



cercimor

**RELATÓRIO ANUAL DE**

**ATIVIDADES**

**CERCIMOR 2018**

Contactos: Sede- Crespa da Figueira Tel:266899410 Fax:266899415  
7050-010 Montemor-o-Novo

Site: [www.cercimor.pt](http://www.cercimor.pt) Email: [cercimor.crf@gmail.com](mailto:cercimor.crf@gmail.com)

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório pretende avaliar o plano de atividades proposto para o ano de 2018, tendo-se constatado mais um ano de desconhecimento de orientações estratégicas a seguir para o futuro e de constrangimentos vários no que concerne às respostas financiadas pelo POISE, bem como desajustes de financiamento face às exigências/necessidades atuais da população atendida, não obstante os esforços realizados junto das entidades financiadoras para colmatar essas mesmas necessidades.

Durante o ano de 2018 o Conselho de Administração continuou a desenvolver esforços de gestão rigorosa e contínua, na procura de soluções adequadas e essenciais para manter o equilíbrio financeiro da organização, nomeadamente uma política de reorganização de recursos humanos, com a rentabilização dos recursos existentes, com recurso a medidas de apoio de inserção emprego e estágios profissionais, reorganização da bolsa de fornecedores, com vista à obtenção do melhor preço para cada produto/serviço, reorganização dos transportes da organização, por forma a garantir a segurança e bem estar dos clientes por nós transportados, assim como dos colaboradores que se deslocam diariamente para a prestação dos serviços na comunidade.

O Relatório Anual da Cercimor referente ao ano de 2018 pretende efetuar o balanço de mais um ano determinante na vida organizacional, no qual se investiu na consolidação dos serviços, reforço de medidas e estratégias iniciadas anteriormente, na continuidade de renegociação de acordos com vista ao seu aumento e candidaturas na plataforma da segurança social com essa finalidade, para as respostas de CAO de Vendas Novas, novo



acordo para o CAO de Mora, LAR Residencial e IP de Vendas Novas). No ano em análise pretendeu-se igualmente reforçar a imagem da Cercimor na comunidade, bem como desenvolver a sua sustentabilidade, tendo sempre em vista a melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes e a sua participação nos processos de decisão, nomeadamente reforço da estratégia de promoção da vida independente e dos direitos da pessoa com deficiência em geral.

Tal como em anos anteriores, deu-se continuidade à consolidação da prestação de serviços, numa prática de melhoria contínua, com a garantia da revisão do sistema de qualidade periodicamente, e de um sistema organizacional coordenado que assegure a credibilidade interna e externa.

Verifica-se a continuidade do esforço e empenho coletivo de todos os colaboradores, clientes e entidades parceiras, na reorganização estrutural e económica da nossa instituição, assim como na divulgação positiva da nossa intervenção.



## 2. EXECUÇÃO DO PLANO OPERACIONAL DA CERCIMOR

**Objetivo estratégico:** Consolidação das Unidades da Prestação de Serviços.

Indicador	Meta para 2018	Resultados em 2018	Observações
Nº de Acordos de cooperação	8	6	Mantivemos os mesmos que tínhamos em 2017 (apesar de se ter efetuado candidaturas à segurança social para o CAO de Mora, alargamento do acordo do CAO de Vendas Novas, Lar Residencial e ELI-VN)
Nº de Projetos em desenvolvimento	6	9	Projeto do Desporto Adaptado, Projeto "Escolhas 6ª Geração"; Projeto "CIGA II" ; Confeção e comercialização da Enxovalhada; parceria com a Associação Minga para colocação dos painéis solares; projeto "Verão Ativo"; Projetos que fomentaram a participação de clientes em eventos da comunidade (Duo Day; Carnaval 2018; Marchas Populares 2018)
Nº de Projetos iniciados	3	1	Iniciou-se o Projeto Verão Ativo, para as respostas de CAO, com candidatura ao INR




**Objetivo estratégico:** Aumentar as infraestruturas, promovendo uma gestão eficaz e eficiente do património e equipamento existente

Indicador	Meta para 2018	Resultados em 2018	Observações
Nº de Equipamentos físicos	10	6	Diminuímos os espaços físicos da instituição uma vez que a ELI de VN, a ELI de Mon e o CAFAP mudaram a sua sede para equipamentos físicos das parcerias. Mantivemos o edifício da sede, o Lar Residencial, o CAO VN; o CAO Mon, o CAO Mora e a escola dos Infantes em Vendas Novas.
Nº de Recuperações/Manutenções dos Edifícios	9	6	Foi efetuada manutenção dos edifícios da Instituição.

