

Relatório do Exercício 2018





RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

21

AS
AS
AS
AS

Caros Cooperantes,

Por dever estatutário, cumpre apresentar o **Relatório de Gestão e Contas do Período de 2018**, a ser discutido e aprovado nesta Assembleia Geral da CERCIPORTALEGRE – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL.

Os documentos em apreciação consubstanciam e vão ao encontro da estratégia de afirmação e desenvolvimento definida no respetivo Plano Anual de Atividades.

Apesar do contexto, ainda de incerteza, e da “crise” que continua a ter efeitos na vida das pessoas, a CERCIPORTALEGRE conseguiu cumprir a maioria dos objetivos a que se tinha proposto, terminando o exercício de 2018 com um resultado operacional positivo. Este resultado foi fruto dos esforços conjuntos de TODOS(AS) as Partes Interessadas, quer na redução do desperdício e na otimização dos recursos, quer nas oportunidades que o contexto foi oferecendo.

A Direção propõe que o resultado líquido apurado, no montante de: 60.166,88€ (sessenta mil cento e sessenta e seis euros e oitenta e oito cêntimos), seja distribuído de acordo com o artigo 52.º dos Estatutos da CERCIPORTALEGRE:

1 - Dos excedentes anuais líquidos são constituídas as seguintes reservas:

a) Cinco por cento para fundo de reserva legal de investimento: 3.008,34€ (três mil e oito euros e trinta e quatro cêntimos);

b) Quinze por cento para o fundo de educação e formação cooperativa: 9.025,03€ (nove mil e vinte e cinco euros e três cêntimos).

2 - Todo o remanescente dos excedentes anuais líquidos serão aplicados e reinvestidos nas atividades normais da CERCIPORTALEGRE, no valor de: 48.133,51 € (quarenta e oito mil cento e trinta e três euros e cinquenta e um cêntimos).

A direção

Portalegre, 17 de abril de 2019



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

RL

Assina
[Signature]

*“Evoluir é reconhecer os nossos erros.
Não somente para consertá-los,
Mas para não repeti-los”*

Amanda Chakur (s/d)

(Citação Selecionada pelo Grupo de Autorrepresentação da CERCIPORTALEGRE)



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'PL' and 'B. S.'.

ÍNDICE

Agradecimentos	8
1 Órgãos Sociais	9
2 Introdução	10
3 A Instituição	18
3.1 CAE - Atividade Principal	18
3.2 Contextualização das políticas	19
3.2.1 Política de Qualidade	19
3.2.2 Política da Ética	19
3.2.3 Política dos Recursos Humanos	20
4 Serviços prestados e recursos	20
4.1 Área de abrangência	20
4.2 Respostas Sociais – Reabilitação e Capacitação	20
4.2.1 Utentes atendidos(as)	21
4.2.2 Atividades desenvolvidas	21
4.3 Outros serviços	25
4.3.1 Gabinete de Apoio ao(à) Utente e Família	25
4.3.2 Centro de Recursos para a Inclusão	26
4.3.3 Responsabilidade Social	27



[Handwritten signature]
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO
[Handwritten initials]

4.3.4	Serviços autónomos	27
4.4	Recursos Físicos disponíveis	28
4.4.1	Viaturas	28
4.4.2	Instalações	29
4.5	Recursos Humanos	29
4.5.1	Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2018	30
4.5.2	Caracterização dos Recursos Humanos	31
4.5.2.1	Nível etário	31
4.5.2.2	Habilitações académicas	32
4.5.2.3	Tempo de serviço	32
5	Resultados	33
5.1	Metas e Dinâmicas Operacionais	33
5.2	Avaliação Global e Melhoria Contínua	42
5.2.1	Cumprimento do PAA	42
5.2.1.1	Cronogramas das Atividades das Respostas	42
5.2.1.2	Objetivos Estratégicos - MDO	44
5.2.1.2	IMS dos STAKEHOLDERS	45
5.2.1.3	Resultados financeiros	47
5.2.2	Ações de Melhoria Contínua	49

Anexos: Relatório e Contas do Exercício da CERCIPORTALEGRE, Parecer do Conselho Fiscal e Aprovação das Contas

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

ÍNDICE de ABREVIATURAS

CERCI	Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades
CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
LR	Lar Residencial
CRFP	Centro de Reabilitação e Formação Profissional
VE	Valência Educativa
SAF	Serviços Administrativos e Financeiros
GEP	Gabinete de Estratégia e Planeamento
D	Direção
DT	Diretora Técnica
ET	Equipa Técnica
GP	Gestor Processo
GQ	Gestão Qualidade
RH	Recursos Humanos
RS	Respostas Sociais
CC	Contabilista Certificada
OE	Objetivos Estratégicos
PAA	Plano Anual de Atividades
ASU	Atividades Socialmente Úteis
PDI	Plano Desenvolvimento Individual
PACP	Pedido de Ação Corretiva/Preventiva

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

[Handwritten signatures and initials: RL, Lu, and others]

- PDCA** *Plan, Do, Check e Act*
- IMS** Índice Médio Satisfação
- FCT** Formação em Contexto de Trabalho
- IAOQE** Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego
- AC** Apoio à Colocação
- APC** Acompanhamento Pós-Colocação
- IPSS** Instituição Particular de Solidariedade Social
- POPH** Programa Operacional do Potencial Humano
- IEFP** Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.
- CR** Centro de Recursos
- CAR** Cronograma de Atividades das Respostas
- RI** Regulamento Interno
- INR** Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
- MDO** Metas e Dinâmicas Operacionais



Agradecimentos

Acreditamos no provérbio “a esperança é a última a morrer” e o facto é que, contra todas as adversidades, temos vindo a descobrir *caminhos* que asseguram a afirmação da CERCIPORTALEGRE, como Instituição determinada na consecução da sua Missão, sem (nunca) perdermos de vista a Visão.

2018 foi mais um ano de intenso trabalho desenvolvido por TODOS(AS) aqueles(as) que, direta ou indiretamente, intervêm e acreditam no *nosso projeto*, foi marcado por acontecimentos extraordinários, e por *alguns* menos bons, mas que nos estimulam a querer fazer mais e melhor. Os resultados alcançados foram positivos.

Neste alinhamento, existe o sentimento do dever cumprido no respeitante à execução do exercício, onde o empenho e compromisso de todas as Partes Interessadas se revelaram importantes para a qualidade dos serviços prestados e consequente melhoria dos resultados.

Assim, porque somos uma Instituição que sabe homenagear e agradecer aos seus *heróis*, àqueles cuja intervenção influenciou os resultados alcançados, queremos expressar aqui o nosso agradecimento aos(as) nossos(as):

- Utentes e Famílias, que nos apoiam inequivocamente nesta caminhada;
- Colaboradores(as), que de forma resiliente adotam práticas mais eficientes;
- Entidades Parceiras, Institucionais e Patrocinadoras, que nos apoiam de forma contínua e sem reservas, permitindo-nos fazer mais e melhor;
- Voluntários(as), que de uma forma comprometida nos dão o seu tempo;
- Fornecedores e Prestadores de Serviços que compreendem as *aflições* e cooperam na (re)solução dos nossos problemas;
- Amigos(as) e Comunidade, que voluntariamente querem desenvolver connosco o *seu* projeto solidário.

Estamos convictos de que só com este nível de comprometimento entre TODOS(AS) conseguimos vencer as adversidades e subirmos mais um patamar.

O nosso BEM HAJA!

A direção

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



CERCIPORTALEGRE

[Handwritten signature]
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

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

1 Órgãos Sociais

Assembleia Geral

Presidente: Maria Luísa Sousa Panaças

1.º Secretário: Luís Miguel Oliveira de Barros Cardoso

2.º Secretário: Maria da Piedade Marques Rosa

Conselho Fiscal

Presidente: António Manuel dos Santos Janeiro

1.º Vogal: Filomena da Conceição Ceia Garção Galamarra

2.º Vogal: Carlos Alberto Canário Raimundo Miranda

Direção

Presidente: Maria da Conceição Bizarro Polido Bagina

Tesoureiro: António Manuel Correia Caixeiro

Secretário: Marta José Barbas da Silva

1.º Suplente: Ana Sofia Rodrigues Pires

2.º Suplente: Marta Filipa Cabral Blanquete

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



2 Introdução

O presente Relatório de Atividades e Contas é um documento de reporte da gestão que encerra o período de atividade relativo ao exercício de 2018, dando conta da atividade consolidada, sendo, por isso, um documento de referência - encerramento do exercício e de apresentação dos níveis de desempenho alcançados pela CERCIPORTALEGRE – que pressupõe a avaliação dos resultados, por comparação entre o realizado e o planeado, a análise dos eventuais desvios e a identificação de áreas de melhoria deles decorrentes.

Além do mais, o Relatório de Atividades e Contas é considerado, por “Nós”, uma oportunidade de *nos revermos* naquilo que fizemos e, sobretudo, de refletirmos sobre aquilo que não fomos capazes de fazer, confirmando o nosso compromisso de fazermos da CERCIPORTALEGRE uma Instituição aberta, ética e socialmente responsável.

No entanto, seja qual for a avaliação que deste documento se faça, resulta inequívoco o esforço, a determinação e a resiliência dos(as) Colaboradores(as), que formando uma equipa de trabalho sólida, qualificada e exigente, diariamente, fizeram uma gestão racional dos recursos ao seu alcance, desde recursos humanos, materiais, ambientais e financeiros.

De forma a assegurar a fiabilidade dos dados reportados e o cumprimento das linhas orientadoras definidas no procedimento PQ.18/0, o presente relatório foi verificado pela Direção conjuntamente com as DT's de todas as Respostas Sociais, Responsáveis de Serviço e Contabilista Certificada, sendo os resultados financeiros também verificados pelo Conselho Fiscal, que emitiu o respetivo parecer para aprovação em Assembleia Geral.

A estrutura do documento não difere da do último relatório, sendo constituído por duas partes, uma primeira parte reporta a memória descritiva e qualitativa da Instituição, os serviços e atividades desenvolvidas, os resultados das metas e dinâmicas operacionais, a avaliação global e ações de melhoria e numa segunda parte (em Anexo) o Relatório e Contas do Exercício da CERCIPORTALEGRE, o Parecer do Conselho Fiscal e a Aprovação das Contas.

Relativamente à metodologia e às bases de cálculo utilizadas foram as habituais, uma vez que não se registaram alterações significativas que impedissem a comparabilidade entre os resultados.

Apesar de 2018 ter sido um ano de gestão difícil, conseguimos desenvolver muitas atividades e projetos e estar presentes em ações e espaços muito importantes. Por motivos diversos, verificámos que tendo sido planeadas atividades e/ou iniciativas, não foram cumpridas, no entanto, temos a consciência que este facto não comprometeu o crescimento anual da instituição. De seguida apresentamos uma amostra do trabalho realizado.



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

[Handwritten signatures and initials]

Respostas Sociais:

Por obrigatoriedade em cumprir o estipulado nos Acordos de Cooperação do CAO e do LR registaram-se nestas respostas algumas alterações, designadamente no RI e no Quadro de Pessoal, tendo sido necessária a contratação de 1 Médico (em regime de prestação de serviço) e a requalificação de algumas categorias profissionais.

