

EXERCÍCIO - 2021



CERCIPORTALEGRE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E DE CONTAS

Handwritten signature and initials in blue ink.

Caros Cooperantes,

Por dever estatutário cumpre, à Direção, apresentar o Relatório de Atividades e de Contas do exercício de 2021, a ser discutido e aprovado nesta Assembleia Geral da CERCIPORTALEGRE – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Portalegre, CRL.

O contexto pandémico, causado pela doença COVID 19 e, que continuou a assombrar o exercício de 2021 determinou um ano de muitas incertezas e de muitas carências na vida das pessoas, das famílias e das instituições, sendo que a CERCIPORTALEGRE não foi exceção, os resultados alcançados foram fruto dos esforços conjuntos de TODOS “NÓS”, que diariamente trabalhámos para que tal acontecesse, quer na redução do desperdício, quer na otimização dos recursos, não deixando escapar as oportunidades que nos chegaram do exterior.

Os documentos em apreciação consubstanciam o trabalho que prosseguimos e vão de encontro à estratégia de afirmação e desenvolvimento da nossa Instituição.

Assim, o resultado líquido apurado foi positivo, correspondendo ao montante de: 64.710,63€ (sessenta e quatro mil, setecentos e dez euros e sessenta e três cêntimos), sendo que depois de aprovado a Direção propõe que o mesmo seja distribuído de acordo com o artigo 52.º dos Estatutos da CERCIPORTALEGRE.

1 - Dos excedentes anuais líquidos distribuídas as seguintes reservas:

a) Cinco por cento para fundo de reserva legal de investimento 3.235,53€ (três mil duzentos e trinta e cinco euros e cinquenta e três cêntimos);

b) Quinze por cento para o fundo de educação e formação cooperativa: 9.706,59€ (quatro mil quatrocentos e oitenta e oito euros e cinquenta e seis cêntimos).

2 - Todo o remanescente dos excedentes anuais líquidos aplicado e reinvestido nas atividades normais da CERCIPORTALEGRE, no valor de: 51.768,50€ (cinquenta e um mil, setecentos e sessenta e oito euros e noventa e cinquenta cêntimos).

A direção

Portalegre, 12 de maio de 2022



Handwritten signatures in black and blue ink, including the name "Plg" and a large blue signature.

*“Levai-me aonde quiserdes! - aprendi com as primaveras
a deixar-me cortar e a voltar sempre inteira.”
(Cecília Meireles s/d)*



ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	8
1. ÓRGÃOS SOCIAIS	9
2. INTRODUÇÃO	10
3. A INSTITUIÇÃO	17
3.1 CAE - ATIVIDADE PRINCIPAL	17
3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS	18
3.2.1 <i>Política de Qualidade</i>	18
3.2.2 <i>Política da Ética</i>	18
3.2.3 <i>Política dos Recursos Humanos</i>	19
4. SERVIÇOS PRESTADOS E RECURSOS	19
4.1 ÁREA DE ABRANGÊNCIA	19
4.2 RESPOSTAS SOCIAIS - REABILITAÇÃO E CAPACITAÇÃO	20
4.2.1 <i>Beneficiários das Respostas Sociais existentes</i>	20
4.3 OUTRAS RESPOSTAS E SERVIÇOS PARA A COMUNIDADE	21
4.3.1 <i>Centro de Recursos Local</i>	21
4.3.2 <i>Responsabilidade Social</i>	22
4.3.3 <i>Serviços autônomos</i>	22
4.4 RECURSOS FÍSICOS DISPONÍVEIS	23
4.4.1 <i>Viaturas</i>	23
4.4.2 <i>Património</i>	23

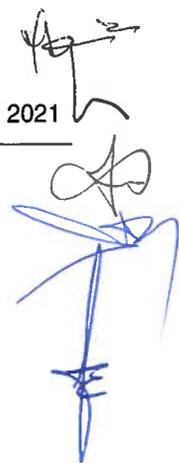


4.5	RECURSOS HUMANOS.....	24
4.5.1	<i>Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2021.....</i>	25
4.5.2	<i>Caracterização dos Recursos Humanos</i>	29
5.	RESULTADOS.....	31
5.1	METAS E DINÂMICAS OPERACIONAIS	31
5.2	AVALIAÇÃO GLOBAL E MELHORIA CONTÍNUA	31
5.2.1	<i>Cumprimento do PAA.....</i>	31
5.2.2	<i>Evolução do IMS de todas as Partes Interessadas</i>	39
5.2.3	<i>Resultados financeiros</i>	41
6.	AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA	42

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

ÍNDICE de ABREVIATURAS

<i>AAD</i>	Auxiliar de Ação Direta
<i>AIM</i>	Atividades de Interação com o Meio
<i>ALT</i>	Atividades Lúdico-Terapêuticas
<i>AO</i>	Atividades Ocupacionais
<i>AQISP</i>	Atividades de Qualificação para a Inclusão Social e Profissional
<i>AT</i>	Atividades Terapêuticas
<i>ASC</i>	Atividades Socio-Culturais
<i>ASU</i>	Atividades Socialmente Úteis
<i>CACI</i>	Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão
<i>CCP</i>	Código de Contratação Pública
<i>CERCI</i>	Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Incapacitados
<i>CRFP</i>	Centro de Reabilitação e Formação Profissional
<i>D</i>	Direção
<i>DT</i>	Diretora Técnica
<i>EEE</i>	Estabelecimento de Ensino Especial
<i>EIM</i>	Equipa de Intervenção Multidisciplinar
<i>ET</i>	Equipa Técnica
<i>GEP</i>	Gabinete de Estratégia e Planeamento
<i>GG</i>	Gestor de Grupo
<i>GP</i>	Gestor Processo
<i>GQ</i>	Gestão Qualidade
<i>IMS</i>	Índice Médio Satisfação
<i>IPSS</i>	Instituição Particular de Solidariedade Social
<i>LR</i>	Lar Residencial
<i>OE</i>	Objetivos Estratégicos



<i>PAA</i>	Plano Anual de Atividades
<i>PACP</i>	Pedido de Ação Corretiva/Preventiva
<i>PC</i>	Plano de Contingência
<i>PDCA</i>	<i>Plan, Do, Check e Act</i>
<i>PE</i>	Plano Estratégico
<i>PII</i>	Plano Individual de Inclusão
<i>PRR</i>	Programa de Recuperação e Resiliência
<i>RA</i>	Residência Autónoma
<i>RAO</i>	Responsável pela AO
<i>RG</i>	Responsável de Grupo
<i>RH</i>	Recursos Humanos
<i>RS</i>	Respostas Sociais
<i>SAF</i>	Serviços Administrativos e Financeiros
<i>VE</i>	Valência Educativa

Agradecimentos

Abrimos o presente Relatório de Atividades e de Contas, citando Cecília Meireles: *“Levai-me aonde quiserdes! - aprendi com as primaveras a deixar-me cortar e a voltar sempre inteira”*, porque acreditamos que, contra todas as adversidades, ainda conseguimos descobrir caminhos que afirmam a CERCIPORTALEGRE como uma Instituição determinada na consecução da sua Missão.

À semelhança do ano transato, as políticas estabelecidas pela direção, circunscreveram-se à mediação da pandemia em detrimento do cumprimento do PAA, uma vez que todas as respostas tiveram as suas atividades suspensas, salvo o Lar Residencial. Apenas no último trimestre do ano, assistimos a uma tendência de abrandamento do cenário pandémico.

Há dois anos a esta data convivemos diariamente com *tempos difíceis* que só o empenho e compromisso de todas as Partes Interessadas, com especial destaque, dos/as nossos/as Utentes e Famílias, dos/as nossos/as Colaboradores/as, nos ajudam e nos motivam a ultrapassar barreiras e construir pontes determinantes para a manutenção da qualidade dos serviços prestados e para a melhoria dos resultados obtidos.

Por isso, expressamos aqui o nosso reconhecimento e agradecimento a TODOS, especialmente àqueles que contribuíram para continuarmos a caminhar, acreditando que juntos chegaríamos mais longe: aos(às) Colaboradores(as) que de forma resiliente se adotaram às novas práticas de atuação; aos(às) Utentes e Famílias que nos apoiaram de forma contínua e sem reservas, designadamente na resposta às novas exigências da COVID; às Entidades Parceiras, que nos auxiliaram muito mais este ano; à Comunidade que voluntariamente quis partilhar connosco o seu projeto solidário; aos(às) Voluntários(as), que de uma forma comprometida nos deram o seu tempo; os Fornecedores e Prestadores de Serviços que compreenderam as *aflições* e cooperaram na (re)solução dos nossos problemas; aos membros dos Corpos Sociais, que trabalham voluntariamente e continuam a crer que não existem impossíveis.

BEM HAJAM!... e, tudo faremos para que continuem a acreditar em “NÓS”, no nosso trabalho e nos resultados que paulatinamente vamos alcançando.

A direção

Portalegre, 12 de maio de 2022



1. Órgãos Sociais

Assembleia Geral

Presidente: Maria Luísa Sousa Panaças

1.º Secretário: Maria da Piedade Marques Rosa

2.º Secretário: Mercedes do Rosário Fernandes Feiteira Pinheiro Arez

Conselho Fiscal

Presidente: António Manuel dos Santos Janeiro

1.º Vogal: Filomena da Conceição Ceia Garção Galamarra

2.º Vogal: Maria Eugénia Costa

Direção

Presidente: Luís Miguel Oliveira de Barros Cardoso

Tesoureiro: Maria da Conceição Bizarro Polido Bagina

Secretário: António Manuel Correia Caixeiro

1.º Suplente: Sandra José da Silva Nicolau

2.º Suplente: Ana Sofia Rodrigues Pires



2. Introdução

O presente Relatório de Atividades e de Contas dá conta da atividade consolidada do ano de 2021, sendo, por isso, um documento de referência para a gestão ao nível do encerramento do exercício e de apresentação dos níveis de desempenho alcançados, sistematizando os resultados na base de uma reflexão crítica.

