



Relatório de Actividades e Contas 2020

Índice

1. Enquadramento	3
2. A Organização	4
2.1. Oferta de serviços	4
3. Missão, Visão e Valores	7
4. Orientação para a Excelência	8
5. Mapa Estratégico	12
6. Desempenho Organizacional	16
6.1. Direcção	16
6.2. Metas de Desempenho Organizacional	18
6.3. Departamento Administrativo e Financeiro	24
6.4. Departamento de Formação de Activos	28
6.5. Departamento de Educação	30
6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais	32
6.7. Departamento de Formação	35
6.8. Departamento de Emprego	38
6.9. Departamento de Residências	40
6.10. Departamento de Apoio Domiciliário	42
6.11. Actividades de Inclusão e Autodeterminação	45
7. Melhoria Contínua	48
7.1. Plano de Melhoria 2020	48
7.2. Desenvolvimento de Projectos	51
7.3. Indicadores de Melhoria Contínua	58
8. Desempenho Estratégico e Operacional	60
8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico	60
8.2. Acompanhamento do Plano de Actividades	63
9. Análise Global - Objectivos e Metas 2020	64
10. Anexos	66
10.1. Caracterização da População Atendida	66
10.2. Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado	68
10.3. Cronograma Reuniões	69
10.4. Plano de Meios	70
11. Balanço e Demonstração de Resultados	72
11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2020	72
11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2020	74
11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2020	75
11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	77
11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras	79
12. Certificação Legal das Contas	101
13. Parecer do Conselho Fiscal	103

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

A apresentação do Relatório de Actividades e Contas assume particular importância na vida de qualquer organização. É o momento em que, em Assembleia Geral e perante stakeholders e demais partes interessadas, se apresentam os resultados do exercício, se dá conta daqueles que foram os grandes desafios a que a entidade esteve exposta e o modo como a gestão respondeu, ou não, em tempo e com comportamentos esforçados e persistentes, socorrendo-se de uma hierarquia de contributos e recursos determinados, com o sentido de alcançar os objectivos definidos em Plano de Actividades.

O Relatório de Actividades e Contas relativo a 2020 pretende cumprir este desiderato e ir mais além. Cabe-lhe, ainda, dar conta daquele que é o primeiro ano de um novo ciclo estratégico, encerrar o mandato da actual direcção e, porventura missão impossível, traduzir em palavras (a objectividade dos números é sempre mais implacável e, talvez por isso, mais redutora) aquele que foi o ano em que, por força da situação epidemiológica provocada pelo coronavírus “SARS-CoV-2” e pela doença “COVID-19”, a vida de todos nós – a institucional como a pessoal – sofreu profundas e, é nossa convicção, irreversíveis alterações.

O que encontrarão nas páginas que se seguem é, como sempre, uma análise detalhada e rigorosa daquela que foi a execução dos indicadores de desempenho físicos e financeiros, parâmetros seleccionados e considerados isoladamente ou combinados entre si, especialmente úteis para reflectir sobre determinadas condições do exercício. Agregados que foram a conceitos de ordem mais qualitativa e temporal permitem obter um valor final que supera a mera soma aritmética dos valores obtidos. Seguem-se o Balanço e a Demonstração de Resultados. Um reporte alinhado com o previsto em sede de Plano de Actividades e Orçamento aprovado em Novembro de 2019, quando nada faria prever a situação de grave emergência-sanitária, ambiental, social e, desde logo, económica, sem culpados ou prevaricadores e que apanhou a todos absolutamente desprevenidos.

Quanto ao mais, fomos procurando construir oportunidades a partir de uma situação potencialmente geradora de dificuldades. Temos para nós que "os sonhos são projectos pelos quais se luta. A sua realização não se verifica facilmente sem obstáculos. Implica, pelo contrário, avanços, recuos, marchas às vezes demoradas. Implica luta". Foi isso que a Equipa da CERCIAG, que tanto nos orgulhou liderar, procurou fazer, de forma resiliente, ao longo de todo o ano: ser capaz de agarrar as oportunidades ainda que fossem aquelas que o acaso teceu. E, também por isso, muito para além dos números que este relatório vos possa trazer, que ele seja capaz de fazer prova daquilo que foi a CERCIAG em 2020 – esperança e, sobretudo, vida; bem mais, afinal, do que as circunstâncias poderiam fazer supor.

Nós, por nós, acreditamos que o destino de uma organização imagina-se e constrói-se. É, portanto, futuro.

Em 2020, mais do que alguma vez, foi um privilégio termos o nosso nome ligado ao nome da CERCIAG. Somos muito gratos por isso.

Águeda, 15 de Março de 2021
a direcção

2. A Organização

A CERCIAG é uma Cooperativa de Solidariedade Social de utilidade pública, que tem como missão a defesa incondicional dos direitos de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, apoiando a sua participação e (re) integração na vida social e profissional, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

Centra a sua capacidade de intervenção nos domínios do ensino especial, formação e emprego, actividades ocupacionais e socialmente úteis, apoio em residência e no domicílio, através de processos e métodos de intervenção integrados, numa perspectiva holística da pessoa e da sua situação.

