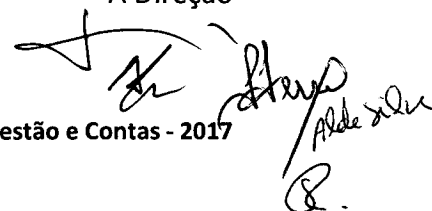
Quanto valem as horas de trabalho de voluntariado? Qual o valor da realização de determinadas atividades que permitem uma melhoria da qualidade de vida dos clientes? Ou quanto significa, em termos de valor social, o desenvolvimento de atividades a que os clientes têm acesso permitindo também por esta via o descanso dos seus cuidadores familiares. Não sabemos! Ainda não criamos um mecanismo que permita efetuar esta avaliação, mas que a curto prazo teremos de nos debruçar sobre o mesmo.

Em 2017 a instituição teve o seu processo de eleição dos órgãos sociais para o quadriénio seguinte e decorrente deste foi também estabelecida uma nova estratégia organizacional que enformará a instituição nos próximos tempos. Acima de tudo esta nova estratégia centra-se nas pessoas.

São as pessoas quem está no centro das nossas preocupações e pretende-se promover o seu potencial e aumento das suas capacidades. Alia-se a isto o privilegiar o bem comum, melhorar a resiliência organizacional e de adaptabilidade a uma mudança constante.

As últimas referências vão para as nossas pessoas, os clientes e famílias que justificam os colaboradores que temos e que são o esteio da concretização das atividades e com quem continuamos a contar em diferentes vetores, por um lado para perceber como otimizar ameaças e como lhes sobreviver.

A Direção



Relatório de Gestão e Contas - 2017

NOTA DE APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

1. APRESENTAÇÃO DA CERCIESTREMOZ
2. CONTEXTUALIZAÇÃO DOS RESULTADOS
3. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL
4. ATIVIDADES EM DESTAQUE - ANO DE 2017
5. BALANÇO E CONTAS DO EXERCÍCIO

1. APRESENTAÇÃO DA CERCIESTREMOZ

A CERCIESTREMOZ é uma **Cooperativa de Solidariedade Social**, com sede no Concelho de Estremoz e uma área de abrangência de 7 municípios (Alandroal, Borba, Estremoz, Fronteira, Redondo, Sousel e Vila Viçosa), constituída em 27 de fevereiro de 1976. iniciou o seu funcionamento como escola de ensino especial para as crianças com Necessidades Educativas Permanentes e é uma Instituição de Utilidade Pública desde 15-12-1987

É associada da FENACERCI - Federação Nacional das Cooperativas de Educação e Reabilitação e da FORMEM - Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência.

É certificada pela Norma Europeia Equass Assurance.

Missão
A missão da Cerciostremoz é a de dignificar o cidadão com deficiência ou incapacidade, potenciando a autonomia, a qualidade de vida e a felicidade, construindo a ponte entre a família e a comunidade.
Visão
A Cerciostremoz pretende ser uma instituição sustentável e de prestação de serviços de qualidade na sua área de abrangência, garantindo o respeito pela diferença e igualdade de oportunidades, privilegiando parcerias como forma de cumprir os seus objetivos.
Valores
Confidencialidade Restringe o conhecimento de dados dos clientes e colaboradores às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo.
Rigor Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos.
Privacidade Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes.
Integridade Respeita os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta.
Solidariedade Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços.

Handwritten signature and initials: "Aldo Silva" and "R."

Responsabilidade

age de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justifica as suas próprias ações.

Transparência

Comunica às partes interessadas dados relativos ao desempenho da organização na área da qualidade e na área económica.

Equidade

Trata de todos os clientes, familiares e outras partes interessadas segundo os procedimentos e, na ausência de ação prevista, atuar de acordo com o valor da responsabilidade.

Participação

Contribui ativa e convergente para a melhoria do desempenho da organização.

Políticas

Política da Qualidade

A Cerciostremoz define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Política de parcerias

A Cerciostremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

Política de responsabilidade social

A Cerciostremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

Política da ética

A Cerciostremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a

prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

Política da participação

A Cerciostremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Política dos recursos humanos

A Cerciostremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

Política de Recrutamento e Seleção

Os processos de recrutamento e seleção devem permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano; permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização: promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

- a. **Os critérios de recrutamento são os seguintes:** cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo.
- b. **Os critérios de seleção são os seguintes:** nível de conhecimentos revelados para o grupo funcional e nível de competências revelado para o cargo.