Sendo considerado, uma oportunidade de *nos* revermos naquilo que fizemos e, sobretudo, de refletirmos sobre aquilo que não fomos capazes de fazer, no pressuposto de reforçarmos o compromisso de fazermos da CERCIPORTALEGRE uma Instituição aberta, ética e socialmente responsável e sustentável.

No entanto, avaliar um PAA é uma tarefa particularmente difícil, mas mais complicada se torna, quando o exercício decorre numa conjuntura especialmente adversa, gerida na base da imprevisibilidade dos acontecimentos e das circunstâncias e, nesta medida o ano de 2021 continuou a ser um ano singular, condicionado pela COVID 19, que ditou e alterou o funcionamento do mundo à sua semelhança, sendo que a CERCIPORTALEGRE não escapou a este cenário.

Como já foi referido, à semelhança do ano transato, as políticas determinadas pela direção circunscreveram-se à mediação da pandemia em detrimento do cumprimento do PAA, uma vez que todas as respostas tiveram as suas atividades suspensas, salvo o Lar Residencial, sendo que apenas no último trimestre do ano, assistimos a uma tendência de abrandamento do cenário pandémico.

No entanto, seja qual for a avaliação que deste exercício 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, conseguiu minimizar os efeitos da COVID, melhorar a qualidade dos serviços prestados aos(às) Utentes e conseqüentemente obter melhores resultados no exercício.

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.

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.

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.

Resumidamente apresentamos os resultados mais significativos do exercício de 2021, ressaltando que o funcionamento das diversas respostas, embora, se tivessem cumprido todos os requisitos exigidos pelas respetivas tutelas, o exercício foi condicionado, mais um ano, pelo cenário pandémico da COVID 19, onde o foco se centrou, quase em exclusivo, no combate e prevenção desta doença, mediante o cumprimento exaustivo dos respetivos PC, que no geral determinaram:

- redução do tempo de permanência dos/as Utentes na Instituição;
- limitação a 2/3 da lotação das viaturas de transporte de Utentes, no 1.º semestre do ano;
- alteração dos horários e dos circuitos dos transportes;
- encerramento de todas as atividades em equipamentos desportivos, até ao 3.º trimestre do ano, continuando encerrada a piscina;
- alteração na constituição dos grupos e separação por espaços fixos;
- alteração dos horários dos técnicos, fixando os mesmos a cada grupo;
- suspensão do self-service;
- fixação dos lugares e horários do refeitório a cada grupo;
- convocação de Colaboradores(as) do CACI para desempenho nos horários do LR;
- implementação do Ensino à distância na VE.

CACI

À semelhança do ano transato, apesar das limitações impostas pelo cenário pandémico da COVID – 19 os resultados foram bastante positivos, tendo relevado uma maior importância à política do *empowerment* em tempos de pandemia, tendo sido trabalhado essencialmente a educação para prevenção e combate a esta e outras doenças.

Sobre as Atividades Ocupacionais desenvolvidas no âmbito das AVD com o RG, decorreram de forma bastante positiva de acordo com o respetivo planeamento. As atividades de atelier foram trabalhadas em espaço de sala, a fim de se evitarem cruzamentos nos circuitos delineados. Assim, a área de intervenção trabalhou-se de forma transdisciplinar, muitas vezes de complemento às outras áreas de intervenção da sala. Foi criada mais um atelier relacionado com a área da Encadernação, com o objetivo de estimular esta atividade a nível profissional a médio e longo prazo, sendo que os resultados foram

bastante positivos. As atividades de Hortofloricultura foram desenvolvidas normalmente e sem quaisquer dificuldades, sendo que os resultados emergiram de forma extraordinária.

No respeitante às Atividades Terapêuticas apesar de se ter registado um período de suspensão os resultados foram bastante significativos, e visíveis, essencialmente, ao nível da saúde física e prevenção de riscos, da autonomia, comunicação e modulação sensorial dos/as Utentes, bem como, do reforço das atitudes positivas individuais e em grupo, do trabalho em grupo e em equipa.

Ao nível das atividades do Desporto Adaptado, continuaram suspensas as atividades desenvolvidas em espaço do pavilhão municipal e em espaço do meio aquático, no entanto as mesmas foram desenvolvidas em horário específico e em espaço da instituição, dando primazia às atividades ao ar livre, sempre que as condições atmosféricas o permitiram, salienta-se que a partir do 4.º trimestre as atividades foram retomadas nos equipamentos cedidos pela CMP e pela União das Freguesias de Sé e S. Lourenço, sendo o seu desenvolvimento realizado por grupos.

CRFP

No que à formação profissional de PCDI's diz respeito, foram 2 os projetos de formação profissional apoiados pelo POISE – tipologia de intervenção 3.01 (qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade), nomeadamente a operação POISE-03-4229-FSE-000199, que decorreu até maio e a operação POISE-03-4229-FSE-00026, durante todo o ano. Importa mencionar que, no decorrer do último semestre de 2021, a CERCIPORTALEGRE foi alvo de auditoria de manutenção da certificação como entidade formadora, da qual resultou uma boa avaliação relativamente ao cumprimento dos requisitos e deveres de certificação, pelo que a mesma foi renovada. Ainda relativamente à formação profissional, devido à pandemia COVID-19, houve necessidade de suspender grande parte das ações de formação, durante 2 períodos distintos, designadamente entre 22/01/2021 a 16/04/2021, e entre 27/12/2021 a 30/12/2021, tendo-se mantido em curso apenas algumas ações de formação, em que os formandos se encontravam a realizar Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) e desde que as entidades enquadradoras reunissem as condições de segurança, nomeadamente o cumprimento das orientações definidas pela DGS. A suspensão das ações de formação em curso, bem como o adiamento da data de início de algumas ações (devido aos vários constrangimentos associados ao contexto de pandemia, entre os quais, a não utilização da lotação máxima da capacidade dos transportes coletivos, o que impediu a admissão de novos formandos nas datas inicialmente previstas, dadas as limitações ao nível do transporte dos mesmos) teve como consequência a realização de 2 pedidos de alteração em cada das operações, visto que houve necessidade de alterar as datas de fim das ações em vigor, bem como proceder a alterações financeiras, uma vez que durante esse período existiu despesa associada, nomeadamente as bolsas de formação. O ano de 2021, voltou a ser um ano complicado do ponto de vista da execução física, devido número de desistências (6 desistências em 27 formandos na operação POISE-03-4229-FSE-000261 e 1 desistência em 11 formandos na POISE-03-4229-FSE-000199). Este fator, aliado ao incumprimento da assiduidade por parte de muitos formandos e ao próprio período de

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n.º 86

suspensão, faz com que a execução dos projetos esteja, neste momento, aquém dos objetivos. No que concerne aos formandos da OP POISE-03-4229-FSE-000199 que concluíram os seus percursos em 2021, dos 10, 7 foram aprovados, 1 concluiu sem aproveitamento, por excesso de faltas para certificação, e 2 foram reprovados. Em relação aos formandos da OP POISE-03-4229-FSE-000261 que concluíram os seus percursos em 2021, dos 9, 6 foram aprovados e 3 foram reprovados também por excesso de faltas para a certificação.

A atividade desenvolvida pelo Centro de Recursos (CR) para a inclusão de PCDI's continua a ser uma aposta ganha, uma vez que registou um total de 60 atendimentos, pelo que se assistiu a um aumento do número de destinatários abrangidos, comparativamente ao ano anterior, em que foram contabilizados um total de 52 destinatários. O aumento do número total de encaminhamentos, à semelhança do que ocorreu no ano 2020, pode estar associado ao facto de algumas entidades empregadoras terem vindo a apresentar falta de recursos humanos, em parte, como consequência da pandemia COVID-19, à maior abertura por parte das empresas em integrar PCDI's, fruto da divulgação das medidas ativas de emprego e da estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional. A ação de IAOQE continua a abranger um maior número de encaminhamentos, com 53 destinatários, ultrapassando os 46 atendimentos realizados em 2020. Das 53 intervenções desenvolvidas no âmbito da ação de IAOQE, 7 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido uma diminuição face ao ano anterior, em que se registou um total de 26 encaminhamentos); 21 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas ativas de emprego (verificando-se um aumento significativo, quando comparado com o ano transato, em que foram encaminhados apenas 8 destinatários); 23 destinatários foram alvo de Avaliação da Capacidade de Trabalho (ACT), com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA), o que se constituiu outro aumento significativo, comparativamente ao ano 2020, em que se registaram apenas 5 ACT's; 1 destinatário foi encaminhado para o ensino regular; e 1 destinatário foi encaminhado para dar continuidade à ação de IAOQE, na sua nova zona de residência, dado ter mudado de localidade. Contudo, na ação de Acompanhamento Pós-Colocação (APC) registou-se um decréscimo do número de encaminhamentos, com 3 destinatários abrangidos, dado que em 2020 foram realizadas 6 intervenções. Relativamente à ação de Apoio à Colocação (AC) verificou-se um aumento do número de destinatários abrangidos, totalizando 4 intervenções, sendo que no ano transato apenas se registaram 2 atendimentos.

LR

O LR foi a única resposta que nunca suspendeu a sua atividade, sendo que ao longo do ano e de acordo com o cenário pandémico foram consolidados e revistos procedimentos diários de rotinas do serviço tanto ao nível dos/as Utentes e Famílias e Colaboradores a fim do combate e da prevenção à COVID 19. Apesar da pandemia, foram mantidas as parcerias com os Municípios de Nisa e Arronches.