Assume-se como organização líder na área da prestação de serviços sociais de interesse geral, orientada para o cliente e para a satisfação plena das suas expectativas, com vista ao desejável reforço da sua competitividade e eficácia e com total respeito pelos princípios da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentado.

Privilegia uma actuação descentralizada, estabelecendo relações de compromisso com parceiros sociais locais, regionais e nacionais, pautando a sua intervenção pela procura e identificação de oportunidades de melhoria em parceria com outras entidades, públicas e privadas, procurando os melhores processos, ideias inovadoras e procedimentos de operação mais eficazes que conduzam a um desempenho superior, enquadrado na sua estratégia de desenvolvimento.

2.1. Oferta de serviços

Actividades Ocupacionais

As Actividades Ocupacionais destinam-se a pessoas com deficiência grave, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma actividade produtiva, realizando-se no Centro ou no domicílio.

São disponibilizadas as áreas de Prestação de Serviços, Montagens, Tecelagem, Hortofloricultura, Bem-Estar e Salas de Cuidados Básicos.

Formação

O Departamento de Formação da CERCIAG é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de Programas de Orientação Profissional, Formação Profissional e Emprego, especialmente destinados a pessoas com deficiência e incapacidades ou outros problemas no domínio da inserção socioprofissional, a partir dos 16 anos.

No Centro de Formação é disponibilizada formação inicial nas áreas de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem, assim como formação contínua. A formação inicial pode ser desenvolvida através de percursos formativos de dupla certificação (Percurso B) ou percursos formativos, sem certificação escolar (Percurso C).

Emprego

O Departamento de Emprego é uma estrutura vocacionada para o desenvolvimento de programas de orientação profissional e de acções facilitadoras da integração, manutenção e reintegração profissional de pessoas com deficiência e incapacidade, encaminhadas pelo Centro de Emprego de Águeda para o Centro de Recursos. Presta ainda apoio às entidades que pretendam admitir recursos humanos com deficiência ou incapacidade.

No Centro de Recursos são disponibilizados os seguintes serviços: IAOQE - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego; Apoio à Colocação; Acompanhamento Pós-Colocação, designadamente Emprego Apoiado; Adaptação de Postos de Trabalho e Eliminação de Barreiras Arquitectónicas; e Atribuição de Produtos de Apoio.

Escola de Ensino Especial

Destina-se a alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais, dos 6 aos 18 anos e visa a promoção do desenvolvimento integral e harmonioso dos alunos e a sua integração social. Presta apoio individualizado e personalizado, de acordo com as suas capacidades e características específicas, proporcionando experiências diversificadas e enriquecedoras, abrangendo as seguintes áreas de desenvolvimento: Independência Pessoal, Comunicação, Motricidade, Socialização, Académica, Tempos Livres e lazer, Vocacional/Ocupacional.

Centro de Recursos para a Inclusão

O CRI desenvolve, em colaboração com as Escolas do Ensino Regular, o planeamento, implementação e avaliação de respostas inclusivas às necessidades dos alunos ao nível da actividade e da participação num ou vários domínios da vida, decorrentes de alterações funcionais e estruturais, de carácter permanente. Destina-se, portanto, a alunos com necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, cujas idades se situem entre os 6 e os 18 anos, abrangendo os Agrupamentos dos concelhos de Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga e Albergaria-a-Velha.

Lar Residencial

Acolhimento/Colocação temporário e/ou permanente e atendimento da pessoa com deficiência mental ou multideficiência, em situação de risco/exclusão social. Destina-se a portadores de deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, com ausência permanente ou temporária da rede de suporte (por morte, doença e/ou incapacidade dos progenitores, familiares ou outros).

Apoio Domiciliário

Presta, ao domicílio, cuidados personalizados e individualizados a pessoas que, por motivos de doença, deficiência ou invalidez, temporária ou permanentemente, não possam por si só assegurar as suas necessidades básicas de vida. Destina-se a pessoas idosas, adultos ou famílias que, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

Casa de Abrigo

A Casa de Abrigo é uma resposta pioneira em Portugal dirigida a mulheres triplamente discriminadas: Mulheres, Mulheres com Deficiência, Mulheres com Deficiência vítimas de violência, nomeadamente de maus tratos físicos ou psicológicos, negligência, e de crimes sexuais para as quais não existe resposta.

Para além das actividades específicas de cada serviço, são ainda disponibilizados um conjunto de serviços transversais, nomeadamente:

Terapias: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Actividade Física Adaptada e Psicologia;

Desenvolvimento Pessoal e Social: Actividades Lúdico-Recreativas, Sessões TIC, Saídas de Socialização, Despertar Sensações, Oficina de Malabares, Rancho Folclórico, Auto-Representantes;

Actividades em Parceria: Hipoterapia, Canoagem, Judo Adaptado, Ciclismo, ParaHoquei, (...);

Programas: Fanfarra Zabumbar, Átomo, NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família).

3. Missão, Visão e Valores

- ▶ A **Missão** da CERCIAG consiste em apoiar a participação e (re) integração na vida social e profissional de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.
- ▶ A CERCIAG **pretende ser reconhecida** como uma organização de referência nacional, inovadora nos mecanismos de gestão e funcionamento, prestadora de serviços de elevada qualidade aos seus clientes, promovendo o seu poder de decisão e de participação, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.