No respeitante aos registos do CAO os resultados foram bastante positivos, as atividades e projetos desenvolvidos deram grande visibilidade ao papel da Instituição em termos do *empowerment* e da inclusão social, ou seja da valorização da pessoa com deficiência ou com incapacidade, reivindicando o seu direito à igualdade.

No respeitante às áreas da reabilitação Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Reabilitação Psicomotora e Psicologia, os resultados foram bastante significativos, e visível, essencialmente, ao nível da saúde física e prevenção de riscos, da autonomia, comunicação e modulação sensorial dos(as) Utentes, do empenho e dedicação, assim como, do reforço das atitudes positivas individuais e em grupo, do trabalho em grupo e em equipa.

Ao nível das atividades de educação física e motora, desporto adaptado, adaptação ao meio aquático e ginástica de grupo os resultados foram excelentes, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas por alguns dos(as) Utentes.

Em relação aos ateliers em funcionamento, têxteis, cartonagem e madeiras decorreram de acordo com o planeamento, sendo trabalhadas de forma transdisciplinar, muitas vezes de complemento às outras áreas de intervenção e de "montra" dos trabalhos de artesanato.

O ano decorreu de forma positiva, apenas perturbado pelo absentismo de alguns(as) Colaboradores(as) e pela avaria das viaturas, ocorrências que tiveram efeitos muito desordenados para o desenvolvimento regular do CAR.

Em relação aos registos do CRFP

Estiveram em execução simultânea 2 projetos de formação profissional apoiados pelo POISE – tipologia de intervenção 3.01 (qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade), mantendo-se a operação POISE-03-4229-FSE-000199 ainda em vigor até meados de 2020;

O Centro de Recursos para a inclusão de PCDI's, manteve o seu funcionamento, estando a dar os seus frutos, sendo uma aposta ganha, tendo registado de novo um aumento do número de atendimentos em relação ao ano transato: 48 atendimentos em IAOQE (tinham sido 31 no ano 2017), 4 acompanhamentos em APC (em anos anteriores não tinham existido encaminhamentos para esta medida) e foi realizada a primeira avaliação da capacidade de trabalho, que deu origem a 1 medida de emprego apoiado em mercado aberto;

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80



De sublinha-se também que, do ponto de vista do funcionamento da formação profissional: dos 16 formandos que concluíram com aproveitamento os seus cursos, 9 foram integrados profissionalmente, tornando este ano um dos melhores dos últimos tempos. Neste sentido, o ano 2018 foi desafiante mas também muito gratificante e compensador para todos(as) intervenientes na dinâmica e intervenção do CRFP.

Relativamente ao LR

Foi admitido 1 Utente ficando com a capacidade total de 15.

Ao longo do ano foram consolidados e revistos procedimentos diários de rotinas do serviço tanto ao nível dos(as) Utentes e Significativos e Colaboradores.

Foram mantidas as parcerias com os Municípios de Nisa e Arronches, que garantem o transporte semanal e quinzenal dos Utentes para as visitas familiares. Continuou-se a política de cooperação com os Significativos e neste sentido foi prestado o respetivo apoio no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como apoio em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade (saúde e segurança social).

As atividades e projetos planeados com e para os(as) Utentes foram cumpridas na sua totalidade, sendo de destacar o projeto ligado ao empreendedorismo social, integrado nas ações de formação do Coração Delta e CIMAA, designada de “Turistas de mochila às costas”, o seu desenvolvimento foi reconhecido e dele resultou a atribuição da Bandeira de Escola Empreendedora, entregue pelo Sr. Ministro da Educação. O projeto foi iniciado no LR mas identificadas as suas potencialidades foi alargado ao CAO.

3 dos Utentes foram integrados num projeto cultural da comunidade, grande ganho em termos da inclusão social.

Assim sendo, o ano de 2018 desenvolveu-se sem sobressaltos, tendo obtido resultados bastante positivos.

No respeitante aos registos da VE

Foram matriculados mais 2 alunos. À semelhança das outras respostas, também na VE o ano foi cumprido com sucesso e resultados positivos, tendo em conta que os seus primeiros objetivos foram a capacitação e a inclusão social dos seus alunos e, neste âmbito, ao longo do ano foram desenvolvidas atividades e projetos, que deram grande visibilidade à VE na valorização da pessoa com deficiência ou com incapacidade. As ações e as atividades desportivas foram determinantes, não só para este efeito, mas também estimular e motivar as aprendizagens (mais) académicas.

Foi conseguida a integração da VE na dinâmica do Desporto Escolar.



RL

Foi criado um grupo de Ginástica de Grupo com contou com várias atuações em público com bastante êxito, sendo os momentos mais importantes a participação: no Sarau das Festas da Cidade de Portalegre, organizado pela Câmara Municipal de Portalegre, a 23 de maio, onde participaram diversos grupos e escolas; no Espetáculo Nós e a Voz em parceria com o Coro Infantil dos Assentos - Portalegre; no XIX ExpressArte – Encontro de Expressões Artísticas, de promoção do trabalho desenvolvido por instituições junto de pessoas com deficiência, que se realizou entre 9 de novembro e 9 de dezembro, organizado pela APPACDM de Setúbal, tendo o nosso grupo presente no dia 5 de dezembro com a apresentação de 3 coreografias distintas que pretendiam passar uma mensagem através do movimento do corpo – o amor.

Neste sentido os resultados foram excelentes, tendo influenciado a aceitação da VE no exterior e aberto “portas” para futuros encaminhamentos de alunos.

Áreas de intervenção e projetos transversais a todas as respostas:

Desporto adaptado

Os objetivos defendidos para esta área de intervenção foram: Fomentar o gosto pela prática da atividade física e desportiva e da competição saudável; Fazer o paralelismo entre o desporto e a inclusão social; Melhorar a qualidade de vida dos participantes; Desenvolver a autonomia dos participantes em várias tarefas do dia a dia e também nas práticas desportivas. De entre ações desenvolvidas as mais significativas foram as seguintes:

Jogos Aquáticos Inclusivos - atividade que integrou os(as) nossos(as) Utentes, os(as) da APPACDM de Portalegre e os(as) associados da Porta Sénior 50 de Portalegre.

I Encontro de Desporto Adaptado – Multiatividades - encontro desportivo adaptado integrando várias atividades com a participação de 7 entidades convidadas a nível regional, realizado a 13 e 14 de setembro nos quais foram desenvolvidas as várias modalidades desportivas, recreativas e também culturais. Este encontro contemplou várias atividades, entre as quais; Hidroginástica; Torneio de Andebol; Torneio de Futsal; Sensibilização à Equitação e demonstração do nosso grupo de Ginástica.

Desporto Escolar - ao longo do ano quer a VE, quer o CAO participaram nas diversas ações: Corta Matos de Escolas, Corta Mato Distrital, onde apurámos com 1 aluno para o Corta Mato Nacional. Participámos também com dois grupos distintos um de Boccia e outro de Desporto Adaptado. Todas as atividades a que nos propusémos participar foram cumpridas.

Jogos do Alto Alentejo – ao longo do ano todas as respostas participaram nas diversas atividades, propostas no respetivo programa.

“Centro de Recursos Desporto Inclusivo” - projeto apresentado ao Orçamento Participativo Jovem Portugal 2017. Este Centro de Recursos foi implementado pelos serviços desconcentrados do IPDJ de Portalegre, em parceria com a CERCIPORTALEGRE, a fim de o apresentar na região Alentejo



Handwritten signatures in blue ink at the top right of the page.

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

12/

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the word "Fiche" and a signature.

(Borba e Beja), onde participaram diversas escolas e instituições congéneres. O centro foi apresentado no dia 24 de outubro nas instalações do IPDJ em Portalegre com a presença do Sr. Secretário do Estado da Juventude e do Desporto.

Grupo de Autorrepresentação

Teve um papel determinante no desenvolvimento de atividades no âmbito do empowerment dos(as) nossos(as) Utentes, tanto no interior como no exterior da Instituição, tendo sido criado um grupo a nível distrital que integra as diversas instituições congéneres; APPACDM de Portalegre, APPACDM de Elvas, CRM do Assumar, CRIPS e CERCIPORTALEGRE.

Grupo Cultural

Composto pelos grupos: Agita; Dança Contemporânea e Rancho Folclórico é um dos melhores meios para promover a inclusão social através da dança. Ao longo do ano apresentou o seu significado em eventos diversos culturais, locais e regionais (em cartaz, lado a lado com outros artistas). O Agita tem feito as suas apresentações para públicos infantis, a Dança Contemporânea para públicos jovens e adultos e o Rancho Folclórico em para públicos diversos e de maior idades. Salienta-se o evento em que o Grupo de Dança Contemporânea partilhou o palco com o grande artista, António Zambujo (coreografia do Pica do 7).

Campanha do Pirilampo Mágico, desde as vendas às atividades específicas: Caminhada Noturna - ... à procura do Pirilampo Mágico com o ACP; "Passeio solidário – Levar o Pirilampo mágico a outras terras" com o Grupo Motard Novo Milénio; Jantar com o Pirilampo. Batismo de voo promovido pela Fenacerci e pela Força Aérea Portuguesa, Caminhada do Pirilampo em Lisboa.

"Street Art – Mural" no âmbito da Igualdade - pintura de um muro da cidade, em cooperação com a associação ANIMAR e um coletivo de artistas Las Piteadas, , cuja inauguração contou com a Sra. Secretária de Estado para a Inclusão.

"A igualdade ao serão" – sessão de abordagem à igualdade de género, realizada no dia 17 de outubro, para Colaboradores(as) e Utentes do LR e Significativos, dinamizada por formadoras na área, Sandra Nicolau e Vera Cachapa.

"Marcha Branca" – elevação do dia Internacional da Pessoa com deficiência (3 de dezembro) com a participação da comunidade.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE

Candidaturas:

INR - 2 candidaturas do no âmbito do Programa de Financiamento a Projetos, com realização de 1 no âmbito do desporto inclusivo e a não concretização da colónia de férias por indisponibilidade financeira para colmatar o co-financiamento aprovado;

Fundação EDP – criação de um Centro de Atividades de Tempos Livres *Opção In* - realização e conclusão da respetiva obra, que contemplou o alargamento do refeitório, sanitários e espaço multifuncional e de reabilitação.

Portugal 2020 - AVISO Nº ALT20-42-2018-11, no âmbito da Tipologia de Operação - “Investimento na área dos equipamentos sociais” no DOMÍNIO DA INCLUSÃO SOCIAL E EMPREGO, designado de “(Re)qualificação da CERCIPORTALEGRE – CAO e Lar Residencial”, apesar de não ser permitido em candidatura o aumento da capacidade já instalada, com esta candidatura pretendíamos: viabilizar e volver a respetiva conformidade, mediante a ampliação, remodelação e adaptação dos espaços físicos para Utentes e Profissionais; corrigir todos os obstáculos e defeitos da acessibilidade às respostas; modernizar e apetrechar as respostas com equipamentos adequados e distintos, que atribuam melhor qualidade, segurança, conforto ao serviço prestado e ainda dotar a instituição com sistemas promotores de um desenvolvimento sustentável, ao nível do meio ambiente. Pelo facto do projeto de arquitetura, não se encontrar (já) em fase de execução, a candidatura não foi aprovada. Ficamos a aguardar próximos avisos.