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, face às regras a cumprir no âmbito do respetivo PC, designadamente ao nível das visitas dos(as) Utentes às Famílias e vice-versa.

Salienta-se que o grupo assumiu e continua com a sua política do empreendedorismo, sendo que mesmo em tempo de pandemia recuperou o espaço da horta, cujos produtos têm estado a contribuir para a confeção das refeições na instituição, bem como têm estado a ser promovidos, na envolvente da vizinhança, com grande motivação empreendedora.

Acrescenta-se que apesar de todos os constrangimentos e limitações existentes, ao longo do tempo foi fortalecida a política do *empowerment*, dando-lhe importância em tempos de pandemia, tendo sido estimulado a responsabilização social e individual, na VIDA da Instituição, com resultados extraordinários e visíveis.

EEE - VE

À semelhança das outras respostas, também na VE viu as atividades letivas suspensas ao nível presencial, no entanto foram as mesmas substituídas pelo Ensino à Distância, cujos resultados foram extraordinários.

A intervenção pedagógica na VE no cumprimento das metas e orientações previstas pelo Ministério de Educação privilegia a metodologia de Trabalho de Projeto, contemplando a transdisciplinaridade entre as diferentes áreas curriculares, recorrendo a temas atuais, do nosso quotidiano e que impliquem a tomada de decisão dos alunos perante aquela realidade, cujo/s conteúdo/s curriculares, são funcionais e adaptados às necessidades e expectativas de cada aluno/EE – capacitação para a inclusão.

Ao longo do ano foram desenvolvidos diversos projetos, sendo a taxa de execução do CAR foi de 100%, que se deve ao facto de as atividades programadas estarem diretamente ligadas ao currículo e respetivos programas educativos dos alunos.

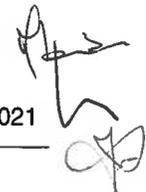
De há anos a esta parte a VE, tem conseguido afirmar a sua identidade, em termos da valorização do seu trabalho, sendo que no início deste ano letivo foram admitidos 2 alunos, mantendo o seu rácio exigido para garantir o destacamento de 2 docentes.

GAR

Por razões do cumprimento dos PC das diversas respostas, o GAR viu as suas atividades canceladas durante o 1.º semestre do ano.

O reinício determinou um novo modelo de funcionamento, no entanto, apesar disso, as atividades desenvolvidas tiveram o seu impacto, desde a elaboração e venda dos Calendários, o trabalho afeto ao pensamento semanal, desde a seleção, eleição à disseminação do mesmo, é uma dinâmica extraordinária criada no grupo.

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata nº 86



Os resultados positivos, motivam a continuidade e necessidade do grupo na Instituição - *empowerment*, e consciência democrática de TODOS.

Grupo Cultural

À semelhança das RS e GAR, também o Grupo Cultural viu canceladas as suas atividades.

Campanhas de angariação de fundos

Não fugindo à regra do cenário pandémico, algumas das campanhas e outras ações para angariação de fundos foram canceladas.

No entanto foi recuperada a Campanha do Pirlampo Mágico, realizada em calendário diferente e com algumas adaptações, foi também realizada atividade do S. Martinho, a Feira do Natal, a ação da Consignação do IRS e a venda dos Calendários.

RESULTADOS MAIS SIGNIFICATIVOS DO EXERCÍCIO

Resultados Financeiros

Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 933.646,64€ (novecentos e trinta e três mil, seiscentos e quarenta e seis euros e sessenta e quatro cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram o valor de 868.936,01€ (oitocentos e sessenta e oito mil, novecentos e trinta e seis euros e um cêntimos), tendo sido conseguido um resultado líquido positivo com o valor de 64.710,63€ (sessenta e quatro mil, setecentos e dez euros e sessenta e três cêntimos).

Verificou-se uma redução nos Fornecimentos e Serviços Externos, face ao ano anterior, com a exceção nos custos com pessoal onde se registou um aumento. Relativamente aos rendimentos e ganhos tivemos um aumento significativo, na ordem dos 39.814,13€ (trinta e nove mil, oitocentos e catorze euros e treze cêntimos), face ao ano transato.

Onde se verificou maior aumento foi nos donativos em dinheiro, onde tivemos um acréscimo de 24.873,72€ (vinte e quatro mil, oitocentos e setenta e três euros e setenta e dois cêntimos), nos outros rendimentos e ganhos, onde estão aqui incluídos as campanhas e angariação de fundos, tivemos também um acréscimo de 11.647,83€ (onze mil, seiscentos e quarenta e sete euros e oitenta e três cêntimos).

Avaliação da Satisfação de todas as Partes Interessadas

O IMS de todas as Partes Interessadas foi de 86,84%, evidenciando-se os IMS dos/as Utentes e/ou Famílias com o valor de 93,35%, seguindo-se o IMS dos Parceiros de 91,85% e o das Entidades Financiadoras com 90,55%. Por sua vez o IMS da Comunidade foi de 86,84% e o dos/as Colaboradores/as de 71,6%.

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n° 86

À semelhança dos exercícios anteriores é gratificante sentirmos que o IMS mais elevado é o dos/as Utentes e respetivas Famílias, resultado consequente das políticas definidas ao nível, não só dos RH, com a intervenção multidisciplinar da respetiva equipa técnica, mas também, da alteração do funcionamento organizacional das RS.

Por outro lado, salientamos o facto do IMS dos parceiros, que para além da tendência de ser positiva foram estabelecidas 4 novas parcerias (entidades enquadradoras de formandos, em formação prática em contexto de trabalho e ainda existiu um total de 43 integrações no mercado de trabalho (no Centro de Recursos, 21 destinatários tiveram integração imediata em medidas ativas de emprego, 18 foram integrados na Medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto, dos quais 16 celebraram contrato de trabalho sem termo e 2 contrato de trabalho a termo certo; e 4 formandos, após a conclusão da formação, foram integrados em medidas ativas de emprego).

Em suma:

Apesar dos *tempos difíceis*, conseguimos completar mais um ano, vivendo todos os dias, como se fosse último!...

Tal como indicam as cores da nossa marca azul e amarelo... cores quentes que se complementam e nos transmitem o movimento da VIDA a abertura ao mundo e engloba pessoas, atividades, linguagens... a figura central, que é o ser humano, representa a reciprocidade, do dar e do receber conhecimentos, valores, sentimentos, afetos.... Imagem bem representada na entrada da nossa sede, com 41 corações, onde cada um representa um ano da nossa VIDA.

Temos a consciência, que muito ficou por fazer, mas muito se construiu neste exercício, ao nível das:

- Aprendizagens no âmbito do combate e prevenção da COVID 19, mantendo a qualidade de vida dos/as nossos/as Utentes e Famílias;
- Reforço da importância e direitos da pessoa com deficiência, potenciando e construindo uma sociedade mais inclusiva;
- Manutenção, de forma responsável e consciente, do equilíbrio económico e financeiro na sombra da COVID 19;
- Disseminação de um desenvolvimento sustentável na Instituição, bem como de um ambiente de empatia, de respeito, de interajuda, de cumplicidade entre TODOS "NÓS" para que em conjunto continuemos a **crescer e ser, cada vez mais, pessoas felizes**, tornando a nossa Instituição cada vez mais competitiva, e inclusiva.

À semelhança dos anteriores 41 anos expressamos, aqui, um grande VIVA à CERCIPORTALEGRE!

A Direção

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata nº 86



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(as) 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, a 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, sendo que em 2021 os concelhos mais beneficiados foram Portalegre, Arronches, Castelo de Vide, Marvão, Nisa, Campo Maior, Elvas, Gavião, Crato, Monforte.

Relativamente ao transporte diário dos/as beneficiários/as das RS de e para a CERCIPORTALEGRE o mesmo é assegurado:

- pela rede de transportes da Instituição, de acordo com circuitos definidos e nos horários estabelecidos.
- pelas Câmaras Municipais de Arronches, Castelo de Vide, Crato, Marvão e Nisa através de parcerias;
- pela rede dos transportes públicos, rede urbana ou da Rodoviária Nacional.

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: CACI, CRFP, LR e VE, sendo que o CACI 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.

4.2.1 Beneficiários das Respostas Sociais existentes

Respostas Sociais							
Denominação	Data de abertura	Beneficiários/as			Nível Etário	Acordo/Contrato de Cooperação	Serviços Recebidos
		Número	Sexo				
			F	M			
Estabelecimento de Ensino Especial - Valência Educativa	1980	6	1	5	11-18	Direção Geral de Estabelecimentos Escolares - DSRA	Ensino Especial
Centro de Atividades para a Capacitação e Inclusão	1993	37	13	24	19-60	Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, IP	Serviços protocolados no Acordo de Cooperação e contratualizados com cada utente de acordo com o seu PDI
Centro de Reabilitação e Formação Profissional	1994	98	43	55	18-64	IEFP - na qualidade de Organismo Intermédio	Cursos de formação profissional inicial e serviços enquanto centro de recursos no centro de emprego local, no apoio à promoção da empregabilidade de PCDI's (IAOQ, AC e APC)
Lar Residencial	1998	14	5	9	29-49	Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, IP	Serviços protocolados no Acordo de Cooperação e contratualizados com cada Utente de acordo com o seu PDI
TOTAL		156					

4.3 Outras respostas e serviços para a comunidade

4.3.1 Centro de Recursos Local

O CRFP está credenciado como Centro de Recursos Local para o 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; avaliação da capacidade de trabalho; prescrição de produtos de apoio;

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.