4. Orientação para a Excelência

No âmbito dos Princípios do EQUASS Excellence, referencial pelo qual se encontra certificada, destacam-se as seguintes acções desenvolvidas:

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
LIDERANÇA	Requer a “boa governação” da organização, imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva. As organizações estão comprometidas com a aprendizagem contínua e inovação.	<ul style="list-style-type: none"> • Realização e disponibilização de Plano de Contingência COVID-19 e respectivos procedimentos. • Realização de 248 acções no âmbito da Responsabilidade Social, 328 acções no âmbito da Sensibilização para a Deficiência e 569 acções no âmbito de Contributos para a Sociedade. • Revisão do Protocolo “Promoção de Competências Linguísticas”, entre a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda. • Representação da CERCIAG no plenário do Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda. • Candidatura ao programa Adaptar Social+ promovido pela Segurança Social. <p>Total de acções realizadas: 16</p>
COLABORADORES	Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos colaboradores, do seu desempenho, qualificação e competência, as condições ambientais e de trabalho e o envolvimento com a gestão e a organização em geral.	<ul style="list-style-type: none"> • Admissão com contracto de Estágio Profissional de 1 Psicólogo e 1 Técnico Superior de Serviço Social. • Admissão de 5 Candidatos ao Programa MAREESS, financiado pelo IEFP, desenvolvido no âmbito do período COVID-19. • Acolhimento de 1 estágio da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro na área de Terapia da Fala. • Participação de 2 colaboradores na formação promovida pela EAPN - "Covid-19: Procedimentos no Sector Social para preparar o Inverno 20/21". • Realização, durante o mês de Setembro, do Estudo de Satisfação a Colaboradores, com um Índice de Satisfação de 88,19%. <p>Total de acções realizadas: 15</p>
DIREITOS	Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação.	<ul style="list-style-type: none"> • Participação de técnica da CERCIAG na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Águeda, em representação das IPSS do Concelho. • Representação da CERCIAG no NLI - Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI).


PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> Realização de estudo de satisfação a clientes com um nível de satisfação de 96,64% na dimensão Direitos e Auto-Determinação. Presidência da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI. Delegada Regional do Centro da FENACERCI. Revisão da Carta de Direitos e Deveres dos Clientes por parte do Grupo de Auto-Representantes. <p>Total de acções realizadas: 7</p>
ÉTICA	Assenta no compromisso da organização no respeito pela dignidade e bem-estar do cliente e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, especificando e avaliando competências profissionais e regulando comportamentos. Os serviços são baseados na confiança, confidencialidade e transparência.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicação de questionários de satisfação a colaboradores da CERCIAG, com a participação de 79 colaboradores. Realização de estudo de satisfação a clientes com um nível de satisfação de 97,80% na dimensão Ética, Relacionamento e Confidencialidade. Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do Grupo de Auto-Representantes. Integração e participação no projecto Fórum da Economia Social para a Igualdade. <p>Total de acções realizadas: 5</p>
PARCERIAS	Preconiza o trabalho da organização em conjunto com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade ao nível da prestação dos serviços, o qual deve gerar valor acrescentado para todos os parceiros.	<ul style="list-style-type: none"> Participação no NLI - Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida RSI). Membros do Núcleo Executivo da Rede social de Águeda (Parceiros do CLAS). Acompanhamento de parcerias em 2020: 165 novas parcerias, 324 contactos, 212 parceiros e 400 parcerias activas. Realização de estudo de satisfação a stakeholders, com a participação de 48 parceiros, com uma taxa de satisfação de 100% e um Índice de Satisfação de 95,36%. Estabelecimento de 145 parcerias, no âmbito da implementação dos Planos Individuais de Transição (PIT). No âmbito do Acompanhamento Pós-Colocação do Centro de Recursos, contou-se com 109 integrações de pessoas com deficiência ou incapacidade em medidas de emprego. Estabelecimento de parceria estratégica com o curso de Terapia da Fala da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, no âmbito do "Projecto Grão a Grão".