Política de Avaliação de Desempenho

Os processos de Avaliação de Desempenho devem permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções; promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

Política da Qualificação Profissional

Os processos de gestão da formação devem estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores; promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções.

Handwritten signature and initials, possibly 'Aldo Silva'.

Política de Gestão de carreiras

Os processos de gestão de carreiras devem respeitar as convenções coletivas de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

Política de Remuneração e Reconhecimento

A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

Política da qualidade de vida

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

Política da confidencialidade

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

Política da higiene, saúde e segurança no trabalho

A Cerci Estremoz define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

ESTRUTURA

- (SIP) Serviço de Intervenção Precoce - (Equipa Local de Intervenção)
- (CRI) Centro de Recursos para a Inclusão
- (CAO) Centro de Atividades Ocupacionais
- (CQE) Centro de Qualificação e Emprego
- (CRL) Centro de Recursos Local
- (LR) Lar Residencial

SERVIÇOS

- Serviços de Apoio (Alimentação, Transportes e Limpeza)

TERRITÓRIO DE INTERVENÇÃO

A CERCIESTREMOZ tem intervenção num vasto território constituído por 7 concelhos (Alandroal, Borba, Estremoz, Fronteira, Redondo, Sousel e Vila Viçosa), numa população que ronda os 48 mil habitantes. O território apresenta elevados índices de envelhecimento e da perda líquida de emprego e preocupantes indicadores de precariedade social. Estes fatores regionais afetam em maior grau as Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI).

CONCELHOS	ÁREA (km2)	POPULAÇÃO (*)
Alandroal	542,68	5357
Borba	145,19	7034
Estremoz	513,80	13306
Fronteira	248,60	3088
Redondo	369,51	6649
Sousel	279,32	4684
Vila Viçosa	194,86	7987
Total	2.293,96	48.105

(*) Anuário Estatístico do Alentejo 2015

DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS

- Crianças, jovens e adultos, com diversidade funcional e necessidades de apoio e intervenções especializadas em variadas dimensões: *educação, reabilitação, formação, emprego, ocupação, participação social e inclusão.*
- Famílias, Empregadores e Pessoas em risco de exclusão social.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES

Resposta	2015	2016	2017	Variação anual (2017 vs 2016)
Intervenção Precoce	60	60	60	0
Centro de Recursos para a Inclusão		156	134	-22
Centro de Atividades Ocupacionais	40	40	40	0
Lar Residência	16	16	16	0
Formação Profissional	46 a)	29 a)	27 a)	-2

a) Entrada de novos formandos

- Nos serviços prestados no âmbito da **IP - Intervenção Precoce**, no ano de 2017 a Equipa Local de Intervenção (ELI) continua a manter as previsões de atendimento e intervenção. Existe do trabalho realizado a evidência da necessidade de rever os Acordos com a Segurança Social, não só para o suporte de custos de execução técnica deste serviço como para deslocações. De notar que este serviço não é suportável do ponto de vista financeiro, pondo em risco a sua continuidade.

- Relativamente ao **CRI - Centro de Recursos para a Inclusão**, continua a verificar-se uma execução dentro do esperado, sendo as mudanças que se verificaram na legislação, não auguram as melhores perspectivas.

CRL - Centro de Recursos, continua a verificar-se uma execução dentro do esperado, sendo que os encaminhamentos efetuados pelos Centros de Emprego, nas diferentes medidas, ficaram acima do previsto. As mudanças que se verificaram na legislação, augura melhores perspectivas para 2018.

- Nos apoios prestados pelo **CQE - Centro de Qualificação e Emprego**, estes mantiveram-se muito próximos da execução planeada em termos físicos.

- Na valência **CAO - Centro de Atividades Ocupacionais**, continua a verificar-se uma taxa de ocupação de 100%, mantendo-se a execução de atividades dentro do planeado.

- No **LR - Lar Residencial**, observa-se uma ocupação de 100% no Lar Residencial e Lar de Apoio. A criação do SAVI-Serviço de Apoio à Vida Independente é cada vez mais urgente porque permitiria estruturar os serviços de apoio residencial numa lógica de fluxo entre as respostas institucionais e as respostas na comunidade (não-institucionais).

2. CONTEXTUALIZAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da atividade da instituição apresentados respeitam às diversas ações e intervenções que traduzem mais um ano de atividade e gestão. A execução detalhada consta dos relatórios parcelares de cada uma das respostas e dada a sua relevância para o alcance dos objetivos da organização e para o cumprimento da missão e alcance dos resultados, destacamos os seguintes:

1. Relatório de Execução e Avaliação do CQE (Formação Profissional);
2. Relatório de Execução do Centro de Recursos (Medidas de Apoio ao Emprego);
3. Relatório de Execução do Centro de Emprego Protegido (Enclave de Serviços);
4. Relatório de Execução e Avaliação do Desempenho Organizacional (Quadros comparativos);
5. Relatório de Avaliação da Satisfação (Clientes, Colaboradores, Parceiros, Famílias, e Financiadores);

6. Relatório de Avaliação da Participação dos Clientes;
7. Relatório de Avaliação da Formação e Desenvolvimento dos Colaboradores;
8. Relatório de Avaliação do Desempenho Profissional;
9. Relatório do Valor Acrescentado das Parcerias;
10. Relatório de Sugestões / Reclamações;
11. Relatório de Inovação e Melhoria Contínua.

Os dados e resultados que constam destes documentos parcelares, constituem a principal fonte de informação para a elaboração do Relatório de Atividades de 2016.

3. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Política da Qualidade

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/ Atividades	Resultado	Status
Qualidade	Melhorar a conformidade	Grau de conformidade das práticas (práticas conformes / práticas controladas)	80%	Auditoria Interna	100%	
		Grau de conformidade dos registos (registos conformes / registos controlados) x 100	80%	Auditoria Interna	100%	
	Monitorizar o sistema	Grau de cumprimento das monitorizações (Monitorizações previstas / realizadas) x 100	100%	Auditoria Interna	100%	
				Relatórios semestrais das respostas	100%	
	Satisfação das entidades interessadas	Grau de satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	82%	
		Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação		Em Execução
		Grau de satisfação dos parceiros	80%	Avaliação da Satisfação		Em Execução

		Grau de satisfação dos financiadores	80%	Avaliação da satisfação		Em Execução
		Grau de satisfação dos fornecedores	80%	Avaliação da satisfação		Em Execução
		Grau de satisfação dos clientes em relação às atividades	80%	Avaliação de Satisfação		Em Execução
	Melhorar continuamente os processos	Taxa de medidas de melhoria	80%	Gestão da melhoria		Em Execução

Política da Participação

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/Atividades	Resultado	Status
Participação	Facilitar a participação de todas as partes interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados	N.º de sessões realizadas (Total: 585)	36	Grupos de Auto-representação	19	
			I.P 240	Reuniões com clientes, pais individuais ou colectivas por resposta social (em gabinete ou em visita domiciliária)	336	
			C.A.O: 40		43	
			FP: 75			
			LRE: 25		28	
			3	Acções de sensibilização; formação; aconselhamento a clientes/cliente	3	
			IP:40	Reuniões de equipa por resposta social e respetivos memorandos ou atas	31	
			C.A.O: 24		44	
			FP:24			
			LRE: 12		12	
			12	Reuniões da equipa da qualidade		
			7	Encontros de empresários e entidades oficiais	10	

Handwritten signatures and initials:
JAC
Albino

	10	Acompanhamento de FCT/ cliente		
	5	Reuniões com parceiros	7	
	5	Reuniões com financiadores	7	
	1	Acompanhamento de ASU	2	
Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (clientes)	80%	Reuniões auto-representação		
Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (colaboradores e voluntários)	80%	Reuniões de Equipa/Reuniões de Diretores Técnicos	80%	
% PIs assinados pelos responsáveis	100%	Participação na elaboração do PI	100%	
Nº de registos de reuniões com as partes interessadas	135	Reuniões com pais, encarregados de educação e professores	252	
Nº de registos de reuniões de equipa	9	Reuniões de equipa por resposta social	37	
Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (famílias)	50%	Reuniões de pais/significativos	80%	
Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (financiadores)	50%	Reuniões com financiadores	80%	
Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (fornecedores)	50%	Reuniões com fornecedores	70%	

Handwritten signature and initials
Abel Silva
Q.