Em relação à atuação do Centro de Recursos, no decurso do ano de 2021, no total, foram apoiados 60 destinatários (no ano transato foram 52), dos quais **53 em IAOQE, 4 em AC e 3 em APC**. Do total de destinatários abrangidos em IAOQE, 7 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido uma diminuição face ao ano anterior, em que se registou um total de 26 encaminhamentos); 21 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas ativas de emprego (verificando-se um aumento significativo, quando

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n.º 86

comparado com o ano transato, em que foram encaminhados apenas 8 destinatários); 23 destinatários foram alvo de Avaliação da Capacidade de Trabalho (ACT), com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA), o que resultou em 16 contratos de trabalho sem termo, 2 contratos de trabalho a termo certo e 5 destinatários aguardam pela celebração do contrato de trabalho sem termo, o que se constituiu outro aumento significativo, comparativamente ao ano 2020, em que se registaram apenas 5 ACT's; 1 destinatário foi encaminhado para o ensino regular; e 1 destinatário foi encaminhado para dar continuidade à ação de IAOQE, na sua nova zona de residência, dado ter mudado de localidade.

4.3.2 Responsabilidade Social

Apesar do cenário pandémico continuámos, a nossa política de adotar práticas socialmente responsáveis, atribuindo relevo e importância aos nossos Valores a fim de cultivarmos e integrarmos a responsabilidade social na cultura e clima institucionais.

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, resultando daí esforços compartilhados.

Na perspetiva de contribuirmos 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:

- 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: 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.

4.3.3 Serviços autónomos

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

As viaturas ao serviço asseguram os diferentes circuitos necessários ao transporte dos/as Utentes, sendo:

- 1 autocarro de 27 lugares;
- 2 carrinhas com adaptação a cadeiras de rodas, com 9 lugares
- 1 carrinha com 9 lugares
- 1 carrinha com 3 lugares

Com exceção de uma carrinha de 9 lugares adaptada, todas as viaturas estão obsoletas e acrescem custos, fixos ao nível do combustível, da manutenção e dos recursos humanos necessários.

Para transporte de materiais e para trabalhos de hortofloricultura, existem os seguintes veículos:

- 1 carrinha de caixa aberta com 7 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.

4.4.2 Património

Em termos de património a CERCIPORTALEGRE possui os seguintes espaços:

- 1 espaço oficial situado numa das caves da Rua Luís Pathé, no Bairro dos Assentos em Portalegre;
- 1 Loja estabelecida na Praça da República, em Portalegre;
- 1 Centro de Formação Profissional localizado na Zona Industrial de Castelo de Vide;
- 1 Terreno agrícola com 7,5 hectares localizado no Monte Nogueiro, Freguesia dos Fortios.

A sede da Instituição localiza-se em Portalegre, num edificado propriedade da Diocese de Portalegre e Castelo Branco e cedido por contrato de comodato para 25 anos. Salienta-se que este mesmo edificado foi doado à CERCIPORTALEGRE, bem como o terreno anexo, que entretanto aguarda a realização da respetiva escritura.

Neste edifício funcionam os SAF e as Respostas Sociais VE, CACI e LR. Embora, cada uma delas tenha o seu espaço autónomo existem espaços de utilização comum, como por exemplo: salas de convívio; refeitório; sala de terapias e cozinha.

Salienta-se que o presente edificado, embora recente não se encontra conforme, relativamente ao funcionamento das respostas CACI e LR, uma vez que não tendo sido concebido para os objetivos destas respostas, não replica a respetiva conformidade, obrigando a adaptações *diárias*, inviabilizando qualquer inovação e crescimento, principalmente, ao nível da capacitação e reabilitação dos/as Utentes, mas também ao nível do funcionamento e organização dos serviços, determinando um aumento acentuado dos custos fixos.

Assim, emerge a necessidade absoluta de se inverter esta situação aproveitando a oportunidade do PRR, apresentando candidatura para construção de raiz do CACI, a fim de se estabelecer conformidade, bem como da qualidade dos serviços prestados aos/às Utentes.

Por outro lado, não tendo sido abertas candidaturas para LR, iremos aproveitar a oportunidade dada às RA e apresentaremos uma candidatura para a criação desta nova resposta.

Acresce, ainda, que o edifício do CRFP, está a necessitar de obras de requalificação, bem como os espaços envolventes, a fim de melhorar as condições de habitabilidade, acessibilidade e sustentabilidade ao nível da eficiência energética.

Salienta-se, também, que para colmatar a falta de espaços na Instituição para o desenvolvimento de atividades no âmbito desportivo e lúdico a CERCIPORTALEGRE utiliza espaços cedidos por outras

4.5 Recursos Humanos

O fortalecimento da cultura institucional sustenta-se na melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos/às Utentes e ainda às outras Partes Interessadas, tomando-se como prioritária a ativação permanente das políticas dos RH e da Ética.

Os RH existentes têm vínculo por contratação para o quadro com 42 Colaboradores, por contratação de serviços externos com 5 Colaboradores. Salienta-se, também, o vínculo do voluntariado, com a ação de 16 Colaboradores.

Acrescenta-se que a gestão dos RH é feita por afetação %, a cada RS e/ou serviço, em função das respetivas necessidades, está conforme o enquadramento legal exigido por cada uma das Tutelas e, acima de tudo garante a qualidade dos serviços prestados, aos/às Utentes e às outras Partes Interessadas.

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.

4.5.1 Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2021

Contratos com e sem termo	N.º	Contratos de prestação de serviços, em regime de destacamento e outros	N.º	Voluntariado	N.º
Assistente Social c/ funções de DT	2	Terapeuta da Fala	2	Corpos Sociais	11
Psicóloga c/ funções de DT	1	Psicóloga	1	Grupo Cultural	3
Psicóloga Principal	1	Monitor/ Formador	1	Expressões Artísticas	2
Psicóloga	1	Fisioterapeuta	1		
Assistente Social	1	Docentes*	2		
Ajudantes de Ação Direta	9				
Monitores de CACI	4				
Monitor/ Formador de Reabilitação	2				
Contabilista Certificada	1				
Escriturária	2				
Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)	10				
Empregada de Balcão	1				

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

M. H. S.

afs
[Handwritten signature]

Lavadeira	1			
Motorista de Pesados	1			
Terapeuta Ocupacional	1			
Cozinheira	1			
Ajudante de cozinha	1			
Técnico de Reabilitação Psicomotora	1			
Animador Socio-cultural	1			
Total	42		5+2	16

*Docentes em regime de destacamento do ME

Como foi referido, anteriormente, os RH, são geridos na base de uma complementaridade às diferentes respostas e serviços, em função das categorias profissionais e funções, exigidas pelas necessidades decorrentes da especificidade do serviço a prestar, do rácio do número de Utentes por RS, mas, essencialmente da resposta a dar às necessidades especiais de cada Utente.

Neste sentido, foi estabelecida a seguinte afetação %:

AFETAÇÃO DOS RH A CADA RESPOSTA E/OU SERVIÇO							
Quadro de pessoal							
RH - Categorias profissionais	N.º	% de afetação					TOTAL %
		Respostas Sociais				LOJA	
		LAR	CACI	VE	CRFP		
Direção Técnica / Assistente Social	1		62%				100%
			38%				
Direção Técnica / Psicóloga	1				100%		100%
Psicóloga	1	14%	86%				100%
Direção Técnica / Assistente Social	1		62%				100%
			38%				
Técnico de Reabilitação Psicomotora	1		80%	20%			100%
Terapeuta Ocupacional	1		80%	20%			100%
Psicóloga	1				100%		100%
Assistente Social	1				100%		100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1	100%					100%
Ajudante de Ação Direta	1			100%			100%
Ajudante de Ação Direta	1		100%				100%
Ajudante de Ação Direta	1		100%				100%
Ajudante de Ação Direta	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%
Monitor CACI	1		100%				100%

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata nº 86



M. S. S.
[Handwritten signature]

Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	50%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	100%					100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	50%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1			100%			100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1		100%				100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1				100%		100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1				100%		100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1					100%	100%
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	50%				100%
Lavadeira	1	100%					100%
Ajudante de Cozinha	1	80%	10%	10%			100%
Cozinheira	1	80%	10%	10%			100%
Motomista de pesados	1	10%	80%	10%			100%
Escriturária	1	45%	35%	10%		10%	100%
Escriturária	1	35%	45%	5%		15%	100%
Contabilista Certificada	1	10%	10%	5%	70%	5%	100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Animador Socio-Cultural/Monitor Formador de Reabilitação	1	20%			80%		100%
Empregada de Balcão	1					100%	100%
TOTAL	42						42
Serviços externos							
Terapeuta da Fala *	1		100%				100%
Terapeuta da Fala	1			100%			100%
Fisioterapeuta	1		80%	20%			100%
Monitor/Formador de Reabilitação	1				100%		100%
Psicóloga	1			100%			100%
Docente **	1			100%			100%
Docente **	1			100%			100%
TOTAL	7						7

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n° 86

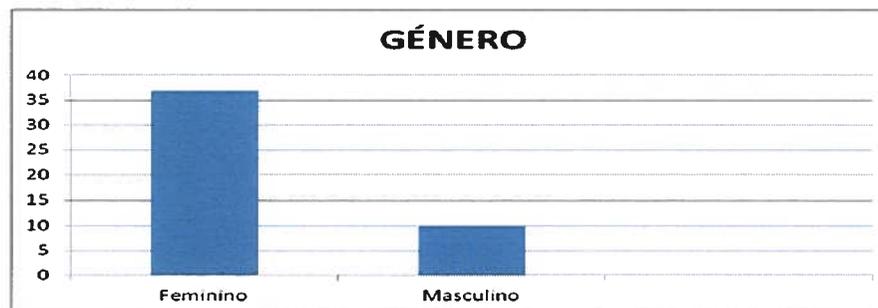
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

- * Serviço Extra
- ** Regime destacamento do ME
- ** Regime destacamento do ME

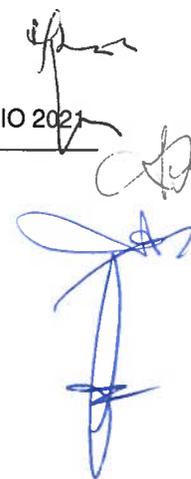
4.5.2 Caracterização dos Recursos Humanos

Em prol da qualidade dos serviços prestados aos/às Utentes e a demais Partes Interessadas, foi definida uma política de recrutamento de promoção e retenção de pessoal qualificado, detentor de conhecimentos, capacidades e competências exigidas para as funções, que fomenta a igualdade de oportunidades e não-discriminação, cultiva uma cultura institucional de envolvimento, desenvolvimento e formação contínua e que promove as condições de trabalho e bem-estar dos/as Colaboradores/as.