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		Total de acções realizadas: 9
PARTICIPAÇÃO	Remete para a necessidade de assegurar a plena participação e inclusão activa de clientes e a sua representação a todos os níveis da organização e comunidade. As organizações promovem o empowerment de clientes com o objectivo de potenciar a igualdade de oportunidades, participação e inclusão.	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de 2 actuações da Fanfarra Zabumbar Percussão. • Visualização do espectáculo musical “Magia No Gelo” no Lar Residencial. • Aplicação de questionários de satisfação a 248 clientes e 191 famílias/significativos. • Realização da actividade CERCIAG EM MOVIMENTO Virtual Race, com a participação de 213 clientes da CERCIAG. • Apresentação de 8 sugestões por parte de clientes da CERCIAG. • Implementação de um Plano de Terapias e Ocupacional no Lar Residencial ajustado ao período de confinamento. <p>Total de acções realizadas: 7</p>
ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA	Remete para a prestação de serviços orientados pelas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes, e que consideram o seu ambiente físico e social. Os clientes são envolvidos no planeamento, desenvolvimento e avaliação dos serviços.	<ul style="list-style-type: none"> • Participação de 5 clientes e 2 colaboradores na apresentação da peça de teatro "Romeo Loves Juliet" protagonizado pelo grupo de teatro da CRINABEL, a convite da Câmara Municipal de Águeda / Centro de Artes de Águeda. • Distribuição de cabazes de Natal aos 20 clientes do serviço de apoio domiciliário, no dia 23 de Dezembro de 2020. • Campanha de Natal da CERCIAG com distribuição de 58 cabazes aos clientes e famílias mais carenciadas. • Reconhecimento de 2 atletas da CERCIAG na 10ª Gala do Desporto Jornal da Bairrada / Câmara Municipal de Anadia. • Realização de estudo de satisfação a clientes com um nível de satisfação de 96,72% na dimensão Abordagem Centrada na Pessoa. • Aplicação de questionários QOL aos clientes do Lar Residencial e Apoio Domiciliários com Índices QOL de 75% e 70,43% respectivamente. <p>Total de acções realizadas: 10</p>
ABRANGÊNCIA	Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em	<ul style="list-style-type: none"> • Constituição de Equipas de Retaguarda de Recursos, decorrentes da situação de pandemia COVID-19. • Realização de 3 auditorias internas ao DAO, DAD e DR.



PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
	<p>parceria. Os serviços são prestados através de equipas multidisciplinares e em parceria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração dos Planos de Acção do CRI para o ano lectivo 2020/2021. • Acompanhamento Técnico da Segurança Social às respostas de CAO, LR e SAD no dia 11 de Março de 2020. • Elaboração do Plano de Acção do Centro de Recursos para 2021. • Elaboração e apresentação de 17 candidaturas e desenvolvimento de 17 projectos. <p>Total de acções realizadas: 9</p>
<p>ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS</p>	<p>As organizações estabelecem objectivos de trabalho mensuráveis e geradores de benefícios para clientes e outras partes interessadas. Os resultados estão alinhado com a Missão e os seus impactos são medidos e geradores de processo de melhoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concretização do evento "Sabores sobre Rodas". • Realização do evento "CERCIAG EM MOVIMENTO - Virtual Race". • Execução de 9 Projectos de Continuidade com as seguintes entidades: POISE, IEFP, Ministério da Educação, INR, Câmara Municipal de Águeda, Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade e BPI Capacitar. • Apresentação de 17 novas candidaturas a programas de apoio. • Realização da Loja de Natal da CERCIAG. • Realização de 5 eventos/iniciativas com impacto social. <p>Total de acções realizadas: 32</p>
<p>MELHORIA CONTÍNUA</p>	<p>Relaciona-se com a aprendizagem e melhoria contínua dos seus serviços. As organizações são proactivas na identificação e resposta às necessidades futuras de clientes e outras partes interessadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento plataforma para avaliação de satisfação do CRI por parte de alunos, famílias, docentes e Órgãos de Gestão. • Elaboração e acompanhamento de Plano de Acções de Melhoria Contínua, resultantes dos Planos de Actividade Anuais, Relatório Intermédio de Actividades e Contas, Auditorias Internas, Estudos de Satisfação (Clientes, famílias/significativos, stakeholders e colaboradores), sistema de reclamações/sugestões e outros mecanismos. • Execução do Plano de Auditorias Internas, com a realização de 3 Auditorias aos diversos Processos e Procedimentos aplicados nos Departamentos. • Revisão e alteração de 9 impressos da organização. <p>Total de acções realizadas: 14</p>

5. Mapa Estratégico

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais				
				2020	2021	2022		
Pilar de Missão – Pessoas								
	<p>Orientar a actuação e intervenção da organização para as pessoas, consolidando redes e influenciando orientações e políticas, que potenciem e garantam o acesso, educação e formação, participação e protecção social e condições de igualdade e equidade, que permitam às pessoas com deficiência e outros públicos vulneráveis o total exercício dos seus direitos de cidadania.</p>	<p>1. Reforçar as estratégias de intervenção garantindo uma prestação de serviços centrada na pessoa, nas suas necessidades e expectativas, garantindo a sua participação activa em todas as fases do seu projecto de vida.</p>	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	≥82%	≥85%		
			Impactos QoL	≥83%	≥83%	≥83%		
			Índice de Qualidade de Vida	≥80%	≥80%	≥80%		
			Taxa de Integrações Socioprofissionais	≥85%	≥85%	≥85%		
				2. Reorientar estratégias de intervenção direccionadas para a promoção de uma vida independente.	Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	≥90%	≥90%
				3. Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.	Acções de promoção da Vida Independente	≥1	≥1	≥1
					Eventos com impacto social	≥5	≥5	≥5
				4. Promover e incentivar de forma mais activa o voluntariado e de responsabilidade social, integrando pessoas que queiram prestar serviço voluntário de apoio à organização e incentivando entidades a colaborarem de forma activa através de medidas de responsabilidade social.	Voluntários	≥6	≥8	≥10
					Novos Sócios	≥20	≥22	≥25
					Acções de responsabilidade social	≥220	≥230	≥250
				5. Reforçar a participação activa da organização em serviços/estruturas de intervenção social e comunitária, local e nacional.	Acções de sensibilização para a deficiência	≥350	≥380	≥400
					Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	≥75%	≥77%	≥80%
				6. Optimizar o impacto do trabalho desenvolvido pela CERCIAG com as partes interessadas.	Representação em entidades externas	≥8	≥8	≥8