Angariação de fundos:

Ao longo do ano, com o voluntariado de alguns(mas) Colaboradores, foram desenvolvidas diversas ações de angariações de fundos, no sentido de se garantir e melhorar a sustentabilidade financeira da Instituição, de entre as mais importantes foram:

Consignação do IRS – 5.552,94€

Campanha do Pirlampo Mágico - 7.317,87€

Feiras - 232,70€

Cabazes da Páscoa e do Natal - 1.857,10€

S. Martinho - 325,10€

Venda de Calendários - 521,00€



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

Em suma:

Pensamos que, com a modéstia que sempre tem sido nossa parceira, podemos dizer que **consequimos:**

- Melhorar a qualidade de vida dos(as) nossos(as) Utentes e Famílias, no que concerne às melhorias na prestação de mais e melhores serviços;
- Vingar a importância e direitos da pessoa com deficiência, potenciando e construindo uma sociedade mais inclusiva;
- Promover de forma efectiva o aumento do nível de empregabilidade da pessoa com deficiência;
- Abrir as portas da nossa Instituição a todas as Partes interessadas, recebendo nas nossas instalações cada vez mais pessoas, num sem número de atividades extra muros;
- Manter um equilíbrio económico e financeiro da nossa Instituição, de forma responsável, consciente e sem sobressaltos;
- Aglutinar à volta dos(as) nossos(as) Utentes e Famílias, Órgãos Sociais, Colaboradores, Voluntários, Parceiros e Amigos para que possam ser cada vez mais ... pessoas felizes;
- Promover no seio da Instituição um ambiente saudável, de empatia, de respeito, de interajuda, de cumplicidade entre TODOS "NÓS".

Por isso, continuaremos a nossa política de gestão rigorosa, otimizando os recursos disponíveis, tornando a nossa Instituição cada vez mais competitiva, sustentável e inclusiva.

E... não abdicando da nossa firmeza pela sã concorrência, expressamos aqui um grande VIVA à CERCIPORTALEGRE, porque todos dias, queremos fazer e ser melhor!

A Direção



3 A Instituição

A CERCIPORTALEGRE - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL - foi fundada por escritura pública a 18/06/1980 e resultou da iniciativa de pais e professores que se uniram e, em conjunto, procuraram encontrar uma resposta válida para que as crianças com deficiência e em idade escolar pudessem frequentar uma escola.

Foi declarada por decreto governamental, Instituição de Utilidade Pública, em 1983 e em 1999, a 23 de Dezembro, foi equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social.

3.1 CAE - Atividade Principal

De acordo com os seus estatutos o CAE da atividade principal é o 88102 – tendo como finalidade a solidariedade social, propondo-se responder a necessidades sociais, nomeadamente a promoção e inserção dos grupos socialmente mais vulneráveis, em especial crianças, jovens e adultos com deficiência ou incapacidades e idosos.

Para a concretização dos seus fins a CERCIPORTALEGRE integra a título principal:

- a) Centro de Atividades Ocupacionais;
- b) Lar Residencial para pessoas com deficiência;
- d) Centro de Reabilitação e Formação Profissional;
- e) Valência Educativa.

Mas, no âmbito das suas competências e sempre que seja oportuno, poderá criar outras respostas, "(...) desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, nomeadamente para o desenvolvimento socioeconómico da população." In Estatutos, ponto 5, artigo 5.º.

Está:

- credenciada pelo Instituto "António Sérgio" do Sector Cooperativo, hoje Cooperativa António Sérgio para a Economia Social.
- certificada como Entidade Formadora pela DGERT.
- classificada como ONGPD de âmbito Local, registo n.º201/2018 – INR, IP.
- credenciada como Centro de Recursos Local para o Centro de Emprego de Portalegre.



3.2 Contextualização das políticas

A CERCIPORTALEGRE possui uma cultura de funcionamento baseada na relação de proximidade entre TODAS as partes interessadas, estando esta traduzida de forma clara nos valores e princípios, nos códigos e nas políticas definidas para o cumprimento da sua **Missão**, cujo enunciado é:

“Dar resposta às necessidades e expectativas da população com deficiência e/ou incapacidade, disponibilizando apoio em diferentes domínios de intervenção, com base numa rede de parcerias estratégicas de modo a potenciar a autonomia e a qualidade de vida dos(as) Utentes”.

Adota como *praxis* o conteúdo da sua **Visão**:

“Ambiciona(mos) ser uma referência sustentável nos serviços prestados, aliando qualidade a práticas inovadoras na promoção dos direitos individuais e de cidadania dos Utentes, garantindo a satisfação de todas as partes interessadas”.

Fundamenta o seu funcionamento organizacional nas seguintes políticas: Liderança, Recursos Humanos, Direitos, Ética, Parcerias, Participação, Orientação para os Utentes, Abrangência, Orientação para os Resultados e Melhoria Contínua.

Estas políticas poderão ser consultadas na íntegra no Manual da Qualidade documento que apresenta os princípios orientadores e o funcionamento do Sistema de Gestão, no entanto consideramos pertinente apresentar as que privilegiamos no nosso quotidiano:

3.2.1 Política de Qualidade

“Acreditamos que a melhor forma de assegurar a qualidade dos serviços passa por controlar o compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas dos Utentes e de todas as partes interessadas, numa perspetiva de melhoria contínua dos processos, desenvolvendo uma gestão eficaz que vise a sustentabilidade da instituição.”

3.2.2 Política da Ética

“Com o pressuposto de respeitar a dignidade dos Utentes e famílias, colaboradores e outras partes interessadas e promover a justiça social, CERCIPORTALEGRE sustenta o seu funcionamento organizacional em padrões e princípios éticos expressos no Código de Ética e Regulamento Interno. Estrutura aspetos de justiça e de dever intrínsecos à profissão. Define um conjunto de princípios e valores que orientam a atividade profissional à luz das noções de confidencialidade e privacidade, rigor e integridade, protegendo os Utentes e Famílias/Famílias, Colaboradores e outras partes interessadas de riscos indevidos.”



3.2.3 Política dos Recursos Humanos

“Em prol da qualidade dos serviços prestados aos Utentes e às outras partes interessadas, a CERCIPORTALEGRE compromete-se com uma política de recrutamento, promoção e retenção de pessoal qualificado, detentor de conhecimentos, capacidades e competências exigidas para as funções, tendo como objetivo a promoção da qualidade de vida dos seus Utentes. Fomenta a igualdade de oportunidades e não-discriminação. Cultiva uma cultura organizacional de envolvimento, desenvolvimento e formação contínua. Promove as condições de trabalho e bem-estar dos (as) Colaboradores(as).”

Por conseguinte a CERCIPORTALEGRE assume-se como Instituição idónea, cuja referência é a orientação para os(as) Utentes, pautando a sua intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria, enquadradas na sua estratégia de crescimento sustentável.

O trabalho que desenvolve e os resultados que consegue são fruto de um modelo assente na criação e partilha de valor, de onde emerge uma atuação descentralizada, na base de relações de compromisso entre TODAS as Partes Interessadas.

4 Serviços prestados e recursos

4.1 Área de abrangência

A CERCIPORTALEGRE tem uma área de abrangência correspondente ao distrito de Portalegre, em 2018 deu resposta aos concelhos de Portalegre, Alter do Chão, Arronches, Castelo de Vide, Marvão, Nisa, Campo Maior, Elvas, Crato e Monforte.

4.2 Respostas Sociais – Reabilitação e Capacitação

Mediante os respetivos Acordos, Contratos de Cooperação e/ou candidaturas, a CERCIPORTALEGRE manteve em funcionamento 4 Respostas Sociais: CAO, CRFP, LR e VE, sendo que o CAO e o LR têm a sua capacidade lotada, ao passo que a VE tem vagas, atendendo ao espaço e número de Docentes destacadas. No caso do CRFP, os encaminhamentos podem ser efectuados em qualquer momento do ano, mas as admissões obedecem ao aprovado em candidatura.



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

[Handwritten signatures and initials]

4.2.1 Utentes atendidos(as)

RESPOSTA SOCIAL	Nº UTENTES	SEXO		NÍVEL ETÁRIO
		F	M	
VE	10	1	9	10-18
CAO	37	13	24	20-56
LAR RESIDENCIAL	15	5	10	26-46
CRFP	52	31	21	16-57
TOTAL	114	50	64	10-57

4.2.2 Atividades desenvolvidas

Resumidamente, apresentamos uma amostra das atividades e/ou projetos desenvolvidos nas diversas respostas, que apesar de ter sido um ano de gestão difícil, de emoções fortes, incertezas, e desencantos, conseguimos estar presentes em ações e espaços muito importantes para o nosso crescimento. Por obrigatoriedade em cumprir o estipulado nos Acordos de Cooperação registaram-se alterações nos: RI's do CAO e do LR; Quadro de Pessoal tendo sido necessária a contratação de 1 Médico em regime de prestação de serviço e a requalificação de algumas categorias profissionais.

No respeitante aos registos do CAO

À semelhança das outras respostas, continuou-se a política de cooperação com as famílias e neste sentido foi prestado o respetivo apoio no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como ajuda em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade (saúde e segurança social), designadamente ao nível do processo de interdição.

Ao nível das terapias Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Reabilitação Psicomotora e Psicologia enquadraram-se e foram desenvolvidas nos horários dos(as) Utentes em sessões individuais ou em grupo, de acordo com as necessidades e expetativas de cada um(a) e/ou do grupo.

No âmbito da Fisioterapia destaca-se a mudança de Técnica e redução de tempo. À semelhança dos anos transatos os atendimentos foram definidos em função da avaliação das necessidades sinalizadas como prioritárias. Por questões relacionadas com a prevenção do risco cardiorrespiratório, nas pessoas com excesso de peso, semanalmente é feita uma intervenção terapêutica em pequeno grupo. Os resultados desta área foram bastante positivos, quer ao nível do tratamento quer ao nível da prevenção de risco.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

No espaço da Terapia Ocupacional os atendimentos ocorreram prioritariamente em grupos de Utentes com maior grau de dependência. Destaca-se ainda a intervenção ao nível multissensorial em Sala de *Snoezelen*, em sessões individuais, cujos beneficiários foram sinalizados como prioritários. Foi dada continuidade às sessões de Hipoterapia no espaço da Evetal, Os resultados registados foram bastante significativos, essencialmente, ao nível da autonomia, comunicação e modulação sensorial dos(as) Utentes.