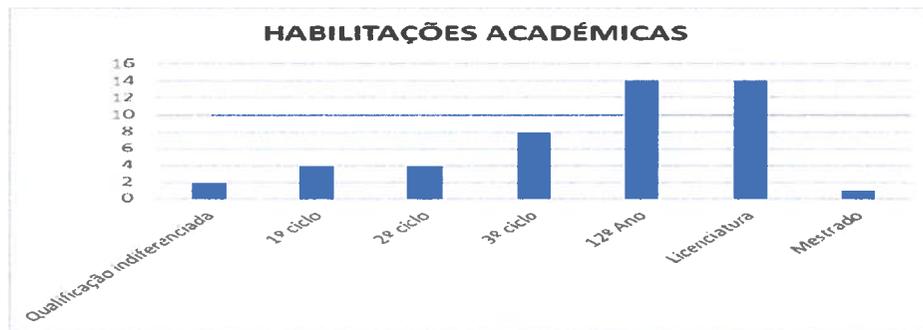
4.5.2.1 Género



79% dos/as Colaboradores/as são do sexo Feminino e 21% do sexo Masculino



4.5.2.2 Habilitações Académicas



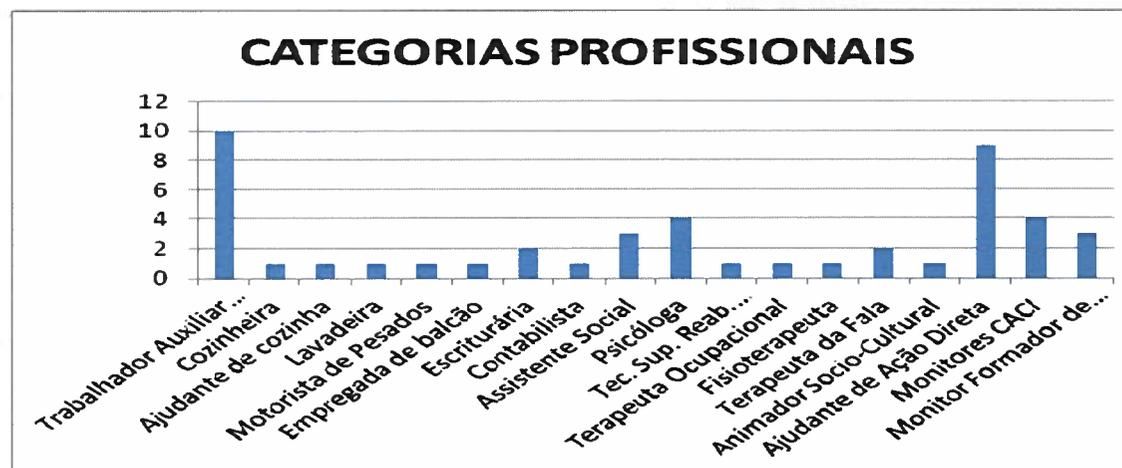
O Ensino Secundário e a Licenciatura são as habilitações académicas mais evidenciadas, cada uma com uma representatividade de 30% dos/as Colaboradores/as, sendo que 38% possuem habilitações académicas abaixo da escolaridade obrigatória

4.5.2.3 Tempo de serviço



32% dos/as Colaboradores/as trabalha na Instituição há menos de 5 anos e 49% há mais de 21 anos. Por outro lado, sendo que 21% se integra no intervalo de 26-30 anos e 11% no intervalo dos 36-40 anos de serviço

4.5.2.4 Categorias Profissionais



As categorias profissionais com maior evidência são: Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais e Ajudante de Ação Direta com 21% e 19% respectivamente



5. Resultados

5.1 Metas e Dinâmicas Operacionais

Atendendo ao cenário pandémico, cujo foco foi a prevenção e combate à COVID, as MDO que dizem respeito ao cumprimento dos OE os mesmos não foram observados.

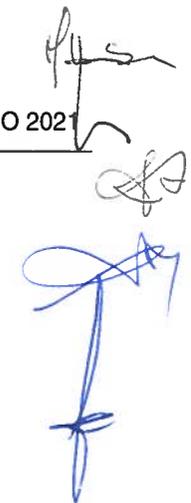
5.2 Avaliação Global e Melhoria Contínua

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, sendo que o cenário pandémico, determinou o cumprimento de 71,13% das atividades previstas, sendo que cada resposta conseguiu os seguintes resultados:

Respostas Sociais	N.º de atividades previstas	N.º de atividades realizadas	Taxa de cumprimento
LR	50	35	70,0%
CACI	33	18	54,55%
VE	35	35	100%
CRFP	15	9	60%
Taxa de cumprimento Global			71,13%



No que diz respeito a CACI a taxa de cumprimento do CAR foi de 54,55%. Tivemos um aumento em relação ao ano anterior. Fomos mais cautelosos no planeamento, pois continuamos em contexto de pandemia, com medidas muito rigorosas. Além de das atividades previstas em no CAR, participamos em mais 16.

Os resultados foram bastantes positivos, apesar das limitações impostas pela pandemia, as atividades e projetos desenvolvidos tiveram como objetivos o empoderamento e a inclusão social dos/as Utentes, ou seja a valorização da pessoa com deficiência ou com incapacidade, reivindicando o seu direito à igualdade de oportunidades.

No respeitante às ATIVIDADES TERAPÊUTICA: Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Reabilitação Psicomotora e Psicologia, os resultados foram bastante significativos, e visíveis, 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 destas áreas de reabilitação e também ao nível da Psicologia, a sua intervenção vai de encontro às necessidades e expetativas individuais e de grupo.

Neste período a intervenção da Terapia Ocupacional teve um grande enfoque nos/as Utentes com um maior grau de dependência, necessitando o mesmo de um trabalho dirigido para a estimulação global, com atenção à funcionalidade nas atividades de vida diária e na estimulação sensorial, de uma forma geral.

Os resultados da Terapia Ocupacional, registados foram bastante significativos, essencialmente, ao nível da autonomia, comunicação e modulação sensorial dos/as Utentes.

Relativamente à terapia de Reabilitação Psicomotora decorreram de acordo com o planeado indo de encontro aos objetivos estipulados. A intervenção holística da Psicomotricidade mostrou resultados positivos na evolução de cada utente traduzindo-se na estimulação e promoção do desenvolvimento de 7 fatores psicomotores fundamentais (*Tonicidade, Equilíbrio, Lateralidade, Noção do corpo, Estruturação Espaço-Temporal, Praxia Global e Praxia Fina*). Desta

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n.º 86

forma, a intervenção ocorreu em diferentes contextos, como em sala de Snoezelen, sala terapêutica, contextos exteriores e no Projeto ExpressARTE. Este projeto mostrou resultados positivos tanto a nível terapêutico como ao nível do desenvolvimento pessoal e interpessoal dos utentes, nomeadamente ao nível da comunicação/interação, resolução de problemas/conflitos, expressão da sua individualidade e expressão motora/verbal associada a padrões e situações estruturadas. Desta forma é possível fazer um balanço positivo da intervenção em terapia de Reabilitação Psicomotora.

Na área da Psicologia foi notória a necessidade de Utes e Famílias de voltar às rotinas pré-pandemia. O desgaste, o isolamento e as manifestações de ansiedade são preocupantes. A abordagem futura deverá ter em consideração aspetos individuais/familiares para que possamos voltar a estar todos juntos.

Tudo o que possamos sugerir e executar para aliviar e minimizar estas consequências, serão uma mais valia para o equilíbrio do grupo e para a saúde emocional individual.

Acerca do GAR reiniciou as suas atividades no 2.º semestre com um novo modelo de funcionamento, no entanto, apesar disso, as atividades desenvolvidas tiveram o seu impacto, desde a elaboração e venda dos Calendários, o trabalho afeto ao pensamento semanal, desde a seleção, eleição à disseminação do mesmo, é uma dinâmica extraordinária criada no grupo.

Os resultados positivos, motivam a continuidade e necessidade do grupo na Instituição - *empowerment*, e consciência democrática de TODOS.

Ao nível das atividades de educação física e motora e desporto adaptado os resultados foram excelentes, tornando-se as áreas fortes e as mais desejadas dos/as Utes.

Em relação às ATIVIDADES OCUPACIONAIS de ateliers, acrescentamos mais uma área aos que estão em funcionamento, além dos têxteis, cartagem e madeiras, temos a área de encadernação. Refletimos sobre o trabalho a desenvolver nestes ateliers e estamos a apostar numa especialização dos/as Utes que os frequentam.

Foi dada continuidade à política de proximidade aos/as Utes e suas famílias, prestando apoio no sentido de ajudar a resolver dúvidas ou problemas que nos sejam colocados, ou que sejam sinalizados pelas nossas equipas multidisciplinares.

No contexto da pandemia e durante os períodos de confinamento, mantivemos o contacto e apoio aos nossos utentes e famílias, de forma a reduzir o isolamento e ajudando a colmatar algumas dificuldades que foram surgindo, tais como no que diz respeito à alimentação.