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022
Pilar de Missão – Prestação de Serviços						
	Proporcionar uma oferta de serviços flexível, abrangente e ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com que trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.	1. Reforçar a qualidade do atendimento e adequar a prestação dos serviços às oportunidades do mercado, tendo em conta as necessidades objectivas dos clientes e das outras partes interessadas, as condicionantes do sistema de financiamento e as novas linhas legislativas.	Novas áreas de intervenção	--	--	≥1
			Projectos de inovação	≥1	≥1	≥1
		2. Criar novos serviços, que possam responder às actuais necessidades identificadas/sinalizadas, de acordo com a evolução social e demográfica.	Novas parcerias	≥120	≥130	≥150
		3. Promover uma prestação de serviços em multi-contextos e multi-parcerias, que contribua para o empoderamento e autonomia dos clientes, e seja promotora de integração e inclusão social.	Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	1	1
			Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	≥90%	≥90%
		4. Reforçar a partilha de metodologias, práticas e resultados, com outras entidades, através de exercícios de Benchmarking e Benchlearning.	Exercícios de benchmarking e benchlearning	≥4	≥4	≥4
		5. Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.	Grau de concretização dos objectivos do PI	≥80%	≥82%	≥85%
		6. Reforçar a identificação e estabelecimento de novas parcerias estratégicas com entidades, numa vertente de reciprocidade de serviços.	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--	1

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022
Pilar de Organização – Colaboradores						
	Reforçar a gestão colaborativa e participativa, na qual os colaboradores vejam reconhecidos o seu desempenho, ideias e contributos, reforçando a sua proximidade e sentido de pertença à organização.	1. Garantir a permanência dos Recursos Humanos qualificados, reforçando as competências profissionais ajustadas aos desafios definidos.	Média de avaliação de desempenho	≥74%	≥74%	≥74%
			Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥2	≥3	≥3
		2. Qualificar Recursos Humanos internos e externos em áreas específicas.	Certificação de competências profissionais	--	--	≥80%
			Índice de satisfação dos colaboradores	≥85%	≥85%	≥85%
		3. Captar novos Recursos Humanos e consolidar estratégias de motivação aos colaboradores.	Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥40%	≥75%	≥95%
		4. Potenciar a Cultura da Qualidade organizacional, através do desenvolvimento de acções estratégicas visando reforçar áreas críticas identificadas pelos colaboradores.	Índice Global da Cultura da Qualidade	--	--	≥80%
			Acções de benchmarking e benchlearning interno	1	2	2
Pilar de Organização – Recursos						
	Promover a melhoria sistemática das infra-estruturas e equipamentos, através de uma gestão e utilização responsável dos recursos disponíveis.	1. Reconverter e requalificar infra-estruturas e espaços físicos.	Requalificação de infra-estruturas e equipamento	2	1	1
			Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	≥40%	≥75%	100%
		2. Substituir e modernizar materiais e equipamentos.	Renovação de parque automóvel	2	2	2
			Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥5	≥7	≥8
		3. Desenvolver acções de sensibilização e promoção de sustentabilidade ambiental, objectivando a gestão racional dos recursos existentes para a construção de uma comunidade mais saudável e sustentável.				
		4. Modernizar os sistemas tecnológicos e informáticos, como meio facilitador dos mecanismos de monitorização interna e facilitador de prestação de serviços externa.	Taxa de execução do programa de auditorias	100%	100%	100%

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022
Pilar de Organização – Sustentabilidade Financeira						
 	Reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento harmonioso e sustentável da organização e da comunidade em que se insere.	1. Aumentar a sustentabilidade nos domínios económico e financeiro, através da procura de fontes alternativas de financiamento.	Novos serviços geradores de receitas próprias	1	1	1
			Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	100%	100%
			Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	100%	100%
		2. Adequar os processos internos de trabalho e mecanismos de gestão ao contexto externo de qualidade no sector social.	Resultado líquido do exercício	≥0	≥0	≥0
			Taxa de transferências para a sociedade	72%	72%	72%
		3. Redefinição de mecanismos de articulação com tutelas e consolidação de estratégias internas de gestão dos projectos e serviços com os organismos externos.	Volume de receitas próprias	≥0	≥0	≥0
			Rácio de autonomia financeira	≥65%	≥70%	≥70%
			Rácio de endividamento	≤35%	≤30%	≤30%
		4. Sensibilizar e informar a comunidade e organismos públicos locais relativamente aos problemas associados aos processos de desenvolvimento local, designadamente no âmbito dos direitos das pessoas com deficiência.	Novas parcerias com financiamento	≥2	≥2	≥2

6. Desempenho Organizacional

6.1. Direcção

Principais Acções e Iniciativas

Dizíamos, em sede de Plano de Actividades e Orçamento, que tínhamos consciência que “a mudança é uma porta que se abre a partir de dentro”. Não tínhamos na altura a menor ideia, nem havia como a ter, que durante 2020 essa mudança seria feita a partir de dentro, sim, mas que a maior parte do tempo seríamos obrigados a fazê-la de portas fechadas.