No campo da Reabilitação Psicomotora deu-se continuidade à política de intervenção definida para o efeito os(as) beneficiários(as) são Utentes semiautónomos e com elevado grau de dependência. É dado um enfoque ao desporto adaptado, atividades motoras e/ou cognitivas específicas. A avaliação dos resultados é bastante positiva e visível ao nível da autonomia, do empenho e dedicação, assim como, do trabalho em equipa.

Na área da Psicologia o trabalho realizado centrou-se no desenvolvimento das capacidades e necessidades dos(as) Utentes, essencialmente nos casos de défice de atenção, de aprendizagem, de problemas e/ou distúrbios emocionais ou problemas de comportamento. Tendo sido prestado um atendimento individual, aos)(às) Utentes sinalizados como prioritários, no sentido de reforçar mecanismos de valorização pessoal e estimular competências emocionais. Os resultados foram positivos e sugerem a necessidade de continuar a intervir nesta área, de modo a promover e reforçar atitudes positivas individuais e em grupo.

Ao nível das atividades de educação física e motora, desporto adaptado, adaptação ao meio aquático e ginástica de grupo os resultados foram excelentes, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas por alguns dos(as) Utentes.

Em relação aos ateliers em funcionamento, têxteis, cartonagem e madeiras decorreram de acordo com o planeamento, sendo trabalhadas de forma transdisciplinar, muitas vezes de complemento às outras áreas de intervenção e de representatividade da Instituição.

O ano decorreu de forma positiva, apenas perturbado pelo absentismo de Colaboradores, que sistematicamente interrompe o desenvolvimento regular das atividades planeadas.

Em relação aos registos do CRFP

Estiveram em execução simultânea 2 projetos de formação profissional apoiados pelo POISE – tipologia de intervenção 3.01 (qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade), nomeadamente as operações POISE-03-4229-FSE-000121 e POISE-03-4229-FSE-000199. Destas, a primeira concluiu no final do ano, mantendo-se a operação POISE-03-4229-FSE-000199 ainda em vigor até meados de 2020;

Sobre o funcionamento do Centro de Recursos para a inclusão de PCDI's continua a ser uma aposta ganha, tendo voltado a existir um aumento do número de atendimentos em relação ao ano transato: 48 atendimentos em IAOQE (tinham sido 31 no ano 2017), 4 acompanhamentos em APC (em anos anteriores não



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

RL

tinham existido encaminhamentos para esta medida) e foi realizada a primeira avaliação da capacidade de trabalho, que deu origem a 1 medida de emprego apoiado em mercado aberto;

Sublinha-se também que, do ponto de vista do funcionamento da formação profissional: dos 16 formandos que concluíram com aproveitamento os seus cursos, 9 foram integrados profissionalmente, tornando este ano um dos melhores dos últimos tempos.

Neste sentido, o ano 2018 foi desafiante mas também muito gratificante e compensador para todos(as) intervenientes neste projeto do CRFP.

Relativamente ao LR

Foi realizada mais 1 admissão, ficando com a capacidade total de 15 Utentes.

Foram consolidados e revistos procedimentos diários de rotinas do serviço tanto ao nível dos(as) Utentes e Significativos e Colaboradores.

O programa de desenvolvimento pessoal dos(as) Utentes foi avaliado e implementadas outras medidas, necessários à promoção do seu bem-estar físico e psicológico, tendo passado pelas consultas médicas das diversas especialidades. Foi dada continuidade à estratégia da participação em atividades desportivas lúdicas e de lazer quer na Instituição, quer na comunidade. Por outro lado, foi aumentado o seu envolvimento nas rotinas do Lar.

Os serviços contratualizados com os(as) Utentes, Famílias e ou Significativo, foram cumpridos, ou seja o alojamento, a alimentação adequada às necessidades de cada um individualmente, o apoio nos cuidados de higiene pessoal e cuidados estética e no desempenho de atividades da vida diária, o tratamento de roupa.

Por outro lado foram cumpridos o planeamento e o acompanhamento regular a consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) em função do plano individual dos(as) Utentes, desde as consultas regulares com o médico de família, às consultas de especialidades: dentista, oftalmologia, podologia, dermatologia.

Sempre que se justificou operacionalizaram-se atividades em articulação com outros serviços da Comunidade, através de uma rede de parcerias que permitiu responder às necessidades identificadas para um envolvimento dos Utentes na Comunidade. Convém referir que o LR tem subjacente a complementaridade das outras respostas sociais, apresentando com o CAO uma proximidade mais estreita, uma vez que partilham alguns espaços.

O LR contou ainda com a colaboração da Animadora Sociocultural, que fez a sua intervenção junto dos(as) Utentes, durante os fins-de-semana, permitindo a ocupação dos seus tempos livres de forma criativa e animada. No sentido de conceber uma planificação de atividades acessíveis aos(às) Utentes, a animadora reuniu frequentemente com o grupo para aferir necessidades e expetativas individuais e de grupo.

Foram mantidas as parcerias com os Municípios de Nisa e Arronches, que garantem o transporte semanal e quinzenal dos Utentes para as visitas familiares.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



Deu-se maior relevo à política de cooperação com os Significativos e neste sentido foi prestado o respetivo apoio no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como ajuda em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade (saúde e segurança social), designadamente ao nível do processo de interdição.

Dentro das atividades promovidas destacaram-se os Workshops de Verão, visita ao Palácio Nacional da Ajuda no âmbito do Workshop "Dançando com Miró", participação em diversas atividades promovidas pela comunidade como caminhadas solidárias, ações em prol do meio ambiente como o "Mexe-te por uma cidade limpa".

Salienta-se o projeto ligado ao empreendedorismo social, integrado nas ações de formação do Coração Delta e CIMAA, designada de "Turistas de mochila às costas", cujo objetivo é chegar a SANTIAGO DE COMPOSTELA, mediante verbas provenientes das ações planeadas e desenvolvidas pelo grupo para este efeito, paralelamente o grupo tem realizado outras atividades de angariação de fundos, bem como de índole socio-cultural sendo as mais importantes um encontro com o Sr. Comendador Rui Nabeiro, que incluiu uma visita ao Museu do Café, um almoço em Espanha e uma visita ao Forte da Graça em Elvas, e ainda uma viagem de Balão, promovida pelo Grupo de Paraquedistas da Força Aérea – Tancos. Salienta-se que este projeto foi reconhecido e dele resultou a atribuição da Bandeira de Escola Empreendedora, entregue pelo Sr. Ministro da Educação.

O projeto foi iniciado no LR mas identificadas as suas potencialidades foi alargado ao CAO.

Releva-se, ainda, a integração de 3Utentes num grupo cultural da comunidade onde desenvolvem diversas atividades culturais para a comunidade.

O ano de 2018 desenvolveu-se sem sobressaltos tendo resultados muito positivos em termos da inclusão social.

No respeitante aos registos da VE

Foram matriculados 2 alunos. À semelhança dos anos anteriores, o funcionamento da VE tem subjacente um trabalho de transdisciplinaridade, não só com as terapias, mas também com todas as outras áreas e domínios de intervenção, sendo que ao longo do ano foram trabalhados diversos projetos *inter-grupos*.

Por outro lado, tendo sido revogada a lei 3/2008 pelo Decreto-Lei n.º 54/2018, de 6 de julho, que veio estabelecer os princípios e as normas que garantem a inclusão, foi iniciado um trabalho de estudo e criação de instrumentos para a implementação desta (nova) legislação na VE, trabalho que exige o envolvimento de toda a equipa técnica. Apesar das dificuldades, pretende-se criar *um sistema* que responda à diversidade das necessidades e potencialidades de todos e de cada um dos alunos, através do aumento da sua participação no processo de aprendizagem e na vida da comunidade.



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

Evidencia-se a mais valia da Docente de Educação Física, que através das atividades desportivas e ginástica conseguiu promover, valorizar e motivar os para o desenvolvimento das aprendizagens (mais) académicas, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas por alguns dos alunos, estas atividades passaram pela educação física e motora, desporto adaptado, adaptação ao meio aquático e ginástica de grupo.

Ao longo do ano todos os alunos da VE participaram nas diversas ações do Desporto Escolar: Corta Matos de Escolas, Corta Mato Distrital, onde apurámos com 1 aluno para o Corta Mato Nacional. Participámos também com dois grupos distintos um de Boccia e outro de Desporto Adaptado. Todas as atividades a que nos propusemos participar foram cumpridas.

Ainda, no âmbito dos Jogos do Alto Alentejo, todos os alunos participaram nas diversas atividades propostas.

Foi criado um grupo de Ginástica de Grupo com contou com várias atuações em público com bastante êxito, sendo os momentos mais importantes a participação: no Sarau das Festas da Cidade de Portalegre, organizado pela Câmara Municipal de Portalegre, a 23 de maio, onde participaram diversos grupos e escolas; no Espetáculo Nós e a Voz em parceria com o Coro Infantil dos Assentos - Portalegre; no XIX ExpressArte – Encontro de Expressões Artísticas, de promoção do trabalho desenvolvido por instituições junto de pessoas com deficiência, que se realizou entre 9 de novembro e 9 de dezembro, organizado pela APPACDM de Setúbal, tendo o nosso grupo presente no dia 5 de dezembro com a apresentação de 3 coreografias distintas que pretendiam passar uma mensagem através do movimento do corpo – o amor.

Neste sentido os resultados foram excelentes, tendo influenciado a aceitação da VE no exterior e aberto “portas” para futuros encaminhamento de alunos. Os resultados foram excelentes, tendo influenciado a visibilidade da Instituição no exterior e aberto “portas” para novos encaminhamentos.

4.3 Outros serviços

4.3.1 Gabinete de Apoio ao(à) Utente e Família

O GAUF proporcionou uma série de medidas de apoio aos(às) Utentes e Famílias, procurando capacitá-los(as) para *gerirem* a sua própria vida, fazendo valer a sua opinião nas decisões que lhe dizem respeito, uma vez que estas determinam a sua cidadania, independentemente da sua condição física ou mental – *empowerment*.

Por outro lado, foi prestado apoio às Famílias e/ou Significativos no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados, bem como ajuda em algumas diligências relacionadas com os serviços da comunidade (saúde e segurança social), designadamente ao nível do processo de interdição. Durante o ano 2018 foram sinalizados diversos casos e todos eles foram resolvidos e encaminhados, consoante as suas problemáticas e recursos disponíveis dentro e fora da Instituição.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



CERCIPORTALEGRE

AS
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO
R2
Fajila
AS

4.3.2 Centro de Recursos para a Inclusão

O CRFP está credenciado como pelo Centro de Emprego de Portalegre e neste âmbito promove a integração, manutenção e/ou reintegração no mercado de trabalho das pessoas com deficiências inscritas no Centro de Emprego e encaminhadas por este organismo, desde que tenham idade igual ou superior a 18 anos. Neste sentido, colmata uma necessidade desse mesmo organismo, prestando um serviço especializado em 3 níveis/medidas, que podem ser definidas pelo própria designação:

IAOQE (Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego) – avaliação, intervenção e orientação vocacional dos inscritos com deficiência e incapacidade ou nos casos em que a deficiência não está clarificada e é necessária essa definição;

AC (Apoio à Colocação) – encaminhamento e apoio geral na procura ativa de emprego;

APC (Acompanhamento Pós-Colocação) – esta ação visa apoiar a manutenção e progressão profissional de trabalhadores com deficiência e incapacidade já colocados no mercado de trabalho, através do apoio técnico a empresas e ao trabalhador, articulando entre as 2 partes e o centro de emprego, sempre que necessário.