		Percentagem de participantes no planeamento e avaliação de serviços (parceiros)	60%	Reuniões de parceiros	70%	
		Nº de reuniões	8	Reuniões de equipa	10	
		Taxa de participação (colaboradores e voluntários)	50%	Atividades da Cerci Estremoz	60%	
		Nº de reuniões	12	Reuniões de auto-representação	19	
	Melhorar a cultura e clima organizacional de empowerment	Taxa de participação de clientes	70%	Avaliação da Satisfação		Em Execução
			70%	Campanha Pirlampo Mágico/Caminha da do Pirlampo Mágico	90%	
			70%	Projeto a Colheita/Folhinhas de Sabor	70%	
			70%	Dia da Alimentação	70%	
			70%	Dia do Idoso	80%	
			70%	Entrega de Diplomas		Não Realizada
			60%	Festa de Natal	80%	
			70%	Semana da Árvore	80%	
			70%	Dia do Formando	80%	
			70%	Elaboração na Newsletter da CERCIESTREMOZ	70%	
			50%	Colónia de Férias CAO	50%	
			17%	Programa Termal	17%	

Handwritten signature and initials:
 [Signature]
 [Initials]
 [Initials]

		25%	Grupo de Teatro Experimental o CHOCALHO – Peça	25%	→
		100%	Higiene Oral	100%	→
		50%	Programa ADD (ginásio)	50%	→
	Nº de ações realizadas	25	Programa de rádio "Viver na diferença"	25	→
		5	Projeto "Entre-Gerações"		Concluído
	Percentagem de Sugestões de clientes	80%	Gestão de sugestões/reclamações		
	Percentagem de Sugestões de colaboradores	60%		100%	↗
	Percentagem Sugestões de parceiros	50%		50%	→
	Percentagem de Sugestões de fornecedores	30%		50%	↗
	Percentagem de Sugestões de financiadores	50%		50%	→
	Nº de ações de informação realizadas com colaboradores sobre o empowerment dos clientes	2	Ações de formação/informação	2	→
	Grau de adequação do conhecimento e competência ao exercício do cargo	60%	Avaliação de desempenho		Em Execução

Handwritten signature and initials:
Aldo Silva
8.

		percentagem de pedido de alteração de actividades/percentagem de actividades alteradas (por sugestão do cliente)	80%	Processo de Sugestões e Reclamações	100%	
--	--	--	-----	-------------------------------------	------	---

Política da Responsabilidade Social

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/Atividades	Resultado	Status
	Melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade onde opera	Número de novos voluntários	10%	Participação de voluntários nas atividades da instituição	10%	
		Grau de satisfação das atividades realizadas	75%	Eventos realizados pela instituição para a comunidade	80%	
		Nº de Pessoas apoiadas	100	Loja Social		Executado
		Nº de alunos sinalizados /Nº de alunos apoiados em Terapia da Fala fora do âmbito do CRI	100	Avaliação e acompanhamento de alunos não referenciados pela DGEstE.	100%	
	Melhorar a qualificação da comunidade	Proporção de ações da comunidade participadas pela organização	80%	Participação em atividades pontuais mediante convite formal	90%	
	Melhorar as práticas da comunidade	Nº de ações de sensibilização realizadas pela organização na comunidade	7	Realização de ações de sensibilização para a comunidade	10	
			3	Receção de estagiários	5	
			10	Edição / Distribuição da Newsletter	10	
			80%	Avaliação da Satisfação	15 salas participaram na atividade e 100% satisfeitos	

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

		Ação de sensibilização sobre "Princípios Sala Snoezelen" para comunidade escolar.	1	Ação com profissionais que acompanham os alunos do CRI à sala Snoezelen	1	→
--	--	---	---	---	---	---

Política dos Recursos Humanos

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/Atividades	Resultado	Status
	Melhorar a qualificação profissional dos colaboradores	Taxa de formação contínua (horas/nº trabalhadores)	2%	Formação de colaboradores	2%	→
		Nível médio de habilitações escolares ($\sum$ graus escolares / nº trabalhadores)	4	Registo processo individual de colaborador	4	→
	Melhorar o desempenho	Grau de conformidade (tarefas)	80%	Auditoria interna	100%	↗
		Grau de conformidade (registos)	80%	Auditoria interna	100%	↗
		Taxa de assiduidade ($\sum$ dias de trabalho realizado / $\sum$ dias de trabalho previsto)	80%	Controlo de Absentismo		↗
		Taxa de pontualidade ($\sum$ de horas de trabalho realizado / $\sum$ horas de trabalho previsto)	90%	Controlo de Absentismo		↗
		Taxa de cumprimento dos conhecimentos, competências e requisitos do cargo (perfil cumprido / perfil definido) x 100	70%	Avaliação de desempenho		Em Execução

Handwritten signatures and initials:
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]