**Objetivo estratégico:** Procurar financiamento para otimizar um quadro de prestação de serviços reajustando a oferta às necessidades do mercado.

Indicador	Meta para 2018	Resultados em 2018	Observações
Nº de candidaturas	9	12	2 Candidaturas POISE (CRP); Candidatura ao IIEFP (CRL); 2 Candidaturas ao INR; candidatura Frota Solidária; Candidatura Capacitação para o Investimento Social; Candidaturas para revisão de Acordo de CAO VN, Lar, IP VN, CAFAP Mon; Candidatura para novo Acordo de CAO em Mora

**Objetivo estratégico:** Dotar a organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos.

Indicador	Meta para 2018	Resultados em 2018	Observações
Grau de concretização do Plano de Formação	100%	100%	Todos os colaboradores tiveram possibilidade de 50h formação ao nível do Programa de Redução de Stress através de Mindfulness
Nº de colaboradores	67	67	
Nº Médio de horas formação por formando	50h	60h	Formação Interna e formação externa (proposta pelos colaboradores)
Grau de execução das consultas de medicina no trabalho	100%	100%	Cumriu-se o plano de consultas para o ano de 2018.



**Objetivo estratégico:** Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização garantindo a Qualidade e Sustentabilidade.

Indicador	Meta para 2018	Resultados em 2018	Observações
Grau médio de satisfação dos clientes	95%	93%	Resultados obtidos através da análise das valências que efetuaram a avaliação de satisfação
Grau médio satisfação dos significativos	100%	85%	Resultados obtidos através da análise das valências que efetuaram a avaliação de satisfação
Grau médio satisfação dos colaboradores	≥80%	----	
Grau médio de satisfação dos parceiros	85%	----	Ainda não foi iniciada a renovação da certificação, que nos irá permitir avaliar estes indicadores
Grau médios de satisfação dos financiadores	≥75%	----	
Nº de sugestões	6	1	
Nº de reclamações	5	0	

## Gestão Administrativa e Financeira

.Aperfeiçoar o modelo de gestão da Organização, garantindo a Qualidade e Sustentabilidade através da procura de fontes alternativas de financiamento operacional.

Indicadores	Meta para 2018	Resultados em 2018	Observações
Nº de sócios	300	218	
Nº eventos	4	9	Arraial, Marchas Populares, Desfile de Carnaval, Feira dos Doces, Feira da Luz, Festa da Bifana em Vendas Novas, Inauguração da Campanha Pirlampo Mágico 2019, Noite de Fados e Espetáculo de Dança da Disney
Nº de eventos para Angariação de fundos		4	Campanha Pirlampo Mágico 2018; Consignação IRS; Noite de Fados e Espetáculo de Dança

  




### 3. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Unidade	SIPI MN	SIPI VN	CAFAP	CAO MN	CAO VN	CRP	CRL	LAR	Global Ano N (2018)	Global Ano N+1
Sócios									218	
Clientes	88	63	42 FAM./51 CRI	52	17	113	135	20	539	536
Concretização do PO	75%	100%	100%	95%	87,5%	82%	87,5%	75%	87,75%	88%
Clientes com resposta interna	2	2	6	17	0	62	56	17	162	154
Clientes com resposta externa	7	6	51	5	3	62	32	2	168	174
Clientes sem resposta	0	0	0	0	0	8	6	-	14	24
Candidatos em lista de espera	0	0	1	6	3	0	0	35	45	44
Clientes envolvidos na revisão de programas/ serviços	88	63	51	47	17	113	135	20	534	532
Concretização dos objetivos dos Planos Individuais	81%	87%	79%	78%	81%	85%	80%	81%	81%	80,25%
Clientes que atingiram os objetivos dos Planos Individuais	87	63	39	41	12	100	110	20	472	366
Parcerias	17	14	16	23	13	60	32	3	178	204
Clientes envolvidos nas parcerias	94	66	51	50	16	113	52	8	450	504
Volume de horas disponibilizadas pelos parceiros	-	-	2560	4128H	400H	43000H	280H	-	50368H	86588
Clientes Satisfeitos	-	-	-	100%	100%	-	-	80%	93%	-
Significativos Satisfeitos	-	-	-	-	0	-	-	85%	85%	-