SAPA (Serviço de Atribuição de Produtos de Apoio) – a CERCIPORTALEGRE, no âmbito da atuação do Centro de Recursos, é uma das entidades nacionais aprovadas que pode ser prescritora de produtos de apoio para PCDI's (todos os produtos, dispositivos, equipamentos ou sistemas técnicos de produção especializada ou disponível no mercado indispensáveis e necessários para prevenir, compensar, atenuar ou neutralizar limitações na atividade ou restrições na participação), destinando-se apenas a pessoas com deficiência e/ou incapacidade e/ou necessidades especiais, que possuam grau de incapacidade atestada, por Atestado Médico de Incapacidade Multiuso, igual ou superior a 60%, ou que sejam pensionistas com complemento por dependência de 1.º ou 2.º grau.

Relativamente à atuação do Centro de Recursos no decurso do ano de 2018 foram apoiados **52 destinatários**, dos quais **48 em IAOQE** e **4 em APC**. Do total de destinatários abrangidos em IAOQE, 19 foram encaminhados para formação profissional específica, na nossa entidade, 7 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional geral, por não se terem detectado deficiências e/ou incapacidades, 19 foram integrados em medidas de emprego e 3 desistiram antes da conclusão da medida de avaliação e orientação.

À semelhança do ano passado, voltaram a não registar-se quaisquer encaminhamentos para AC e para SAPA.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata n.º 80

CERCIPORTALEGRE



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

[Handwritten signatures and initials: AL, An, RL, and others]

4.3.3 Responsabilidade Social

No pressuposto de que a adoção de práticas socialmente responsáveis pode acarretar sucesso para a Instituição, atribuímos relevo e importância na definição dos nossos Valores e dos nossos objetivos a fim de cultivarmos e integrarmos a responsabilidade social na cultura institucional.

Gradualmente, na definição de determinadas decisões, ações e ou atividades, privilegiámos critérios sociais, nomeadamente ao nível do processo da inclusão e anulação do preconceito face à deficiência, da resposta às necessidades da sociedade, do apoio social na supressão de carências e do desenvolvimento sustentável, entre outras, tendo em conta que as consequências das nossas ações/ atividades contribuem para a sociedade.

Na base do voluntariado e indo mais além da satisfação das necessidades e expectativas dos(as) nossos(as) Utentes, desenvolvemos ações/ atividades, que diretamente contribuíram para a sociedade acrescentando-lhe valor, mas que indiretamente também beneficiaram a Instituição, uma vez que o nosso envolvimento com as causas sociais influenciou positivamente a nossa visibilidade e a nossa imagem na sociedade.

Neste sentido, no seio da Instituição temos vindo a assumir o compromisso com a Responsabilidade Social e cada vez mais existe a preocupação de aproximarmos os nossos interesses aos da sociedade, a fim de resultar em esforços múltiplos para o cumprimento de objetivos partilhados, indo mais além no cumprimento da nossa *Missão*.

Neste sentido, na perspetiva de contribuímos para a melhoria da qualidade de vida da sociedade, tornando-a cada vez mais inclusiva e mais sustentável, desenvolvemos uma série de ações ao nível de:

- Ações de sensibilização (com o propósito de potenciar a igualdade de oportunidades, o valor e competências da pessoa com deficiência ou outras incapacidades, promover a sua inclusão social, e disseminar os seus direitos);
- Reutilização e recuperação de materiais;
- Melhoria nos hábitos de consumo e aproveitamento das diversas fontes de energia e proteção da natureza;
- Apoio a famílias carenciadas, através da distribuição de alimentos: Banco alimentar e POAPMC;
- Apoio a famílias carenciadas, através da doação de roupas e outros bens entregues à Instituição;
- Recolha de tampinhas e pilhas usadas, em benefício de outros destinatários da comunidade.

4.3.4 Serviços autónomos

À semelhança dos serviços de responsabilidade social, também, a prestação de serviços para a comunidade é considerada *condição essencial* para a concretização da nossa Visão, por isso atribuímos-lhe lugar de destaque na cultura institucional, como serviços autónomos:

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



[Handwritten signature]
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

[Handwritten initials]

Loja

Prestou serviços no âmbito comercial integrando: exposição/venda de peças de artesanato construídas pelos(as) nossos(as) Utentes e Colaboradores; venda dos Jogos da Santa Casa da Misericórdia; fotocópias; encadernações tradicionais, cosidas, com lombadas redondas e acabamentos artesanais; compilações de revistas, brochuras e publicações avulsas; venda de revistas e jornais. A reestruturação da loja contribuiu essencialmente para dar maior visibilidade ao espaço.

4.4 Recursos Físicos disponíveis

4.4.1 Viaturas

O transporte diário dos(as) Utentes de e para a CERCIPORTALEGRE continua a ser assegurado por:

- transportes da Instituição, de acordo com circuitos definidos e nos horários estabelecidos para o efeito;
- Câmaras Municipais de Portalegre, Arronches, Castelo de Vide, Marvão e Nisa, mediante os respectivos protocolos;
- rede dos transportes coletivos, rede urbana ou da Rodoviária Nacional.

Os transportes da instituição integram as seguintes viaturas:

- 1 autocarro de 28 lugares;
- 2 carrinhas com adaptação a cadeiras de rodas: 1 com 9 lugares
1 com 16 lugares
- 1 carrinha com 9 lugares
- 1 carrinha de caixa aberta com 7 lugares
- 1 carrinha com 3 lugares
- 1 trator

As características desta frota requerem custos acrescidos, determinados não só pelos anos de serviço das respetivas viaturas, mas também pela natureza dos circuitos que diariamente se fazem para o transporte dos(as) nossos(as) Utentes.



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO
12

4.4.2 Instalações

A CERCIPORTALEGRE mantém a sua sede em Portalegre, instalada num dos bairros limítrofes da cidade, num edifício cedido e adaptado para o efeito. Tanto este edifício como o terreno anexo foram doados pela Diocese de Portalegre e Castelo Branco, estando a aguardar-se a realização da respetiva escritura. Aqui funcionam os Serviços Administrativos e Financeiros e as Respostas Sociais da VE, do CAO e do Lar Residencial, enquanto o CRFP funciona em instalações próprias, na zona industrial de Castelo de Vide.

No edifício da sede, cada uma das respostas tem um espaço autónomo, existindo espaços de utilização comum, como por exemplo salas de convívio, refeitório, cozinha e salas de reabilitação.

Salienta-se que o edifício, tendo sido construído para outros fins, não dispõe de todos os espaços físicos para o desenvolvimento de algumas atividades, designadamente da educação física e adaptação ao meio aquático, hipoterapia e cartonagem, sendo necessário recorrer a espaços externos à instituição, o que acarreta um aumento dos custos fixos, nomeadamente no que respeita ao combustível e ao desgaste das viaturas. Por outro lado, o facto de o CRFP estar fisicamente distante também agrava estes mesmos custos.

4.5 Recursos Humanos

A CERCIPORTALEGRE conta com as suas políticas de Recursos Humanos e de Ética no recrutamento e gestão dos(as) Colaboradores(as), com o propósito dos mesmos desempenharem as funções adequadamente e de acordo com os objetivos e necessidades da Instituição - qualidade dos serviços a prestar aos(às) Utentes e às outras Partes Interessadas.



4.5.1 Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2018

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

[Handwritten signatures and initials]

Colaboradores(as)		Voluntários		Outsourcing	
N.º	Em regime de destacamento, com contrato de prestação de serviços, estagiários e outros	N.º	Orgãos sociais	N.º	
3	Docentes *	2	Orgãos sociais	10	Apoio Informático
3	Psicóloga	1	Terapeuta da Fala	5	HSST e HACCP
1	Terapeuta Ocupacional	1	Animadora Socio-cultural	2	Medicina no trabalho
1	Técnica de Reabilitação Psicomotora	1	Médico	1	Reabilitação – Fisioterapia
1	Docente	1	Monitor Formador Hab. Reab.		
8	Ajudantes de Ação Direta				
3	Monitores de CAO				
3	Monitor Formador Hab. Reab.				
1	Contabilista Certificada				
3	Escriturária				
10	Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)				
1	Empregada de Balcão				
1	Motorista de Pesados				
1	Cozinheira				
1	Ajudante de cozinha				
41	TOTAL	6		18	

*Destacamento do MIE

O Contrato Coletivo de Trabalho vigente é entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos da Função Pública - FNSFP.

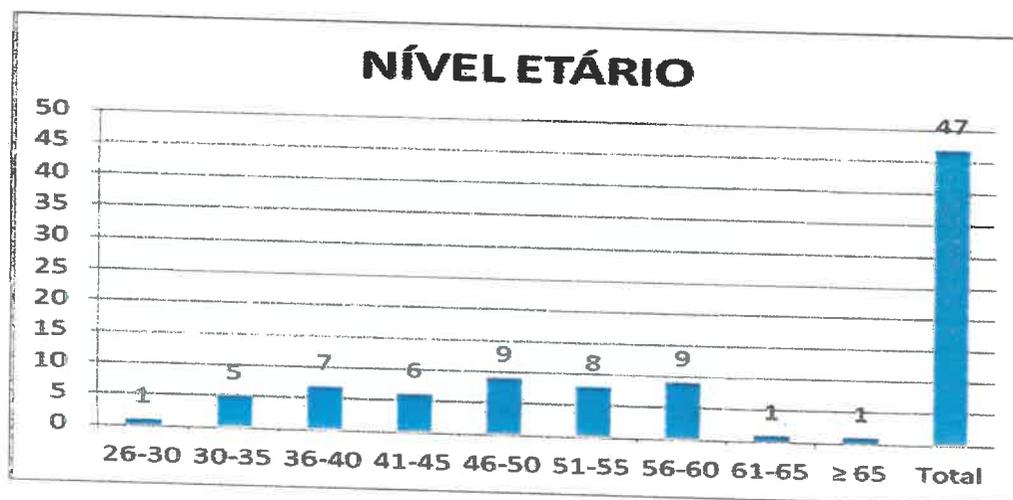


A afetação dos Recursos Humanos a cada resposta e serviço está em conformidade com o respectivo enquadramento legal, respeitando as categorias profissionais, funções e tempo necessários à qualidade dos serviços a prestar.