	Melhorar a igualdade de oportunidades	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação		
		Grau de turnover dos colaboradores	0.09%	Gestão de Recursos humanos		
	Gerir adequadamente as carreiras	Grau de satisfação dos colaboradores	70%	Avaliação da Satisfação		
	Recrutar e seleccionar capital humano	Grau de cumprimento do perfil da pessoa contratada (Perfil efetivo / perfil ideal da pessoa a contratar)	70%	Recrutamento de pessoal	100%	
	Cumprir os requisitos legais e os contratos coletivos de Trabalho aplicáveis ao sector.	Nº de não conformidades identificadas ou reconhecidas pelas entidades fiscalizadoras	0	Ação de fiscalização	0	
	Garantir a satisfação de colaboradores e voluntários no exercício dos cargos	Grau de satisfação relativo a reconhecimento	70%	Avaliação da satisfação	72%	

Política de Parcerias

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/ Atividades	Resultado	Status
	Melhorar a eficácia da organização	Nº de novas parcerias	1	Gestão de parcerias	2	
		Percentagem de parcerias renovadas	80%		80%	
		Grau de eficácia das parcerias	80%		80%	
	Melhorar a satisfação dos parceiros	Grau de satisfação dos parceiros	80%	Avaliação da Satisfação		Em execução

Política de Ética

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/ Atividades	Resultado	Status
	Melhorar a qualificação da organização no domínio ético	Grau de reprodução da visão, missão e valores da organização	80%	Auditoria interna	100	
		Grau de reprodução das políticas da organização	80%	Auditoria interna	100	
	Melhorar o desempenho ético	Grau de conformidade das práticas	80%	Auditoria interna	100	
		Proporção de sugestões apresentadas por colaboradores (n.º de sugestões apresentadas/ n.º de trabalhadores)	30%	Gestão de sugestões e reclamações	50%	
		Proporção de reclamações legítimas	5%	Gestão de sugestões e reclamações	2%	
		Grau de satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	75,12%	
		Nº de acidentes com responsabilidade da organização	0	Gestão de ocorrências	0	
		Nº de doenças contagiosas com responsabilidade da organização	0	Gestão de ocorrências	0	
		Nº de abusos físicos, psicológicos e financeiros	0	Gestão de ocorrências	0	

Política da Qualidade de Vida

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/ Atividades	Resultado	Status
Qualidade de Vida	Fomentar a inclusão social dos clientes	Taxa de participação de clientes /Famílias	70%	Reuniões de Autorepresentação	70	→
			30%	Sardinhada	30	→
			80%	Participação na Fiape	80	→
			80%	Campanha Pirilampo Mágico	80	→
			80%	Participação em torneios de Futsal adaptado	80	→
			30%	Apresentação - Marchas Populares	30	→
			17%	Programa Termal	17	→
			50%	Colónia de Férias do LR	50	→
			50%	Programa cultural	50	→
			80%	Bowling - Évora	80	→
			80%	Ida às Piscinas	80	→
			80%	Festas de Verão	80	→
			80%	Festa da Vinha e do Vinho	80	→

			50%	Colónia de Férias do CAO	80	
				Visita CAO (Nota: uma visita de todas as hipóteses propostas)	50%	
			50%	Visita LR (Nota: uma visita de todas as hipóteses propostas)	50%	
			50%	Cozinha dos Ganhões	50	
			20%	Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	20	
			80%	Festa de Natal	80	
			Grau de satisfação das atividades de inclusão social	70%	Avaliação de Satisfação das Atividades	72,5
	Promover a qualidade de vida do cliente através do desenvolvimento de competências autonómicas	Proporção de metas atingidas CAO	70%	Avaliação de Planos individuais	71,94	
		Proporção de metas atingidas LRE	70%	Avaliação de Planos individuais		
		Proporção de metas atingidas FP	70%	Avaliação de Planos individuais		
		Proporção de metas atingidas CR	70%	Nº de Inclusões em medidas de apoio ao emprego		
		Taxa de apoios de IP (Total de apoios / n.º clientes)	100%	Avaliação de Planos individuais		
		Proporção de metas atingidas IP	85%	Avaliação de Planos individuais		

Aldeia
B.