Demos continuidade à parceria que temos com a Escola Superior de Saúde, no âmbito da Higiene Oral, promovendo uma avaliação/diagnóstico dos Utes e acompanhamento dos mesmos, às consultas à clínica das instalações do Campus do Politécnico.

Mantivemos também a parceria com a ESECS, recebemos duas estagiárias do curso de Serviço Social e uma aluna de observatório.

Voltamos a receber dois estágios dos cursos profissionais da Escola Mouzinho da Silveira.

A intervenção pedagógica na VE no cumprimento das metas e orientações previstas pelo Ministério de Educação privilegia a metodologia de Trabalho de Projeto, contemplando a transdisciplinaridade entre as diferentes áreas curriculares, recorrendo a temas atuais, do nosso quotidiano e que impliquem a tomada de decisão dos alunos perante aquela realidade, cujo/s conteúdo/s curriculares, são funcionais e adaptados às necessidades e expectativas de cada aluno/EE – capacitação para a inclusão.

Ao longo do ano foram desenvolvidos os seguintes projetos:

“Gosto de Ti “- Desenvolvimento de todas as áreas de ensino, através da transdisciplinaridade. Como ponto de partida, a utilização de um conto, uma história e desta forma dirigirmos os conteúdos, das diferentes áreas, em direção às necessidades dos nossos alunos e ao enquadramento do planeamento anual.

“Ambienta-te à nossa Escola” – Conhecer o nosso espaço, a nossa escola, o que nos rodeia, integrar os novos alunos, promover as relações interpessoais e deixar os interesses e motivações dos nossos jovens orientar as aprendizagens para a aquisição de novas competências, são a base do projeto.

“Segurança” - Pretendemos que os nossos alunos compreendam a importância do tema, que possam participar no debate dando o seu contributo para um trabalho final em conjunto. Que aprendam noções básicas e transversais de segurança em todos os espaços físicos e virtuais. O projeto tem a ambição de preparar de forma adequada os nossos alunos para um futuro mais autónomo e seguro.

A taxa de execução do CAR foi de 100%, que se deve ao facto de as atividades programadas estarem diretamente ligadas ao currículo e respetivos programas educativos dos alunos.

Participámos no Projeto Nacional do Desporto Escolar com dois Grupos Equipas: Boccia e Desporto Adaptado.

Realizámos o Projeto Geração Z e o Desporto Para Todos em parceria com Instituto Português do Desporto e Juventude;

Comemoração da Semana Europeia do Desporto Beactive – realização de um fotopaper nos jardins do Tarro e Corredoura.

A marcação de pequenas rotas no perímetro das instalações da CERCIPORTALEGRE, para que posteriormente realizarem caminhadas regulares, com o objetivo de promover a autossuperação.

A presença de um grupo da CERCIPORTALEGRE, na apresentação dos pilotos da Baja de Portalegre e a presença no 24 Horas TT na Vila de Fronteira.

E ainda a comemoração do 41.º Aniversário da Instituição.

Em relação ao CRFP obteve uma taxa de 60%. A maioria das atividades que não foram realizadas prenderam-se, essencialmente, com as limitações impostas pela pandemia, à semelhança do ano transato, por exemplo em atividades externas, com constrangimentos financeiros, nomeadamente por não ter existido abertura de candidaturas para projetos.

Importa destacar que durante o ano 2021 foram 2 os projetos de formação profissional apoiados pelo POISE – tipologia de intervenção 3.01 (qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade), a operação POISE-03-4229-FSE-000199 e a operação POISE-03-4229-FSE-000261. Entre as 2 operações foram

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n.º 86

integrados em cursos de formação profissional inicial e/ou contínua, no total, 38 formandos ao longo do ano. O ano de 2021, tal como o ano anterior, foi um ano complicado do ponto de vista da execução física dos projetos, pois a incerteza, a interrupção das ações, o medo da pandemia entre outros motivos, fizeram com que houvesse desistências em ambos os projetos (6 desistências em 27 formandos na operação POISE-03-4229-FSE-000261 e 1 desistência em 11 formandos na operação POISE-03-4229-FSE-000199). Este fator, aliado ao incumprimento da assiduidade por parte de muitos formandos e ao próprio período de suspensão, faz com que a execução dos projetos esteja, neste momento, aquém dos objetivos. Não obstante o exposto, o IMS dos formandos mantém-se acima dos 94%, o que significa que a satisfação dos formandos que efetivamente mantiveram e cumpriram os seus percursos formativos no CRFP é positiva, o que é bastante gratificante para todos os que se dedicam a estes projetos.

No que concerne aos formandos da OP POISE-03-4229-FSE-000199 que concluíram os seus percursos em 2021, dos 10, 7 foram aprovados, 1 concluiu sem aproveitamento, por excesso de faltas para certificação, e 2 foram reprovados. Relativamente aos formandos da OP POISE-03-4229-FSE-000261 que concluíram os seus percursos em 2021, dos 9, 6 foram aprovados e 3 foram reprovados também por excesso de faltas para a certificação.

A atividade do Centro de Recursos para a inclusão de PCDI's, comparativamente ao ano anterior, sofreu um aumento do número de encaminhamentos e atendimentos, o que originou um maior número de destinatários abrangidos. De ressaltar que, à semelhança do ano anterior, o aumento evidenciado pode estar associado ao facto de algumas entidades empregadoras terem vindo a apresentar falta de recursos humanos, em parte, como consequência da pandemia COVID-19, há maior abertura por parte das empresas em integrar PCDI's, fruto da divulgação das medidas activas de emprego e da estreita articulação entre o CR, o Serviço de Emprego local e os Gabinetes de Inserção Profissional.

Tal como nos anos anteriores, a ação de IAOQE continua a ser aquela que abrange um maior número de destinatários, contabilizando um total de 53, ultrapassando, portanto, os 46 atendimentos realizados em 2020. Do total de destinatários abrangidos em IAOQE, 7 tiveram como resultado o encaminhamento para formação profissional na própria entidade (tendo havido uma diminuição face ao ano anterior, em que se registou um total de 26 encaminhamentos); 21 destinatários foram encaminhados para integração imediata no mercado de trabalho, através de medidas ativas de emprego (verificando-se um aumento significativo, quando comparado com o ano transato, em que foram encaminhados apenas 8 destinatários); 23 destinatários foram alvo de Avaliação da Capacidade de Trabalho (ACT), com vista à integração na medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto (EAMA), o que resultou em 16 contratos de trabalho sem termo, 2 contratos de trabalho a termo certo e 5 destinatários aguardam pela celebração do contrato de trabalho sem termo, o que se constituiu outro aumento significativo, comparativamente ao ano 2020, em que se registaram apenas 5 ACT's; 1 destinatário foi encaminhado para o ensino regular; e 1 destinatário foi encaminhado para dar continuidade à ação de IAOQE, na sua nova zona de residência, dado ter mudado de localidade. Contudo, na ação de Acompanhamento Pós-Colocação (APC) registou-se um decréscimo do número de encaminhamentos, com 3 destinatários abrangidos (dos quais 2

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata nº 86



transitaram para o ano 2022), dado que em 2020 foram realizadas 6 intervenções. Relativamente à ação de Apoio à Colocação (AC) verificou-se um aumento do número de destinatários abrangidos, totalizando 4 intervenções (das quais 2 terão continuidade no ano 2022), sendo que no ano transato apenas se registaram 2 atendimentos.

Relativamente à resposta LR, o ano de 2021 à semelhança do ano 2020 face ao contexto pandémico COVID-19 exigiu um modo de atuação diferenciado e criativo para que não se perdesse a identidade e qualidade dos serviços.

Vivemos de novo em confinamento, onde tivemos de reajustar os serviços à semelhança do ano anterior.

Foram afetos ainda alguns recursos da resposta social CACI. Organizaram-se escalas de serviço diferenciadas, adotaram-se procedimentos específicos e atividades adaptadas às exigências deste período, garantindo, tanto quanto possível, a qualidade do serviço e a manutenção dos objetivos definidos.

Todos os serviços foram reajustados, nomeadamente, os serviços que complementam a atividade do LR. As visitas a residentes foram canceladas e retomadas sob o Plano de Contingência aprovado pela Direção e de acordo com a orientação da Direção-Geral da Saúde.

Foi um ano ainda muito conturbado, de desafios diários e constantes, que exigiu uma forte adaptação do serviço.

Foram consolidados e revistos procedimentos diários de rotinas do serviço tanto ao nível dos(as) Utentes, 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, e ao contexto pandémico vivido. Foi dada continuidade e a participação em atividades desportivas lúdicas e de lazer dentro da Instituição, uma vez que face à pandemia foram canceladas muitas atividades na comunidade, por outro lado, houve um maior envolvimento dos Utentes nas rotinas do Lar, a partir do 2º semestre algumas saídas começaram a ser retomadas, nomeadamente as visitas familiares por 24 horas, embora mais tarde voltam a ser canceladas e retomadas já no final do ano.

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, e o tratamento de roupa.

Por outro lado, foram cumpridos o planeamento e o acompanhamento a consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa) em função das necessidades emergentes e urgentes.

Convém referir que o LR tem subjacente a complementaridade das outras respostas sociais, apresentando com o CACI uma proximidade mais estreita, uma vez que partilham alguns espaços, durante o ano 2021 o LR manteve o seu funcionamento independente do CACI, e sob orientações da Tutela e da DGS, teve de funcionar de forma independente e em espaços independentes, de forma a garantir uma maior segurança de TODOS face à propagação da doença.



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.

Durante o primeiro semestre, o Lar foi auditado pela equipa da Segurança Social e da Saúde no âmbito do Covid-19, relativamente à implementação das medidas preventivas, tendo resultado daí a alteração e reajuste do Plano de Contingência, traçaram-se novas rotinas e procedimentos mais eficazes assentes em registos diários.