12L

4.5.2 Caracterização dos Recursos Humanos

4.5.2.1 Nível etário



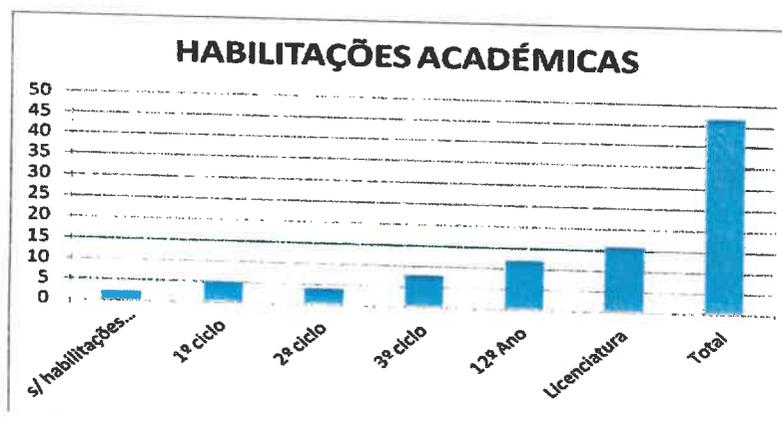
Dos 47 trabalhadores, 26 têm idades compreendidas entre os 46 e 60 anos, o que representa 55,31% do total dos RH. Sendo que os intervalos 46-50 e 56-60 são os que incluem maior número de Colaboradores



CERCIPORTALEGRE

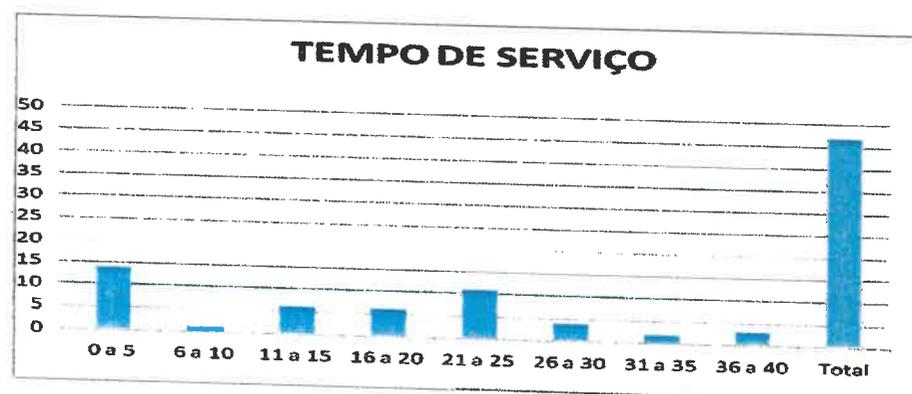
Handwritten signatures and initials
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

4.5.2.2 Habilitações académicas



Dos 47 Colaboradores, 16 são Licenciado, 12 possuem o ensino secundário o que corresponde a 59,57% do total dos RH. Salientar ainda que integram o quadro da instituição 2 Colaboradores, ex-utentes da Instituição, sem habilitação académica, com formação realizada internamente.

4.5.2.3 Tempo de serviço



Evidencia-se que dos 47 trabalhadores 14 prestam serviço na Instituição há menos de 5 anos (29,78%). Por sua vez, 11 têm tempo de serviço na Instituição entre os 21 e os 25 anos(23,40%).

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



5 Resultados

5.1 Metas e Dinâmicas Operacionais

PERSPETIVA DO CLIENTE

PERSPETIVA DE APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

OE.01 – Adquirir/renovar/modernizar as infraestruturas físicas o equipamento e a frota, para melhorar os níveis do serviço prestado, perspetivando os resultados a obter e potenciando o desenvolvimento sustentável

Objetivo Operacional 1: Requalificar os edifícios e espaços envolventes de acordo com as necessidades, melhorando as condições de habitabilidade, acessibilidade e funcionalidade

- Não foi possível a execução deste objetivo operacional, uma vez, que o mesmo estava dependente da abertura de candidaturas para o cofinanciamento das respetivas ações.

Objetivo Operacional 2: Renovar as viaturas obsoletas

- Mediante o estudo de avaliação da frota foi identificada a necessidade de substituir uma das viaturas, uma vez que a mesma não cumpria com as regras de segurança exigidas. Nesse sentido, apesar de não existirem candidaturas para o efeito, foi decidido internamente iniciar o procedimento para aquisição da mesma.

- Foi possível realizar a **ação 2 do obj. operacional 1 (Elaboração de projetos internos de melhoria das condições do edifício do CRFP)**, tendo sido elaborados 4 e operacionalizados 3 projetos internos de melhoria no seguimento do levantamento de necessidades (remodelação da configuração do bar, criação de um bebedouro no interior do edifício e o arranjo do sistema de aspiração de detritos da carpintaria). Atendendo a que a meta prevista era de 2 projetos internos, verificamos que esta foi ultrapassada.

Objetivo Operacional 3: Adquirir equipamentos para a área da reabilitação

- A sua execução foi possível, mediante Candidatura à Fundação EDP, com o projeto de Centro de Atividades de Tempos Livres *Opção In*, tendo sido adquirido diverso equipamento tecnológico adaptado à reabilitação, com resultados muito positivos.

**Objetivo Operacional 4: Criar e alargar infra-estruturas adequadas aos serviços prestados.**

- No âmbito da Candidatura à Fundação EDP, com o co-financiamento da mesma, foi possível o alargamento das infraestruturas, nomeadamente do refeitório, com sala multifuncional e sanitários. Para além disto, foi ainda efectuada uma candidatura ao Programa Operacional do Alentejo, do Portugal 2020, no âmbito dos Investimentos na Área dos Equipamentos Sociais, a qual abrangia o projeto de arquitetura para ampliação de CAO e LR, bem como dos respetivos serviços de apoio. Apesar de a candidatura não ter sido aprovada, este projeto de arquitetura encontra-se pronto a ser utilizado em candidaturas futuras.

Objetivo Operacional 5: Equipar os edifícios sede e o CRFP com sistemas de aproveitamento de recursos naturais para produção de energia.

- Não foi possível a execução deste objetivo operacional, uma vez que a mesma estava dependente da abertura de candidaturas para o cofinanciamento das respetivas ações.

OE.02 – Investir na formação e qualificação dos recursos humanos

Objetivo Operacional	Ações	Indicador e fórmula	Meta	Resultado	Desvio
Definir políticas de formação contínua adequando o plano de formação às necessidades existentes	Desenvolvimento do plano de formação estipulado mediante as necessidades detetadas	Taxa de execução	100%	100%	0
	Desenvolvimento de competências nos colaboradores mediante necessidades identificadas	Nº de colaboradores requalificados	2	4	+2
	Estabelecimento de parcerias com entidades formadoras, dando resposta as necessidades identificadas	Nº de parceiros envolvidos na implementação do plano de formação	2	4	+2
	Benchmarking com instituições congéneres e outras.	Nº de ações realizadas	2	2	+2



- Objetivo Operacional 1: *Ação 1** – O plano de formação foi cumprido, tendo sido ajustado ao longo do ano de acordo com as necessidades detetadas.
- Objetivo Operacional 1: Ação 2** – Na ação 2 foi ultrapassada a meta prevista, tendo sido requalificados 4 trabalhadores no seguimento do acompanhamento técnico e das orientações emanadas pela tutela.
- Objetivo Operacional 1: Ação 3** – Foram envolvidos 4 parceiros externos no plano de formação (Santa Casa da Misericórdia de Portalegre, Consulta, EAPN – delegação de Portalegre e Departamento de Psiquiatria da ULSNA).
- Objetivo Operacional 1: Ação 4** – Com o intuito de trocar experiências, partilhar boas práticas e adequar os serviços e modo de funcionamento às necessidades detetadas, foram realizadas 3 ações ao longo do ano, cumprindo a meta prevista, tendo sido realizadas com: APPACDM Évora e Centro de Emprego de Portalegre.

PERSPETIVA FINANCEIRA

OE.03 – Definir e implementar políticas de intervenção para reforçar as condições de sustentabilidade organizacional

Objetivos operacionais	Ações	Indicador e fórmula	Meta	Resultado	Desvio
Controlar os gastos, assegurando o equilíbrio e sustentabilidade das respostas e serviços	Reduzir os gastos médios das respostas social / serviço	Taxa de redução dos gastos médios por resposta / serviço	5%	Não atingido	+ 37.157,64€
Otimizar os recursos naturais com vista à redução dos consumos energéticos	Elaboração de projeto de criação de um sistema de captação de água e seu aproveitamento para uso no CRFP e energias renováveis para a sede e CRFP	Taxa de redução dos custos energéticos	1%	NR	—
Diversificar a capacidade de autofinanciamento e da autonomia financeira	Aumentar os serviços prestados ao exterior	Taxa de receitas geradas com os serviços prestados ao exterior	5%	Não atingido	-1.478,72€



	Desenvolvimento e implementação de novos serviços/ atividades para com o exterior	Taxa de receitas geradas com novos serviços para com o exterior face ao orçamentado	10%	Não atingido	
	Diversificação de campanhas de angariação de fundos e outros eventos	Taxa de receitas gerada com as campanhas de angariação de fundos e outros eventos	5%	Não atingido	-408,67€
	Revisão dos contratos de fornecimento e serviços externos	Taxa de contratos revistos	3%	58%	+55%

Objetivo Operacional: Ação 1 – O objetivo não foi atingido, tendo-se registado um desvio no aumento dos Gastos e Perdas no valor de 37.157,64€ proveniente dos gastos reparação do edifício e equipamentos, os aumentos com a energia, gás e honorários, existiu investimento, nomeadamente, nas obras realizadas no âmbito da Candidatura à **Fundação EDP**, que contemplaram o alargamento do refeitório, sanitários e espaço multifuncional e de reabilitação para o funcionamento do Centro de Atividades de Tempos Livres - *Opção In*, no projeto de arquitetura e licenciamento da obra, que visava a (Re)qualificação do CAO e Lar Residencial, mediante a candidatura ao Portugal 2020 e ainda na aquisição de uma viatura.

Objetivo Operacional 2: Ação 1 – Por questões financeiras o objetivo não foi realizado, embora o projeto seja considerado de elevada importância para permitir um controlo diferente dos custos associados ao uso da água da rede pública e uma utilização mais eficiente dos recursos naturais.

Objetivo Operacional 3:

Ação 1 - O objetivo não foi atingido, existindo um desvio de -.1.478,72€

Ação 2 – O objetivo não foi atingido, uma vez que não foram criados novos serviços.

Ação 3 – Os objetivos não foram atingidos, apesar de o valor angariado ser superior em 546,48€ face ao ano anterior, não chegou aos 5%. **Ação 4** – O objetivo foi atingido e ultrapassado.