		Proporção metas atingidas CRI	70%	Avaliação de Planos individuais	72,41	
		Percentagem de pedido de alteração de actividades/percentagem de actividades alteradas (por sugestão do cliente)	70%	Processo de Sugestões e Reclamações		
	Melhorar o conhecimento, capacidades e competências na prevenção de riscos	Nº de ações de sensibilização em prevenção de riscos	2	Reuniões/Formações colaboradores		

Aldeia

Política Económica

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/Atividades	Resultado	Status
Económica	Melhorar as condições de utilização dos espaços da Sede	Apresentação de Candidatura ao Portugal 2020	1	Candidatura para remodelação do CAO e Edifício administrativo	0	
	Melhorar as condições de utilização dos espaços da Sede	Taxa de execução dos Passeios e Estacionamento	80%	Execução de Passeios e estacionamento	0	
	Melhorar as condições de utilização dos espaços da Sede	Taxa de execução da remodelação da rede de fornecimento de interno eletricidade	100%	Estabilização do fornecimento de energia elétrica	100	
	Viabilizar economicamente a Resposta Social CRI	Taxa de execução do valor de investimento previsto em orçamento	100%	Assinatura de Protocolo Câmara Municipal de Sourel	100	

Handwritten signature and initials

	Viabilizar economicamente a Instituição a médio prazo	Taxa de execução de estudo das necessidades do mercado para abertura de nova resposta	80%	Recolha de dados para efetuar o estudo abertura de nova resposta	80	➡
	Viabilizar economicamente a Instituição a médio prazo	Criação de separador no site da instituição para vendas on line	1	Loja CERCI on line	1	➡
	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Taxa de execução do valor previsto em orçamento	75%	Aquisição de Materiais variados para funcionamento do LR (Almofadas, Copos e Facas, Sofás...)	75	➡
	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de aquisições realizadas	2	Aquisição de PC	0	↘
	Melhorar a qualidade de vida dos clientes	Nº de aquisições realizadas	50	Aquisição de batas		Em Execução

Política da Confidencialidade

Área/Política	Objetivos	Indicadores	Meta	Processos/Atividades	Resultado	Status
Confidencialidade	Garantir a confidencialidade dos dados relativos aos clientes.	Nº de reclamações sobre quebra de confidencialidade	0	Gestão de sugestões e reclamações	0	➡
		Grau de Satisfação dos clientes	80%	Avaliação da Satisfação	80	➡

Eficácia e Execução - No conjunto dos indicadores observa-se 36,61% das ações superou a meta estabelecida, 45,54% atingiu a meta, 6,25% não atingiu a meta proposta em plano de atividades, que 10,70% continua em execução e 0,90% da atividades foram concluídas ou extintas. Em suma 82,15 % das atividades atingiram ou superaram a meta proposta.

Inserção socioprofissional - Nota-se uma certa retração no seio das entidades empregadoras, embora as oportunidades que se têm vindo a gerar dão sinais de melhoria neste indicador.

Globalmente, pode afirmar-se uma tendência de maior abertura, melhor acolhimento e melhores resultados no campo da empregabilidade, não obstante as manifestas dificuldades das empresas.

Satisfação - O conjunto dos indicadores de satisfação evidenciam uma tendência de estabilização, sendo mais crítico o resultado da satisfação dos Colaboradores, registando uma descida significativa. Nos restantes grupos, mantêm-se os valores elevados de satisfação, apesar de ligeiras oscilações.

4. ATIVIDADES EM DESTAQUE - ANO 2017

Ao longo do ano 2017, são de assinalar como relevantes, quer pelas dinâmicas de envolvimento criadas quer pelos impactes gerados na comunidade, as atividades seguintes:

Projeto “O Chocalho”

O projeto “O Chocalho” desenvolveu em 2017 a apresentação de duas peças “Hamlet” e “Julieta e Romeu, tendo atuado nos seguintes locais:

- Estremoz: 28 de janeiro (ante-estreia da peça Hamlet); 11 de março (apresentação de Hamlet); 11 de dezembro (Julieta e Romeu);
- Redondo: 18 de março (apresentação de Hamlet);
- Évora: 4 de abril (apresentação de Hamlet);
- Alandroal: 10 de maio (Hamlet), representação integrada no 2.º Encontro de Autorepresentantes.

A 24 de abril realizou-se o almoço convívio entre todos os integrantes do projeto.