Mediante o plano de formação previsto foram realizadas formações aos colaboradores do LR durante o ano 2021.

No processo LR obteve-se uma taxa de 70,0% de cumprimento do CAR, das 50 atividades previstas apenas se realizaram 35, relevamos que as atividades não realizadas eram todas previstas na comunidade. 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, o animador reuniu frequentemente com o grupo para aferir necessidades e expectativas individuais e de grupo.

A planificação destas atividades foi efetuada num ponto de vista misto face à situação pandémica vivida. Deparamo-nos com um novo confinamento entre os meses de janeiro e abril, que nos impossibilitou a realização da grande maioria das atividades planificadas para o exterior.

Nesse sentido optou-se, por adaptar algumas atividades para o interior da instituição, e por outro lado cancelar ou substituir atividades por outras que acarretassem menor risco para os utentes.

Sendo assim, durante o ano 2021 foram desenvolvidas várias atividades: através da expressão e da comunicação oral e conversas, onde permitiram a troca de ideias, opiniões, sugestões mas também transmissão de sentimentos e emoções; atividades ocupacionais mediante as necessidades de cada utente; atividades lúdicas vocacionada principalmente para a essência da animação; atividades culturais e na comunidade; atividades da vida diária que permitiram os utentes desempenharem tarefas habituais como jardinagem, tarefas agrícolas, cuidar das plantas, dos animais e pequenas tarefas domésticas como o fazer a cama, arrumar a roupa, ajudar no refeitório, etc.; e atividades de expressão plástica onde permitiram a cada utente mediante as suas limitações expressar a sua criatividade.

Todas estas atividades evitam o ócio e desenvolvem o sentido crítico, exprimindo as suas preferências e ao mesmo tempo promover o desenvolvimento e enriquecimento da qualidade do grupo, coesão, partilha, trabalho em equipa, confiança, sensibilidade, relações interpessoais, iniciativa, expressão e autocontrolo.

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n° 86

Dentro das atividades desenvolvidas 2021, destacaram-se para além das programadas:

- Cantar dos reis com pequenos mimos oferecidos pela escola de Hotelaria e pela Hutshinson- Borrachas de Portalegre;
- Ainda no âmbito do dia de Reis fomos presenteados pela visita do grupo de Motares, embora à distância, os utentes puderam conviver e partilhar momentos;
- Viver o Carnaval à nossa maneira, uma semana intensa de atividades diversificadas, terminando com um desfile Carnavalesco;
- Comemoramos o dia Internacional da mulher, com pequenas lembranças elaboradas pelos nossas utentes as quais foram oferecidas a TODAS as mulheres da NOSSA casa;
- Aniversário da CERCIP - Participação nas pinturas e ornamentação do espaço exterior culminando com a inauguração da Rua Arco Iris e com um Logótipo Humano;
- A convite da CMCastelo de Vide participamos num encontro de Paddle na Barragem da Póvoa e Meadas, proporcionando experiências únicas nunca vividas pelos residentes;
- Participamos na semana Europeia de Desporto #Beative"- Dia do desporto Inclusivo, com uma atividade (IN)FotoPaper pelos jardins da cidade e com a participação de outras entidades;
- Caminhada do Pirilampo Mágico;
- Levar o Pirilampo através dos diversos grupos de Motares do Distrito aos vários concelhos da nossa região;
- Arruada pela cidade – alusiva à chegada do Pirilampo Mágico;
- Participação no Prol da Baja de Portalegre;
- Participação e dinamização do São Martinho com a nossa tradicional venda de castanhas na Praça da República;
- Participação no lançamento do Livro – Encontrei o Amor onde não Esperava de Fátima Lopes no Museu das Tapeçarias;
- Comemoração do dia Internacional da Pessoa com Deficiência;
- Atividades de hortofloricultura e,
- Missa dominical (TV);

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata nº 86



- Tardes de cinema;
- Jogos lúdicos;
- Pinturas, e
- Karokes.

Foram comemorados os dias festivos, aniversários e todos os esforços foram feitos para aumentar a motivação e interesse pelas atividades propostas, diminuindo as frustrações, pois estavam isolados do contexto exterior, foram feitas videochamadas e pequenos diretos nas redes sociais para familiares e comunidade em geral de forma a minimizar o isolamento.

Relativamente ao cumprimento com a prestação dos cuidados pessoais e de saúde aos utentes realizou-se conforme programados, atingindo 100% dos cuidados pessoais/ saúde previamente previstos para os utentes. Contudo há que salientar que para além das consultas previstas realizaram-se ainda outras de acordo com as necessidades dos utentes, nomeadamente consultas de especialidades (dentistas, oftalmologia, etc.).

Quanto aos cuidados pessoais e de higiene, foram realizados de acordo com os cronogramas e registos das atividades.

Em suma, o LR embora com alguma instabilidade, ao nível da pandemia que causou muitas dúvidas, medos, incertezas no decorrer das atividades executou o plano de atividades previsto, estando em condições de garantir a continuidade das respostas.

5.2.2 Evolução do IMS de todas as Partes Interessadas

Stakeholders	
Utentes/Famílias	93,35%
Colaboradores	71,60%
Parceiros	91,85%
Entidades Financiadoras	90,55%
Comunidade	86,84%
IMS	86,84%

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

O IMS de todas as Partes Interessadas foi de 86,84%, evidenciando-se os IMS dos/as Utentes e/ou Famílias com o valor de 93,35%, seguindo-se o IMS dos Parceiros de 91,85% e o das Entidades Financiadoras com 90,55%. Por sua vez o IMS da Comunidade foi de 86,84% e o dos/as Colaboradores/as de 71,6%. À semelhança dos exercícios anteriores é gratificante sentirmos que o IMS mais elevado é o dos/as Utentes e respetivas Famílias:

Respostas Sociais	IMS
LR	93,27%
VE	91,39%
CACI	94,03%
CRFP	94,71 %
IMS GLOBAL	93,35%

Os resultados são consequentes das políticas definidas ao nível, não só dos RH, com a intervenção multidisciplinar da respetiva equipa técnica, mas também, da alteração do funcionamento organizacional das RS.

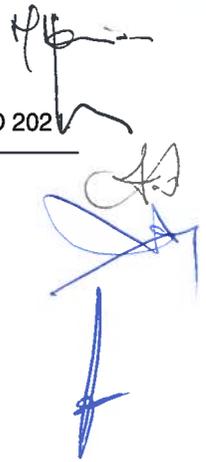
Por outro lado, salientamos o facto do IMS dos parceiros, que para além da tendência de ser positiva foram estabelecidas 4 novas parcerias (entidades enquadradoras de formandos, em formação prática em contexto de trabalho e ainda existiu um total de 43 integrações no mercado de trabalho (no Centro de Recursos, 21 destinatários tiveram integração imediata em medidas ativas de emprego, 18 foram integrados na Medida Emprego Apoiado em Mercado Aberto, dos quais 16 celebraram contrato de trabalho sem termo e 2 contrato de trabalho a termo certo; e 4 formandos, após a conclusão da formação, foram integrados em medidas ativas de emprego).

No respeitante aos/às Colaboradores/as o IMS foi de 71,60%, tendo registado um decréscimo de 3,50% face ao ano transato, passando ao valor de 71,60%. No entanto, para além do decréscimo o registo, ainda mais, preocupante, diz respeito à taxa de devolução, se situou nos 65,12%, apontamento a refletir e providenciar a respetiva melhoria se por acaso as variáveis influenciadoras forem internas.

Por outro lado e, bastante gratificante, salientamos que a nível qualitativo 87,2% dos/as Colaboradores/as estão satisfeitos na Instituição e 12,8% estão insatisfeitos.

Relativamente às sugestões de melhoria foram apresentadas as seguintes:

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata n° 86



2.º parâmetro, Critério 13 - Dinâmica de comunicação interna: *“Aspeto que deve ser melhorado”;*

“Falta de comunicação no respeitante à minha função”

2.º parâmetro, Critério 15 - Apresentação e comunicação dos resultados obtidos (Relatórios e outros---): *“Comunicação pode ser mais personalizada”*

5.2.3 Resultados financeiros

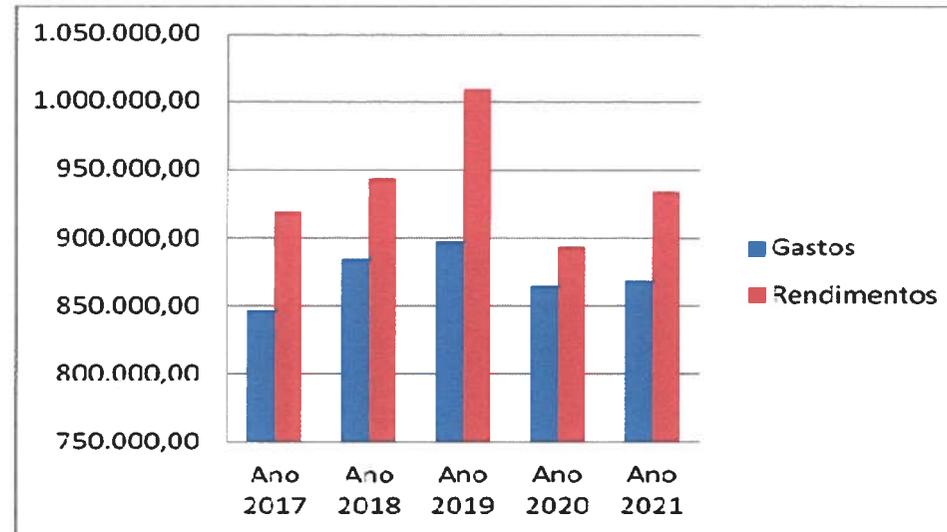
5.2.3.1 Execução do exercício

Os Rendimentos e Ganhos alcançaram um valor de 933.646,64€ (novecentos e trinta e três mil, seiscentos e quarenta e seis euros e sessenta e quatro cêntimos) e os Gastos e Perdas atingiram o valor de 868.936,01€ (oitocentos e sessenta e oito mil, novecentos e trinta e seis euros e um cêntimos), tendo sido conseguido um resultado líquido positivo com o valor de 64.710,63€ (sessenta e quatro mil, setecentos e dez euros e sessenta e três cêntimos).