PERSPETIVA DOS PROCESSOS

OE.04 – Otimizar os sistemas de informação, comunicação e divulgação

Objetivo Operacional	Ações	Indicador e fórmula	Meta	Resultado	Desvio
Implementar ações de melhoria no funcionamento organizacional	Elaboração do plano de comunicação.	Taxa de cumprimento	100%	NR*	---
	Realização de atividades/encontros para os significativos (cronograma de atividades)	Taxa de cumprimento das atividades/encontros	100%	100%	—
	Mural de ideias	Taxa de implementação das ações de melhoria	85%	NR	—
	Workshop de incentivo à apresentação de sugestões				
Desenvolver e consolidar o reconhecimento da instituição	Realização de atividades de divulgação da instituição (ver cronograma de atividades)	Nº de atividades realizadas	≥ 7	*Cumprido	*
	Desenvolvimento de atividades de sensibilização na comunidade (ver cronograma de atividades)	Taxa cumprimento das ações desenvolvidas com impacto social.	100%	*Cumprido	*
	Participação em atividades resultantes do impacto social da instituição	Nº de atividades realizadas por convite externo	≥ 3	*Cumprido	*

Objetivo Operacional 1: *Ação 1 – Apesar de não ter sido realizada na íntegra, deu-se continuidade à revisão dos procedimentos existentes. Contudo, atendendo à complexidade de que se reveste o plano de comunicação, aguardamos formação específica sobre o mesmo.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80



[Handwritten signatures]

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

Objetivo Operacional 1: Ação 2 – Foram cumpridas as que estavam definidas e realizadas outras não previstas, com resultados bastante positivos em relação à adesão.

Objetivo Operacional 1: Ações 3 e 4 – Apesar de não terem sido realizadas as ações na forma como estavam planeadas, foram recolhidas sugestões, essencialmente nas reuniões de equipa, tendo sido implementadas as exequíveis.

Objetivo Operacional 2: Ações 1, 2 e 3 – *Os objetivos foram claramente ultrapassados, dado que, para além da realização das atividades que estavam planeadas, foram ainda desenvolvidas outras, por iniciativa própria ou a convite, todas elas passíveis de divulgação dos serviços da entidade, bem como com impacto social relevante daí resultante.

OE.05 – Reforçar e consolidar as parcerias

Objetivo Operacional	Ações	Indicador e fórmula	Meta	Resultado	Desvio
Rentabilizar as parcerias estratégicas investindo em ações de inovação e empreendedorismo social	Avaliação das parcerias existentes	Taxa de execução	100%	100%	0
	Identificação de potenciais parceiros estratégicos	Nº de parceiros identificados	≥ 2	8	+6
	Criação de novos serviços	Nº de serviços criados	≥ 1	1	0

Objetivo Operacional 1: Ação 1 – foi efetuada a avaliação das parcerias já existentes, no âmbito da sua pertinência, necessidade e mais-valia, com o intuito de verificar a sua manutenção, aprofundamento e/ou cessação ou modificação, como parte integrante dos procedimentos internos que fundamentam a prossecução da melhoria contínua.

Objetivo Operacional 1: Ação 2 – na sequência da avaliação efetuada às parcerias e no âmbito das necessidades identificadas, foram referenciadas e efetivadas 8 parcerias estratégicas.

Objetivo Operacional 1: Ação 3 – no âmbito da parceria estabelecida com a Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre foi criado um novo serviço ao nível da lavagem e tratamento de roupas.



PERSPETIVA DOS UTENTES

OE.06 – Potenciar a competitividade, a qualidade, a diversidade e a inovação na prestação de serviços

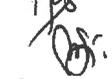
Objetivo Operacional	Ações	Indicador e fórmula	Meta	Resultado	Desvio
Estimular uma dinâmica organizacional participativa, criativa e inovadora, orientada para os Utentes, promovendo a eficácia dos processos, das atividades e com foco nos resultados.	Realização de atividades com dinâmicas de <i>empowerment</i>	Taxa de execução de atividades de <i>empowerment</i> IMS Utentes	100%	100%	0
	Criação de protocolos com entidades, com vista a integração de utentes em ASU	Nº de integrações em ASU	+5%	92.36%	+ 1.74%
	Dinamização do centro de recursos, com vista à integração no mercado de trabalho	Nº de integrações de PCDI's no mercado de trabalho	≥4	7	+3
Consolidar o SGQ na instituição	Revisão dos procedimentos existentes, criando novos procedimentos se for necessário	Taxa de execução	≥2	19	+17
	Desenvolvimento de um sistema de auditorias internas, que contribua para a melhoria contínua e qualidade dos serviços prestados	Taxa de execução	100%	100%	0
	Revisão do sistema de gestão da qualidade	Taxa de execução	100%	NR	---
				NR	---








RELATÓRIO DO EXERCÍCIO



 RL

Objetivo Operacional 1: Ação 1 (inclusão de atividades de empowerment nos cronogramas) – Todas as atividades relacionadas com o empowerment previstas nos cronogramas das respostas sociais foram cumpridas, tendo ainda sido possível efetuar outras ações a convite de entidades ou derivadas de novos projetos internos, nomeadamente a partilha de experiências entre grupos de autorrepresentação, bem como a integração de utentes em projetos culturais existentes na comunidade. Relativamente à meta proposta para o IMS dos utentes, verifica-se que não existiu o aumento proposto de 5%, mas a avaliação mantém-se positiva e com uma tendência crescente comparativamente ao ano anterior, sendo o IMS global semelhante (2017= 90.62% e 2018= 92.36%).

Objetivo Operacional 1: Ação 2 (integração de Utentes em ASU) – Mantiveram-se os protocolos estabelecidos no ano transato e efectivaram-se mais 3, contabilizando-se 7 utentes em ASU.

Objetivo Operacional 1: Ação 3 (dinamização do centro de recursos / integração no mercado de trabalho) – existiram 17 encaminhamentos de utentes do Centro de Emprego para inclusão em medidas de emprego – mais 2 do que no ano transato.

Objetivo Operacional 2: Ação 1 (revisão dos procedimentos existentes, criando novos procedimentos se for necessário) – O objetivo foi cumprido, uma vez que, sempre que se verificou a necessidade de alterar, corrigir ou criar algum documento em particular, a situação foi devidamente efectuada.

Objetivo Operacional 2: Ações 2 e 3 (desenvolvimento do sistema de auditorias e renovação do sistema de qualidade) - Não foram executados por falta de inoperância do sistema de gestão de qualidade, pois sobre este aspeto, há a necessidade premente de ponderar sobre a sua aplicação futura e o tipo de sistema mais adequado para implementação.

OE.07 – Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis, na organização e na comunidade

Objetivo Operacional	Ações	Indicador e fórmula	Meta	Resultado	Desvio
Aumentar o nível de motivação, comprometimento e desempenho dos colaboradores	Realização de seminários, workshops temáticos que proporcionem a partilha e auto-valorização de saberes	Nº de iniciativas realizadas	≥ 6	7	+1
	Realização de intercâmbios com instituições congéneres no sentido de promover as boas práticas	Nº de visitas	≥ 4	4	0

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80



CERCIPORTALEGRE

AL Amélia
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

File
RL

Reforçar a política da ética e a dinâmica do <i>empowerment</i> na instituição	Desenvolver ações formativas para colaboradores, com vista a reforçar as boas práticas institucionais ao nível da ética e do <i>empowerment</i> .	Nº de ações realizadas	≥ 2	2	0
	Desenvolver ações formativas para Utentes, com vista a reforçar as boas práticas institucionais ao nível da ética e do <i>empowerment</i> .	Nº de ações realizadas	≥ 4	*Cumprido	*
Promover o compromisso com o imperativo da cidadania, promovendo a redução das desigualdades sociais	Realização de atividades ao nível interno e externo que promovam a igualdade de direitos e oportunidades	Nº de ações realizadas IMS Utentes	≥ 4 +5%	*Cumprido 92.36%	* +1.74%
	Participação em atividades na comunidade, que promovam a igualdade de direitos e oportunidades	Nº de atividades em que participamos; IMS Utentes	≥ 5 +5%	*Cumprido 92.36%	* +1.74%
	Elaboração de candidaturas e projetos para cofinanciamento das ações/atividades: INR e outras entidades de âmbito desportivo, cultural, recreativo e de lazer	Nº de candidaturas	≥ 4	4	0

Objetivo Operacional 1: Ação 1 (realização de seminários, workshops temáticos) – Foram organizadas 7 iniciativas, com recurso a oradores externos e internos.

Objetivo Operacional 1: Ação 2 (realização de intercâmbios) – foram realizados os 4 intercâmbios planeados, nomeadamente através de visitas do grupo de Autorrepresentação e dos encontros do Centro de Recursos e do CRFP com instituições congéneres e/ou outras (Centro de Emprego de Portalegre, Gabinetes de Inserção Profissional, APPACDM Évora, APPACDM Elvas e CRIPS).

Objetivo Operacional 2: Ação 1 (ações formativas, ética e *empowerment* com colaboradores) – foram desenvolvidas ao longo do ano, no âmbito das atividades pedagógicas, atividades de sensibilização, discussão e partilha de boas práticas no âmbito das reuniões de equipa.

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80

CERCIPORTALEGRE



Objetivo Operacional 2: Ação 2 (ações formativas, ética e *empowerment* com Utentes) – O objetivo foi cumprido e ultrapassado, tendo sido realizadas inúmeras ações, em parceria com várias instituições e organismos, as quais abordaram diversas temáticas (Segurança, Saúde, Igualdade de Género, Direitos e Deveres, Integração Profissional, entre outras).

Objetivo Operacional 3: Ações 1 e 2 – mais uma vez, a meta foi atingida e claramente ultrapassada, quer no que se refere à realização de atividades que promovam a igualdade de direitos e de oportunidades, interna e externamente, bem como na participação em atividades na comunidade com o mesmo objetivo. Apostou-se essencialmente no grupo de autorrepresentação, grupo cultural entre outras ações/tarefas de responsabilização direta dos Utentes com ligação aos serviços da comunidade. Relativamente à meta proposta para o IMS dos utentes, verifica-se que não existiu o aumento proposto de 5%, mas a avaliação mantém-se positiva e com uma tendência crescente comparativamente ao ano anterior, sendo o IMS global semelhante (2017= 90.62% e 2018= 92.36%).

Objetivo Operacional 3: Ação 3 – As candidaturas foram efectivadas, mediante as possibilidades de abertura de concursos.

5.2 Avaliação Global e Melhoria Contínua

5.2.1 Cumprimento do PAA

5.2.1.1 Cronogramas das Atividades das Respostas

Os CAR são, obviamente, um documento aberto e passível de melhorar ao longo do ano, mediante ajustes decorrentes de *ocorrências* que vão emergindo, *ocorrências* que muitas vezes impedem a execução de determinadas atividades e/ou projetos e outras vezes obrigam à substituição das mesmas. As *ocorrências* com efeitos mais negativos foram o absentismo de alguns dos(as) Colaboradores(as) e as avarias das viaturas.



Assim, foram apurados seguintes resultados:

	2018		
	N.º previsto	N.º realizado	Taxa
LR	12	11	91.6%
CAO	68	56	82.35%
VE	12	10	83.33%
CRFP	28	23	82.14%
Taxa de cumprimento			84.85%

No respeitante ao CAO obteve uma Taxa de execução do CAR de 82,35% CAR, no entanto realizaram-se 36 atividades, que não estavam previstas, algumas promovidas pela CERCIPORTALEGRE, outras realizadas a convite de entidades exteriores.