Projeto “Interdependência Saudável”

- 22 de outubro, passeio e espetáculo de revista “ A volta ao mundo em 80 minutos”, no Casino Estoril;
- 28 e 29 de dezembro – Yoga do riso

- A Colheita

- projeto desenvolvido durante todo o ano em parceria com o Recolhimento de Nossa Senhora dos Mártires

- Campanha Pirilampo Mágico 2017

Em 2017 a Campanha Pirilampo Mágico decorreu de 4 a 28 de maio e integrou as seguintes atividades:

- Castelo de Vide Solidário, que se realizou dia 8 de maio que integrou diversas atividades e de entre as mesmas “A loja veio à rua”, “Jogos tradicionais” e “Atividades desportivas”;
- 10 de maio realizou-se na Quinta de Santo Antão a primeira parte da ação "Voando com o Pirilampo Mágico" que resultou de um trabalho em parceria desenvolvido com a Santa Casa da Misericórdia de Borba - RLIS, Universidade Sénior de Borba (USB)

Aldeia
Aldeia
Aldeia

Jardim de Infância.

- 17 de maio Caminhada e Nigth Run em Estremoz;
- 18 de maio caminhada do pirilampo em Redondo;
- 19 de maio Show Cooking na Aldeia Social da Santa Casa da Misericórdia de Borba (2.ª atividade do projeto Voar com o Pirilampo)
- 21 de maio caminhada do pirilampo em Sousel

- **Colónia de Férias (CAO)** – de 19 a 23 de junho na Foz do Arelho;

- **Alimentação Saudável** – Sessão destinada a colaboradores e clientes de CAO;

- Visita ao Jardim zoológico

- **Programa de Atividades de Tempos Livres**, a 6 de julho recebemos a visita da APPACDM de Portalegre; dia 18 de julho foi feita uma visita à Exposição "Boa Sorte" no Museu da Fundação Eugénio de Almeida em Évora; a 20 de julho os clientes do CAO foram a banhos à da praia Fluvial de Monsaraz; a 9 e a 24 de agosto fomos ao bowling a Évora; a 24 de agosto visitamos o museu Municipal de Estremoz.

- **Marchas Populares** - a marcha da CERCIESTREMOZ esteve presente a 14 de junho no evento I Love You Estremoz, a 26 de junho nas marchas populares organizadas pela Junta de Freguesia de Estremoz e a 30 de junho na sardinhada da CERCIESTREMOZ.

- Colónia de Férias na praia do Alamal dos clientes do LR

- **Saúde, Bem Estar e Atividade Física** – projeto que decorre durante todo o ano e apoiado pelo PADCE do Município de Estremoz.

- **Hipoterapia** – aulas de hipoterapia com o apoio do RC 3

- Avaliação oral aos clientes de CAO

- 25 de setembro "Hora Beactive"

- 31 de outubro – Festa de Halloween

- Celebração do Dia Mundial da Árvore;

- 7 a 11 de novembro – Programa termal em Cabeço de Vide;

- 30 de novembro – sessão sessão sobre envelhecimento ativo

DESPORTO ADAPTADO

- No âmbito do projeto "Futebol para todos", da responsabilidade da Associação de Futebol de Évora, estivemos presentes, durante 2017, nos seguintes convívios: 2 de



marços (Vendas Novas); 13 de abril (Estremoz); 11 de maio (Borba); 2 de junho (Évora) e 23 de junho (Montemor).

- A CERCIESTREMOZ integra o projeto “Boccia para Todos” e durante 2017 participou nos encontros de Vendas Novas (4 de maio) e Borba (14 de dezembro)

- 3º de maio, III Meeting adaptado da AAUE;

- Aula de surf adaptado em Peniche, a 12 de junho

EVENTOS E PROJETOS DIVERSOS

- “Desafios- Respostas Sociais Residenciais para PCDI” – Sessão da rede ECID;

- Festa de Carnaval

- Desfile de Carnaval no agrupamento de escolas de Borba com a participação do CRI;

- “Pensar o Autismo” – Sessão no agrupamento de escolas de Redondo que teve a participação do CRI;

- FIAPE 2017

- 10 de junho – 2.º passeio de colaboradores

- 30 de junho – Sardinhada 2017

- 22 de Julho, realização na sede da Cerciostremoz de uma ação de formação/sensibilização realizada pela Associação Portuguesa dos Doentes de Huntington;

- 4 de novembro a 4 de dezembro na Casa de Estremoz – Turismo Solidário

- 6 de novembro – caminhada comemorativa do 15.º aniversário da IP

- 13 de novembro – castanhas e cantigas

- Festa da Vinha e do Vinho

- Cozinha dos Ganhões

- Festa de Natal

- Jantar de Natal do LR e dos Colaboradores



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
Aldo Silva
R.