Verificou-se uma redução nos Fornecimentos e Serviços Externos, face ao ano anterior, com a exceção nos custos com pessoal onde se registou um aumento. Relativamente aos rendimentos e ganhos tivemos um aumento significativo, na ordem dos 39.814,13€ (trinta e nove mil, oitocentos e catorze euros e treze cêntimos), face ao ano transato.

Onde se verificou maior aumento foi nos donativos em dinheiro, onde tivemos um acréscimo de 24.873,72€ (vinte e quatro mil, oitocentos e setenta e três euros e setenta e dois cêntimos), nos outros rendimentos e ganhos, onde estão aqui incluídos as campanhas e angariação de fundos, tivemos também um acréscimo de 11.647,83€ (onze mil, seiscentos e quarenta e sete euros e oitenta e três cêntimos).

5.2.3.2 Evolução dos resultados



	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021
Gastos	846.547,34	883.704,98	898.074,07	863.908,78	868.936,01
Rendimentos	919.247,21	943.871,86	1.008.889,83	893.932,51	933.646,64

6. Ações de Melhoria Contínua

Com a aprovação do presente relatório, encerra-se o exercício de 2021 - o ciclo PDCA, com as linhas orientadoras para o planeamento do próximo exercício, continuando a apostar no paradigma de funcionamento sistémico para Instituição, onde predomine a abordagem sistémica, cujo modelo assenta na partilha de valor entre todas as Partes Interessadas, fortalecendo a respetiva relação de proximidade.

Neste sentido teremos que melhorar:

- a resposta às necessidades e expectativas dos/as nossos/as Utentes e Famílias a fim de promover a sua qualidade de vida;

Aprovado em Assembleia Geral de 12 de maio de 2022, ata nº 86

- a motivação para a formação contínua dos/as Colaboradores/as a fim de serem implementadas *práticas* mais inovadoras, eficazes e competitivas;
- a definição de políticas para a revisão do SGQ;
- o aumento de novas parcerias estratégicas;
- o aumento do IMS de todas as Partes Interessadas, especificamente o dos/as Colaboradores/as;
- a criação de um plano de comunicação interna e externa;
- a continuação das políticas de redução dos gastos e de aumento dos rendimentos.

Nota: Estamos certos que o ano de 2022 irá ter um desenvolvimento sustentável, mas trabalhoso e muito mais desafiante. No entanto, CREMOS ser possível olhar o futuro de forma (ainda) mais otimista, porque como diz Cecília Meireles: *“Levai-me aonde quiserdes! - aprendi com as primaveras a deixar-me cortar e a voltar sempre inteira”*, insistindo em sermos capaz de transformar as dificuldades em oportunidades e, se TODOS remarmos para o mesmo lado, na defesa da “nossa” **Missão, Valores e Visão**, infalivelmente, chegaremos onde queremos!...



[Handwritten signature in black ink]
[Handwritten signature in black ink]
[Handwritten signature in blue ink]

ANEXOS

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

CONTAS	RÚBRICAS	Notas	31-12-2021	31-12-2020	DIFERENÇA
ACTIVO					
Activo Não Corrente					
4331 a 7-4338/9+453-459	Activos fixos tangíveis	4	193 730,08	213 664,93	-19 934,85
4321/2/3/4/5-4329	Bens do património histórico e cultural	5			0,00
4421 a 6-4428/9+454-459	Activos intangíveis	6			0,00
411/2/3/4/5-419+451-459	Investimentos financeiros	7	3 895,69	3 514,25	381,44
26-269	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. /	8			0,00
	Outros Créditos e ativos não correntes	9			0,00
			197 625,77	217 179,18	-19 553,41
Activo Corrente					
31 a 36+38-39	Inventários	10	9 330,45	9 657,31	-326,86
211+212+213-219	Créditos a receber	11	35 420,43	40 011,32	-4 590,89
24	Estado e outros entes públicos	12	1 335,24	5 368,07	-4 032,83
26-269	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. /	13	4 060,00	3 454,00	606,00
281	Diferimentos	14	5 164,09	6 235,15	-1 071,06
1411+1421+1431+232/8-239+2721+278-279	Outros activos correntes	15	5 688,02	9 520,14	-3 832,12
11+12+13	Caixa e depósitos bancários	16	361 647,76	269 936,32	91 711,44
			422 645,99	344 182,31	78 463,68
TOTAL DO ACTIVO			620 271,76	561 361,49	58 910,27
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO					
Fundos Patrimoniais					
51	Fundos	17	5 000,00	5 000,00	0,00
52	Excedentes técnicos	18			0,00
55	Reservas	19	618 862,44	612 877,69	5 984,75
56	Resultados transitados	20	-149 288,82	-174 020,32	24 731,50
58	Excedentes de revalorização	21			0,00
57+59	Ajustamentos/outras variações fundos p	22			0,00
818	Resultado líquido do período	23	64 710,63	29 923,73	34 786,90
TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL			539 284,25	473 781,10	65 503,15
PASSIVO					
Passivo Não Corrente					
29	Provisões	24			0,00
29	Provisões específicas	25			0,00
25	Financiamentos obtidos	26	27 457,49	32 249,26	-4 791,77
237+2711+2712+275	Outras dividas a pagar	27			0,00
			27 457,49	32 249,26	-4 791,77
Passivo Corrente					
221+222+225	Fornecedores	28	10 149,39	8 023,47	2 125,92
24	Estado e outros entes públicos	29	13 762,56	12 560,31	1 202,25
26	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. /	30			0,00
25	Financiamentos obtidos	31			0,00
282	Diferimentos	32	0,00	8 950,54	-8 950,54
231/8+2711/2/9+2722+273/6/8	Outros passivos correntes	33	29 618,07	25 796,81	3 821,26
			53 530,02	55 331,13	-1 801,11
TOTAL DO PASSIVO			80 987,51	87 580,39	-6 592,88
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			620 271,76	561 361,49	58 910,27

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

CONTAS	RENDIMENTOS E GASTOS	Nota	2021	ORÇAMENTO	% Desvio	2020	DIFERENÇA 2021/2020
71+72	Vendas e serviços prestados	34	108 652,59	121 184,53	-0,10	102 576,42	6 076,17
75	Subsídios, doações e legados à exploração	35	793 432,39	827 289,60	-0,04	776 667,42	16 764,97
73	Variações nos inventários da produção	36	38,19	150,00	-0,75	-120,99	159,18
74	Trabalhos para a própria entidade	37					
61	Custo mercad. Vendidas e mat. consumidas	38	-27 132,01	-29 577,83	-0,08	-28 520,29	1 388,28
62	Fornecimentos e serviços externos	39	-164 723,23	-197 549,31	-0,17	-167 151,12	2 427,89
63	Gastos com o pessoal	40	-581 443,39	-652 062,97	-0,11	-572 789,86	-8 653,53
-652+7622	Ajustamentos inventários (perdas/reversões)	41					
-651+7621	Imparidade dívidas a receber (perdas/reversões)	42					
-67+763	Provisões (aumentos/reduções)	43					
-67+763	Provisões específicas (aumentos/reversões)	44					
-653 a 7+761	Outras imparidades (perdas/reversões)	44					
+77-76	Aumentos/reduções de justo valor	45					
78	Outros rendimentos e ganhos	46	31 523,47	13 150,00	1,40	14 709,66	16 813,81
68	Outros gastos e perdas	47	-71 910,71	-94 008,92	-0,24	-71 523,70	-387,01
do antes de depreciações, gastos de financiamento e im			88 437,30	-11 424,90		53 847,54	34 589,76
64	Gastos/reversões de depreciação e amortiza	48	-23 047,15	-22 369,34	0,03	-23 140,27	93,12
do operacional (antes de gastos de financiamento e im			65 390,15	-33 794,24		30 707,27	34 682,88
79	Juros e rendimentos similares obtidos	49					
69	Juros e gastos similares suportados	50	-679,52	-333,87	1,04	-783,54	104,02
811	Resultado antes de impostos		64 710,63	-34 128,11		29 923,73	34 786,90
812	Imposto sobre o rendimento do período	51					
818	Resultado líquido do período		64 710,63	-34 128,11		29 923,73	34 786,90

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR RESPOSTA SOCIAL / SERVIÇOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

DESIGNAÇÃO	2021			2020	DIFERENÇA RESULTADO 2021/2020
	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADO	RESULTADO	
RESPOSTAS SOCIAIS/SERVIÇOS					
Valência Educativa	68 892,77	60 034,51	-8 858,26	-21 406,78	12 548,52
Centro de Actividades Ocupacionais	306 487,36	356 057,54	49 570,18	25 942,28	23 627,90
Lar Residencial	214 644,60	256 039,39	41 394,79	33 435,51	7 959,28
Formação Profissional	245 812,59	243 745,32	-2 067,27	4 376,54	-6 443,81
Loja/Oficina	33 098,69	17 769,88	-15 328,81	-12 423,82	-2 904,99
Totais	868 936,01	933 646,64	64 710,63	29 923,73	34 786,90
RESULTADOS GERAIS	868 936,01	933 646,64	64 710,63	29 923,73	34 786,90
VALOR ORÇAMENTO GERAL	995 902,24	961 774,13			
MARGEM DE ERRO ORÇAMENTAL	-12,75%	-2,92%			