Acrescentamos que apesar da taxa apurada verificou-se que os objetivos definidos, no respeitante à promoção da igualdade de direitos e oportunidades, do *empowerment*, da inclusão social, bem como de responderem às necessidades e expectativas dos(as) Utentes, Famílias e ou Significativos, foram cumpridos na sua globalidade.

Assim, regista-se uma avaliação positiva, salientando-se (apenas) as perturbações causadas pelo absentismo de alguns(as) Colaboradores(as) e pela avaria das viaturas, ocorrências que tiveram efeitos muito desordenados no desenvolvimento regular do CAR.

Relativamente ao cumprimento do CAR do CRFP, com uma taxa de 82.14%, as atividades que não foram realizadas prenderam-se, essencialmente, com objetivos que implicavam a abertura de candidaturas para projetos de melhoria e/ou intervenção nas instalações ou no espaço envolvente.

No processo LR obteve-se uma taxa de 91.60% de cumprimento do CAR, para além destas foram executadas outras 16 atividades que não estavam previstas. O ano de 2018 desenvolveu-se sem sobressaltos tendo resultados muito positivos em termos da inclusão social.

No processo VE obtivemos uma taxa de execução de 83.33%, consideramos um valor bastante positivo, que se deveu ao facto de as atividades programadas estarem diretamente ligadas ao currículo e respetivos programas educativos dos alunos. Devemos também realçar que para além das atividades previstas, os alunos da VE, participaram nas atividades previstas no CAR do CAO e também participaram no quadro competitivo do Desporto Escolar (nas modalidades de Natação, Boccia, Corta Mato, tendo sido 1 dos alunos para a prova de corta mato a nível nacional)



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

Handwritten signatures and initials: AOS, J, B, R, RL

5.2.1.2 Objetivos Estratégicos - MDO

	Ações Previstas	Ações Realizadas	Taxa
OE. 1*	*	*	*
OE. 2	4	4	100%
OE.3	6	1	17%
OE.4	6	4	66.67%
OE.5	3	3	100%
OE.6	6	4	66.67%
OE.7	7	7	100%
Média de cumprimento			75,05%

* Não foi possível a execução dos 2 objetivos operacionais, uma vez, que a mesma estava dependente da abertura de candidaturas para o cofinanciamento das respetivas ações. No entanto, foi possível realizar a **ação 2 (Elaboração de projetos internos de melhoria das condições do edifício do CRFP)**, tendo sido operacionalizados 3 projetos internos de melhoria no seguimento do levantamento de necessidades. Atendendo a que a meta prevista era de 2 projetos internos, verificamos que esta foi ultrapassada.

Embora algumas das ações propostas não tenham sido avaliadas pelos proponentes, a partir dos indicadores analisados no presente relatório, registou-se uma taxa de cumprimento das MDO foi de 75,05%, tendo-se verificado um desvio de -9,99% face ao exercício anterior. O maior desvio registou-se na PERSPETIVA FINANCEIRA, OE.03, no cumprimento dos Objetivos Operacionais e respetivas ações, determinado pelo facto de ter existido investimento, nomeadamente, nas obras realizadas no âmbito da Candidatura à **Fundação EDP**, que contemplaram o alargamento do refeitório, sanitários e espaço multifuncional e de reabilitação para o funcionamento do Centro de Atividades de Tempos Livres - *Opção In*, no projeto de arquitetura e licenciamento da obra, que visava a (Re)qualificação do CAO e LR, mediante a candidatura ao Portugal 2020 e ainda na aquisição de uma viatura.



Sabendo que a conjuntura económico-social, do país e da envolvente, afeta diretamente a realização de determinados objetivos, sendo esta desfavorável, existiu a necessidade de adequar as políticas de planeamento aos recursos existentes, priorizando e privilegiando ações, uma vez que ainda existe uma capacidade de investimento, pouco "robusta".

Na base deste pressuposto e implementação do ciclo PDCA foram realizadas todas as ações que direta ou indiretamente promoviam o *empowerment* e consequentemente acreditavam a inclusão social, explorando e rentabilizando todos os recursos disponíveis, acrescentando protocolos e parcerias com outras entidades. Sem risco na sustentabilidade da Instituição conseguiu-se alcançar um resultado bastante positivo.

Cotejando os CAR com as MDO conclui-se que, à semelhança, dos anos anteriores, todas as atividades e as ações desenvolvidas se inscreveram nas estratégias para a concretização da nossa *Missão*, intenções consubstanciadas no PAA para 2018, cujos objetivos foram atingidos, na sua globalidade constituindo-se uma oportunidade para a reflexão interna e (re)conhecer-se, a edificação de respostas contextualizadas e facilitadoras da melhoria contínua nos serviços e consequente qualidade dos serviços prestados.

5.2.1.2 IMS dos STAKEHOLDERS

Stakeholder	2018
Utentes, Famílias e/ou Significativos	92.36%
Colaboradores	71.83%
Parceiros	85.6%
Entidades Financiadoras	75.00%
Comunidade	100%
IMS	84,95%

Relativamente ao IMS dos STAKEHOLDERS não foi possível fazer -uma análise comparativa com os anos anteriores uma vez que se registou uma alteração no formulário dos respetivos inquéritos,

Aprovado em assembleia geral de 17 de Abril de 2019, ata nº 80



Em relação ao IMS dos resultados dos(as) Colaboradores(as) o resultado obtido foi de 71,83%. Não foram apresentadas quaisquer sugestões e neste sentido considera-se fundamental como ação de melhoria: sensibilizar para a importância do seu contributo com sugestões para a melhoria contínua da Instituição. Sobre os resultados das Entidades Parceiras o resultado obtido foi de 85,60%, resultado bastante positivo e promotor da qualidade do serviço prestado. Em relação aos resultados obtidos das Entidades Parceiras Financiadoras o IMS foi de 75,00% resultado resultante da baixa taxa de devolução dos inquéritos. Assim, o IMS de todos os STAKEHOLDERS é de 84,95%, valor bastante positivo fruto da adoção e reforço de uma estratégia assente num modelo de proximidade e de partilha de valor, sendo possível demonstrar uma consequente melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

5.2.1.3 Resultados financeiros

Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 943.871,86 € (novecentos e quarenta e três mil oitocentos e setenta e um euros e oitenta e seis cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram o valor de 883.704,98€ (oitocentos e oitenta e três mil setecentos e quatro euros e noventa e oito cêntimos), tendo sido conseguido um resultado líquido positivo com o valor de 60.166,88 € (sessenta mil cento e sessenta e seis euros e oitenta e oito cêntimos). Apesar disso, assinalou-se um agravamento nos Gastos e Perdas, com os aumentos registados nos gastos com o quadro de pessoal, no valor de 5.221,93 € (cinco mil duzentos e vinte e um euros e noventa e três cêntimos) e nos gastos com fornecimentos e serviços externos no valor de 48.422,70€ (quarenta e oito mil quatrocentos e vinte e dois euros e setenta cêntimos), para além dos gastos reparação do edifício e equipamentos, os aumentos com a energia, gás e honorários, existiu investimento, nomeadamente, nas obras realizadas no âmbito da Candidatura à **Fundação EDP**, que contemplaram o alargamento do refeitório, sanitários e espaço multifuncional e de reabilitação para o funcionamento do Centro de Atividades de Tempos Livres - *Opção In*, no projeto de arquitetura e licenciamento da obra, que visava a (Re)qualificação do CAO e Lar Residencial, mediante a candidatura ao Portugal 2020 e ainda na aquisição de uma viatura.

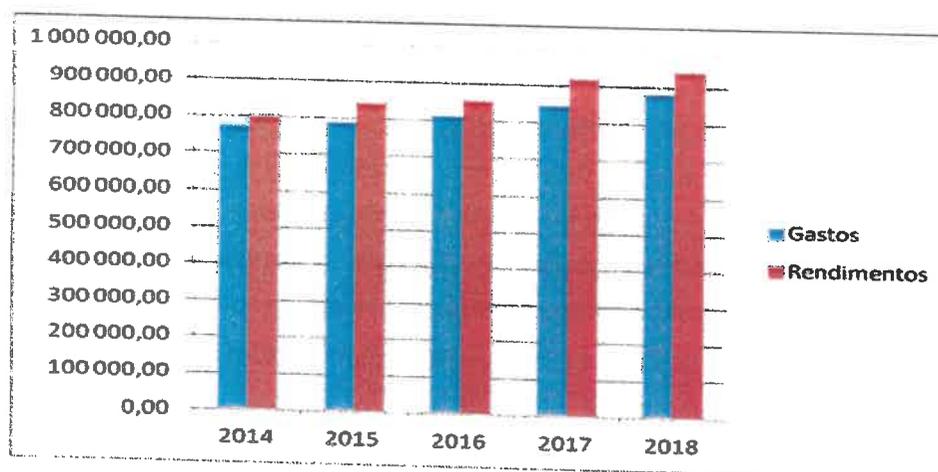


CERCIPORTALEGRE

[Handwritten signatures]
RELATÓRIO DO EXERCÍCIO
[Handwritten initials]
RL

Evolução dos resultados

	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos	770 859,27	786 849,71	812 155,03	846 547,34	883 704,98
Rendimentos	803 677,26	841 818,73	855 135,18	919 247,21	943 871,86



Nos últimos cinco anos verificou-se sempre a tendência de um aumento significativo dos gastos e perdas acompanhadas do aumento dos rendimentos e ganhos.



RELATÓRIO DO EXERCÍCIO

5.2.2 Ações de Melhoria Contínua

Sugestões apresentadas nos inquéritos de satisfação

Mediante análise qualitativa dos inquéritos e das sugestões propostas, verificamos que a maioria dessas sugestões vão no sentido de melhorar a acessibilidade e outros equipamentos existentes, passando pela aquisição/substituição de mobiliário e viaturas.

Com a aprovação do presente relatório, encerra-se o exercício de 2018 - o ciclo PDCA, com as linhas orientadoras para o planeamento futuro:

- responder às necessidades e expectativas dos(as) nossos(as) Utentes e Famílias a fim de promover a sua qualidade de vida;
- promover a formação contínua dos(as) Colaboradores(as) a fim de se implementarem *práticas* mais inovadoras, eficazes e competitivas;
- definir políticas para a revisão do SGQ;
- continuar o investimento na mudança de paradigma ao nível do funcionamento organizacional – pensar a Instituição como um todo, dando lugar de relevo a uma abordagem sistémica, cujo modelo assenta na partilha de valor entre todas as Partes Interessadas, fortalecendo a relação de proximidade entre todos;
- potenciar novas parcerias estratégicas;
- aumentar o IMS de todas as Partes Interessadas;
- elaborar de um plano de comunicação interna e externa;
- (continuação) das políticas de redução dos gastos e de aumento dos rendimentos.

Nota: Estamos certos que o ano de 2019 irá ter um desenvolvimento trabalhoso, mas mais desafiante, acreditamos ser possível olhar o futuro de forma otimista. As "nossas" dificuldades e preocupações são diversas, mas se TODOS(AS) remarmos para o mesmo lado, na defesa da "nossa" **Missão, Valores e Visão**, infalivelmente, chegaremos onde queremos.