Conta de Gerência - 2017

BALANÇO

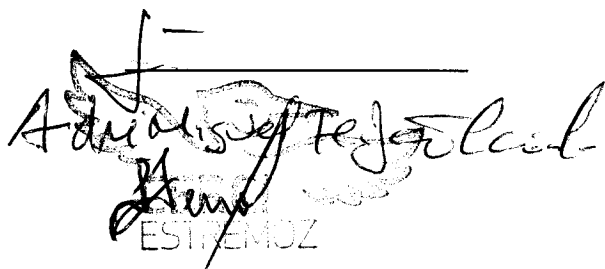
Período Findo em 31/12/2017

Nº Contribuinte: 500436568

pag: 1 / 2

RUBRICAS	Notas	2017	2016
ACTIVO			
Activo não corrente:			
Activos fixos tangíveis	3,4	671.076,06	693.581,58
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis	3,5		
Investimentos financeiros	3,11	2.827,49	1.674,99
Fundadores/beneméritos/doadores/associados/membros			
		673.903,55	695.256,57
Activo corrente:			
Inventários	3,7		
Clientes	3,11	11.660,95	10.899,97
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros entes públicos	3,11	3.457,75	5.924,08
Fundadores/beneméritos/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber	3,11	50.632,00	104.766,19
Diferimentos	3,11	3.794,29	4.956,59
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	3,11	278.388,96	189.080,61
		347.933,95	315.627,44
Total do Activo		1.021.837,50	1.010.884,01

A Direcção

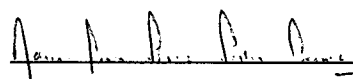


Alda Sofia Branca de Silva

Alda Sofia Branca de Silva

Sara Raminhos

O Técnico oficial de contas



CERCIESTREMOZ, CRL

BALANÇO

Período Findo em 31/12/2017

Nº Contribuinte: 500436568

pag: 2 / 2

RUBRICAS	Notas	2017	2016
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos Patrimoniais:			
Fundos	15	2.950,00	2.950,00
Excedentes técnicos			
Reservas	15	583.853,84	583.853,84
Resultados transitados	15	104.204,45-	68.347,59-
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	15	364.291,88	372.998,34
		846.891,27	891.454,59
Resultado líquido do período	15	77.154,15-	39.453,15-
		77.154,15-	39.453,15-
Total do fundo de capital		769.737,12	852.001,44
Passivo:			
Passivo não corrente:			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos			
Outras contas a pagar	3,11		4.506,16
			4.506,16
Passivo corrente:			
Fornecedores	3,11	9.254,69	10.152,86
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros entes públicos	3,11	23.852,79	24.952,67
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	3,11	110.000,00	
Diferimentos	3,11	1.138,00	2.800,00
Outras contas a pagar	3,11	107.854,90	116.470,88
Outros passivos financeiros			
		252.100,38	154.376,41
Total do passivo		252.100,38	158.882,57
Total dos Fundos Patrimoniais e do Passivo		1.021.837,50	1.010.884,01

Alde Silva
R.
P...

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

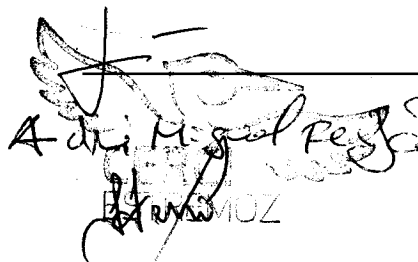
Período Findo em 31/12/2017

Nº Contribuinte: 500436568

RUBRICAS	Notas	2017	2016
RENDIMENTOS E GASTOS			
Vendas e serviços prestados	3,8	96.390,60	96.050,58
Subsídios, doações e legados à exploração	3,10	1.052.318,25	1.089.827,37
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3,7		
Fornecimentos e serviços externos	3,16	221.885,00-	226.941,96-
Gastos com o pessoal	3,12	908.071,97-	853.974,42-
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)			
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Outras imparidades (perdas/reversões)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos	3,16	53.369,34	72.891,19
Outros gastos	3,16	121.606,20-	186.665,63-
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		49.484,98-	8.812,87-
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4,5	27.577,50-	30.640,28-
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		77.062,48-	39.453,15-
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	6,11	91,67-	
Resultado antes de impostos		77.154,15-	39.453,15-
Impostos sobre o rendimento do período	3,16		
Resultado líquido do período		77.154,15-	39.453,15-

A Direcção

O Técnico oficial de contas


Adri Miguel Pestal



Alde Sofia Garcia de Silva
Sara Raminhos