E este fechar de portas condicionou seriamente o paradigma da intervenção e, em consequência, a própria acção. Desde logo o modo como nos posicionamos, como conceptualmente entendemos e olhamos a nossa realidade e como oferecemos os nossos serviços, obrigando-nos a repensar muito rapidamente teorias e práticas de modo a sermos capazes de dar resposta às novas solicitações, a necessidades cada vez mais diversificadas e fora, até, do mainstream organizacional, numa verdadeira gestão de crise.

Houve necessidade de alinhamento dos procedimentos e do funcionamento organizacional, criando estratégias de adaptação, redução ou suspensão temporária da actividade, ajustando-a às novas realidades decorrentes da pandemia e dos seus impactos, suportadas em lógicas de complementaridade e intercooperação, num primado que se procurou resultasse da responsabilidade individual com a solidariedade colectiva.

A gestão da contingência agudizou as dificuldades, acentuando o esforço em restabelecer, no mais curto prazo de tempo e com os menores impactos, as actividades, os serviços e a realocação de equipas, recursos e equipamentos, num novo enquadramento social e institucional. A necessidade de utilização de equipamentos de protecção individual, no contexto epidemiológico, representou um dos mais sérios constrangimentos, quer pela ordem de grandeza, quer pelos custos associados. A conciliação da defesa dos direitos, segurança e qualidade de vida dos clientes, dos direitos, dignidade e condições de trabalho dos colaboradores, das expectativas e condições de equilíbrio das famílias, da garantia de condições de sustentabilidade da organização, do cumprimento das determinações das autoridades sanitárias locais e nacionais e das determinações dos interlocutores institucionais, não só não foi tarefa fácil, como não terá sido idealmente conseguido, tendo prevalecido a protecção e segurança sobre as demais necessidades e direitos.

Isto dito e reportando-nos aqueles que foram definidos como objectivos para o exercício, mantivemo-los como foco da acção, designadamente no que concerne às questões relacionadas com a autonomia, a vida independente, a autodeterminação, a auto-representação, a igualdade de género e a qualidade de vida. De forma condicionada, atendendo ao contexto pandémico e em razão até da suspensão temporária das actividades, que se reflecte no desvio negativo de alguns dos indicadores, a verdade é que em momento nenhum, e por recurso à adaptação e á reinvenção da acção, deixaram de estar presentes na actividade desenvolvida e foram determinantes na tomada de decisão. Da sua operacionalização é produzida informação circunstanciada ao longo deste documento.

Ao nível do investimento, a prioridade incidia em obras de conservação e melhoria do edificado e, ainda, ao nível do respectivo mobiliário e equipamentos, sempre dependente, num e noutro caso, de financiamento externo, designadamente no âmbito do Programa PARES 3.0, cujo aviso de abertura de candidatura apenas ocorreu no ultimo trimestre do ano. Apresentada a candidatura aguarda-se a sua apreciação.

De igual modo, a questão da residência de Travassô continuou a merecer particular atenção, tendo sido reforçadas diligências no sentido da sua resolução por via, designadamente, de contactos com três entidades eventualmente interessadas em soluções de compromisso futuro, que o contexto pandémico veio a comprometer ou, ao menos, a retardar.

Ao nível do parque automóvel, outra das áreas prioritárias de intervenção, foi possível, não obstante as dificuldades verificadas, a aquisição de uma viatura ligeira de 5 lugares, tendo sido doada por uma empresa, no âmbito da sua responsabilidade social, uma viatura usada ligeira de 9 lugares.

As questões da qualidade, pese terem merecido atenção ao longo de todo o exercício, designadamente no que respeita ao cumprimento do plano da qualidade e à melhoria contínua, foram proteladas em razão da conjuntura, particularmente as que respeitam à recertificação do sistema da qualidade.

A prestação de serviços e o desenvolvimento de actividades de projecto, enquanto geradores de receitas próprias, registaram algum compromisso considerando a natureza extraordinária do período. Ao contrário, no que se refere ao estabelecimento de parcerias, a tendência foi a oposta, sendo certo que o valor que mais impacta neste resultado positivo tem que ver com as parcerias estabelecidas no âmbito das integrações sócio profissionais.

Do ponto de vista financeiro e da sustentabilidade organizacional, o ano de 2020 iniciou-se, e disso era dada nota já em sede de Plano de Actividades e Orçamento, com particular preocupação com a consolidação de uma gestão assente num desenvolvimento organizacional sustentável, absolutamente vital em conjunturas adversas como aquela que já então se vivia. O contexto de crise pandémica veio aprofundar as dificuldades económicas e financeiras, favorecendo a subordinação de estratégias e visões de longo prazo por considerações de tesouraria e de curto prazo, acentuando as questões da sustentabilidade e fazendo emergir uma cada vez maior necessidade de um acompanhamento permanente da execução financeira e de uma gestão prudente, rigorosa e pautada por critérios de grande transparência e equidade.