9/12

Unidade	Global	Global / Ano N	Global / Ano N-1						
Indicador	SIPI / MN	SIPI / VN	CAFAP	CAO / MN	CAO / VN	CRP	CRL	LAR	Ano N-1
Sugestões recebidas	-	-	-	-	0	-	-	1	-
Sugestões implementadas	-	-	-	-	0	-	-	1	-
Reclamações recebidas	-	-	-	-	0	-	-	0	-
Reclamações encerradas	-	-	-	-	0	-	-	0	-
Reclamações com provimento	-	-	-	-	0	-	-	0	-
Taxa de Execução do Plano de Formação	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Volume global da Formação -(aumento de competências)	250H	426H	100H	684H	350H	850H	350H	500H	3510H
Colaboradores envolvidos na formação	5	4	2	12	6	17	7	10	67
Colaboradores diretamente envolvidos com clientes	5	4	2	12	6	17	7	10	67
Colaboradores envolvidos na formação dos serviços de apoio à gestão	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Projetos de inovação apresentados	-	-	2	2	2	0	0	-	6
Projetos de inovação desenvolvidos	-	-	2	2	1	0	0	-	5
Ações de melhoria desenvolvidas	-	-	-	5	1	0	0	-	6
Ações de melhoria encerradas	-	-	-	5	1	0	0	-	6
Taxa de sucesso das ações de melhoria	-	-	-	71%	100%	-	0	-	85,5%

10/12

## 5. CONCLUSÃO

Mais uma vez, no ano transato os atrasos de financiamentos de programas do estado e a impossibilidade de renegociação de acordos da Segurança Social, levaram a constrangimentos ao nível da tesouraria, que foram sendo ultrapassados através de uma gestão cuidada e minuciosa. Ao nível pedagógico, todas as unidades desenvolvem um trabalho articulado e dedicado aos seus clientes, conseguindo colocar em prática as atividades propostas em plano de ação.

De salientar que em 2018, se conjugaram esforços para iniciarem as mudanças de instalações do CAO de Montemor-o-Novo, e embora ainda não seja possível a mudança de espaço físico, foram efetuadas melhorias significativas no edifício atual (concretizadas em janeiro e fevereiro de 2019), mas sendo sempre o nosso objetivo principal e primordial concretizar uma mudança física.

Durante o ano de 2018 a Cercimor efetuou atendimento, apoio e encaminhamento a 536 clientes, de diferentes áreas geográficas, nomeadamente Montemor, Vendas Novas, Arraiolos e Mora. Relativamente ao CAO de Mora, importa referir que durante o ano de 2018 não foi possível realizar o acordo de cooperação com a Segurança Social, mas que acreditamos que este vai ser uma realidade no decorrer do ano de 2019.

Ao nível da formação dos colaboradores, a Cercimor apostou numa formação mais direcionada para a valorização do bem – estar físico e mental de cada colaborador, propondo uma abordagem ao programa Mindfulness, num total de 50h.

Ainda em 2018 foram efetuados os procedimentos concursais, nomeadamente a contratação de uma empresa, para o início da reavaliação da Certificação e todos os processos inerentes a esta. Atualmente, este processo já se iniciou.

É ainda importante referir que durante o ano de 2018 passámos por um processo de fiscalização da Segurança Social ao funcionamento de todos os serviços da Cercimor, do qual resultou a sugestão de algumas melhorias, mas sem irregularidades identificadas.

Continuamos a acreditar que em conjunto conseguimos elevar o nome da nossa Instituição, prestando serviços de qualidade, dirigido a todos, e cada um dos nossos clientes, visando sempre os princípios defendidos: ABRANGÊNCIA DAS INTERVENÇÕES, ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE, PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA, PARTICIPAÇÃO ACTIVA DOS CLIENTES E SIGNIFICATIVOS, IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E GÉNERO e MOBILIZAÇÃO DE TODOS OS INTERVENIENTES PARA UM TRABALHO EM REDE.

O Conselho de Administração da Cercimor



**Cercimor**  
Associação de Apoio à Família e à Comunidade  
Rua da Liberdade, 100 - 1.º andar - 4050-101 Vila Verde

## DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

Contas	RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2018	Valor do Orçamento	% Desvio	2017	Diferença
+71+72	Vendas e serviços prestados	34	200 707,20	206 472,00	-2,79%	210 253,78	-9 546,58
+75	Subsídios, doações e legados à exploração	35	1 791 372,70	1 839 042,97	-2,59%	1 815 367,59	-23 994,89
+73	Variações nos inventários da produção	36			#DIV/0!		0,00
+74	Trabalhos para a própria entidade	37			#DIV/0!		0,00
-61	Custo mercad. Vendidas e mat. consumidas	38	-41 954,03	-24 655,00	70,16%	-25 130,75	-16 823,28
-62	Fornecimentos e serviços externos	39	-398 523,73	-389 025,20	2,44%	-384 262,08	-14 261,65
-63	Gastos com o pessoal	40	-1 283 327,44	-1 263 824,64	1,54%	-1 266 161,65	-17 165,79
-652+7622	Ajustamentos inventários (perdas/reversões)	41			#DIV/0!		0,00
-651+7621	Imparidade dívidas a receber (perdas/reversões)	42			#DIV/0!		0,00
-67+763	Provisões (aumentos/reduções)	43			#DIV/0!		0,00
-67+763	Provisões específicas (aumentos/reversões)	44			#DIV/0!		0,00
-653 a 7+761	Outras imparidades (perdas/reversões)	44			#DIV/0!		0,00
+77-76	Aumentos/reduções de justo valor	45			#DIV/0!		0,00
+78	Outros rendimentos e ganhos	46	58 503,32	53 650,08	9,05%	55 105,94	3 397,38
-68	Outros gastos e perdas	47	-301 009,65	-353 066,00	-14,74%	-303 950,47	2 940,82
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>			<b>25 768,37</b>	<b>68 594,21</b>	<b>-62,43%</b>	<b>101 222,36</b>	<b>-75 453,99</b>
-64+761	Gastos/reversões de depreciação e amortização	48	-55 276,52	-61 365,83	-9,92%	-69 075,46	13 798,94
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>			<b>-29 508,15</b>	<b>7 228,38</b>	<b>-508,23%</b>	<b>32 146,90</b>	<b>-61 655,05</b>
+79	Juros e rendimentos similares obtidos	49			#DIV/0!	114,77	-114,77
-69	Juros e gastos similares suportados	50	-34 466,35	-35 917,00	-4,04%	-36 413,04	1 946,69
811	<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>-63 974,50</b>	<b>-28 688,62</b>	<b>123,00%</b>	<b>-4 151,37</b>	<b>-59 823,13</b>
812	Imposto sobre o rendimento do período	51			#DIV/0!		0,00
818	<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-63 974,50</b>	<b>-28 688,62</b>	<b>123,00%</b>	<b>-4 151,37</b>	<b>-59 823,13</b>

## DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR ÁREAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

DESIGNAÇÃO	2018			2017	DIFERENÇA RESULTADO
	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO	RESULTADO	
<b>VALÊNCIAS</b>					
Cao-Montemor-o-Novo	344 833,04	363 584,64	18 751,60	27 584,82	-8 833,22
Cao-Vendas Novas	118 933,27	98 174,11	-20 759,16	-16 914,00	-3 845,16
Cao-Mora	23 841,56	9 543,87	-14 297,69	-284,50	-14 013,19
Lar- Construir Sorrisos	349 641,29	323 154,07	-26 487,22	5 764,38	-32 251,60
I Precoce-Montemor-O-Novo	134 835,57	158 802,05	23 966,48	16 275,49	7 690,99
I Precoce-Vendas Novas	51 447,81	49 983,69	-1 464,12	-10 123,91	8 659,79
Cafap	67 812,34	58 646,51	-9 165,83	-8 378,89	-786,94
<b>Totais</b>	<b>1 091 344,88</b>	<b>1 061 888,94</b>	<b>-29 455,94</b>	<b>13 923,39</b>	<b>-43 379,33</b>
<b>FORMAÇÃO E PROJECTOS</b>					
Formação + Projectos	824 952,96	818 860,06	-6 092,90	-10 890,17	4 797,27
<b>Totais</b>	<b>824 952,96</b>	<b>818 860,06</b>	<b>-6 092,90</b>	<b>-10 890,17</b>	<b>4 797,27</b>
<b>ACTIVIDADES EXTRA VALÊNCIAS</b>					
Atividades Extra Valências	48 846,69	88 605,48	39 758,79	77 478,56	-37 719,77
Extra Pedidos de Reembolso	16 831,53	1 629,80	-15 201,73	-16 974,52	1 772,79
INR- Instituto Nacional de Reabilitação	16 456,57	9 349,96	-7 106,61	-6 607,83	-498,78
Projeto Mais Sucesso	8 626,25	4 204,48	-4 421,77	0,00	-4 421,77
Artes e Oficinas	108 404,64	66 950,30	-41 454,34	-61 080,80	19 626,46
<b>Totais</b>	<b>199 165,68</b>	<b>170 740,02</b>	<b>-28 425,66</b>	<b>-7 184,59</b>	<b>-21 241,07</b>
<b>RESULTADOS GERAIS</b>	<b>2 115 463,52</b>	<b>2 051 489,02</b>	<b>-63 974,50</b>	<b>-4 151,37</b>	<b>-59 823,13</b>
<b>VALOR ORÇAMENTO GERAL</b>	<b>2 127 853,66</b>	<b>2 099 165,04</b>			
<b>MARGEM DE ERRO ORÇAMENTAL</b>	<b>-0,58%</b>	<b>-2,27%</b>			