As questões relacionadas com a sustentabilidade financeira, acrescidas das crescentes exigências, nomeadamente do ponto de vista da prevenção e segurança, a que urgia dar resposta imediata, condicionaram o modelo de governação, pela procura da melhor administração possível dos recursos disponíveis e pela diversificação possível de fontes de receita que garantissem a obtenção continuada de recursos necessários à estabilidade da intervenção

Na análise que se segue, feita ao longo deste relatório, procurou objectivar-se a execução dos indicadores previstos, discriminar os objectivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados, sinalizar os desvios verificados e avaliar os resultados, com uma abordagem qualitativa e quantitativa, tendo como referência o padrão de desempenho e o nível de expectativa expresso no Plano de Actividades e no Orçamento a que reporta.

6.2. Metas de Desempenho Organizacional

Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	2020			
	Equipa	Global	Realizado	Taxa de Concretização
Índice de satisfação global	≥90%		93,8%	100%
Volume de receitas próprias	≥250.000€		86,4% 239.440,9€	86,4%
Índice de execução dos gastos globais	≤Gastos Totais 2018		96,1% 2.524.587,5%	96,1%
Taxa de PI's com sucesso	≥80%		55%	69%
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	96%	100%	91%
Taxa de Execução do Financiamento - DF	≥95%		99,1%	
Taxa de Execução do Financiamento – DE - CR	≥95%		100%	
Execução Financeira - DAO	≥95%		99,9%	
Execução Financeira - DR	≥95%		85,6%	
Execução Financeira - DAD	≥95%		68,5%	

6.2.1. Qualidade e Controlo de Gestão

Prestação de Serviços

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	691	100%	730	105,6%	~
Clientes com continuidade interna	419	100%	466	111,2%	↗

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	67,6%	⬇️
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥80%	--	74,7%	⬇️
Taxa de Planos Individuais com sucesso	440	≥80%	--	55 %	⬇️
Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	100	≥75%	68	68%	⬇️
Taxa de Integrações Socioprofissionais	266	≥85%	326	122,6%	⬆️
Ações de promoção da Vida Independente	1	100%	--	--	--
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	≥302	100%	268	88,7%	⬇️
Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	100%	1	100%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	418	100%	76	18,2%	⬇️
Taxa de execução das actividades de inclusão	1272	100%	217	17,1%	⬇️
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	18755	100%	10061	53,6%	⬇️
Taxa de execução dos serviços técnicos	6275	100%	6051	96,4%	~

Análise do Desempenho

A execução global dos indicadores relativos à prestação de serviços espelha todo o contexto actual e vivido em 2020, decorrente da situação pandémica. Não procurando limitar toda a fundamentação de desvios num único problema actual, expressivo e impeditivo do normal desenvolvimento dos serviços, o que é facto é que determinou grande parte da execução agora reportada, com maior impacto nuns departamentos e menos noutros.

Quer o período de suspensão das actividades, quer a implementação de medidas rigorosas de protecção, justificam, em grande parte, todos os desvios negativos acima apresentados.

As Taxas de execução dos Planos Individuais e dos serviços por tipo, são as mais afectadas, excepção feita à Taxa de Execução de Serviços Técnicos, para a qual concorrem os serviços prestados na área de enfermagem, psicologia e de intervenção social, cujo desempenho se manteve dentro do planeado e, em alguns casos, acima do previsto. Contudo, outros serviços técnicos tiveram a sua execução suspensa ou severamente diminuída. Os serviços de reabilitação em alguns Departamentos, durante os períodos de estado de emergência, realizaram-se apenas em situações essenciais. As actividades de inclusão e de autodeterminação

foram efectivamente suspensas, apresentando uma baixa execução, à qual devem acrescentar-se outros desvios fundamentados nos relatórios de cada Departamento.

Iguais motivos justificam a não realização da acção de promoção de vida independente. De facto, todo o contexto de 2020 não permitiu priorizar o investimento em novas tipologias de acções.

O total de clientes apoiados teve um desempenho acima do esperado, não obstante a reestruturação dos cronogramas das acções do Departamento de Formação, na sequência dos mais de dois meses de suspensão da actividade.

Os candidatos sem resposta interna/ comunidade são contabilizados num indicador que inclui as Listas de Espera para os diferentes serviços. Aumentando as necessidades/ sinalizações e encaminhamentos, e não havendo capacidade de alargamento de serviços, não é possível baixar este valor, como seria desejável e expectável. O alargamento previsto para 2020, reajustado ao Departamento de Actividades Ocupacionais, teve o processo entregue na tutela, sendo previsível desenvolvimentos em 2021.

O indicador “Nº de eventos”, francamente abaixo do planeado, já se encontrava comprometido no 1º semestre e sem oportunidade de recuperação global no 2º semestre, atendendo às medidas de protecção que vigoraram praticamente todo o ano. Ainda que alguns eventos, que procuram assinalar os dias ou épocas festivas, tenham tido edições particulares e diferentes do habitual, tanto pelos períodos de encerramento, como pela necessidade de distanciamento e não aglomeração de pessoas, ainda assim não foi possível a realização da maioria desta tipologia de acções.

Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Eventos com Impacto Social	≥5	100%	5	100%	~
Acções de responsabilidade social	≥220	100%	248	112,7%	↗
Acções de sensibilização para a deficiência	≥350	100%	328	93,7%	~
Contributos para a Sociedade	≥500	100%	569	113,8%	↗
Representação em entidades externas	≥8	100%	8	100%	~
Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	--	≥40%	--	--	--
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	100%	--	--	--

Análise do Desempenho

Das actividades previstas no âmbito da Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental, alguns dos Eventos com impacto social previstos (Pirilamparada e Festa dos Santos Populares) não foram, naturalmente, realizados. Já no decorrer do 2º semestre, procurou-se reinventar estes eventos à luz da realidade que se vivia, mantendo os conceitos de base que lhes deram origem cumprindo, embora, com as directrizes da DGS. Assim, o CERCIAG EM MOVIMENTO teve uma edição constituída por uma *Virtual Race* e o Sopas e Aromas foi substituído pelo Sabores sobre Rodas, que, pelo sucesso, levou à organização de uma edição de Natal. Como vem sendo habitual, foi organizada a Loja de Natal da CERCIAG e foi ainda possível organizar, via zoom, duas Sessões de Reflexão no âmbito do Fórum de Economia Social, com os diferentes parceiros que a CERCIAG envolveu neste projecto.

Os indicadores “Acções de responsabilidade social” e “Contributos para a Sociedade”, à semelhança de anos anteriores, apresentam execuções muito positivas. Estes indicadores demonstram o compromisso e esforço da CERCIAG em responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, famílias/significativos, colaboradores, stakeholders e comunidade em geral, promovendo a redução das desigualdades sociais, cumprindo a sua Missão e defendendo os seus Valores. Num período particularmente difícil para os agregados mais vulneráveis, mais do que nunca estas acções fizeram sentido e a CERCIAG procurou responder às suas necessidades.

O Plano Ambiental, como referido, não foi concluído e implementado em 2020. Antes de mais porque não foi uma prioridade, no decorrer do primeiro período de confinamento, por razões compreensíveis. Mais tarde iniciou-se a efectiva elaboração deste Plano, que se encontra em fase de conclusão, prevendo-se a sua implementação em 2021. Contudo, e pelo trabalho já realizado, podemos evidenciar um conjunto alargado de práticas já implementadas na organização e que, de certa forma, até já estão previstas nos documentos orientadores da sua acção, ainda que de forma espartilhada.

Parcerias

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novas parcerias	≥120	100%	165	137,5%	↗
Contactos estabelecidos	≥220	100%	324	147,3%	↗
Parcerias activas	≥250	100%	400	160%	↗
Parceiros	≥180	100%	212	117,8%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DF+CR+DAO+CRI)	527	100%	500	94,9%	~
Participações de clientes em parcerias	≥1300	100%	1200	92,3%	~
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DF+CRI)	--	≥90%	--	95,3%	~

Análise do Desempenho

No que respeita às parcerias, o desempenho foi globalmente muito satisfatório e acima do esperado, dando sequência às tendências que se têm verificado ao longo dos últimos anos.

A grande maioria das parcerias estabelecidas pela CERCIAG em 2020 ocorreu no 2º semestre, reflectindo sobretudo a retoma das actividades e o esforço na integração dos seus clientes, destacando-se o estabelecimento de 165 novas parcerias, maioritariamente para a implementação de Planos Individuais de Transição (PIT), realização de formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT) e Acompanhamento Pós Colocação (APC). As EOE's, actividade também considerada nas integrações socioprofissionais, estiveram, a maioria do ano, suspensas.

Satisfação de Clientes, Significativos e Outras Partes Interessadas

Indicador	2020			2019	2018	2017	2016	2015	2014
	Meta	Realizado	Status						
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	96,7%	~	96,7%	95,8%	96%	96%	96%	94,7%
DE	≥90%	95%	~	94,4%	94,2%	94%	94%	95,5%	93%
DAO	≥90%	96,7%	~	95,6%	96,9%	98%	97,7%	96,8%	95,1%
DF	≥90%	94,2%	~	94,6%	89,3%	89,1%	91,2%	90,9%	92,8%
DR	≥90%	98,1%	~	99,6%	99,8%	97,7%	98,6%	98,1%	96,9%
DAD	≥90%	99,4%	~	99,3%	98,9%	99,3%	98,3%	98,9%	95,5%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	94,1%	~	94,6%	92,8%	93,4%	92,5%	93,1%	92,8%
DE	≥92%	94,6%	~	93,7%	90%	89,1%	88,3%	89,6%	88%
DAO	≥92%	90,9%	~	92,3%	92,7%	94%	92,1%	92,9%	94,7%
DF	≥92%	91,1%	~	92,6%	89,1%	91%	93,8%	91,5%	89,6%
DR	≥92%	99,9%	~	99,9%	99,3%	99,6%	95,9%	98,5%	98,9%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	95,4%	~	92,3%	91,2%	91,9%	93,5%	92,1%	91,7%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥85%	89,2%	~	89,1%	92,8%	89,6%	93,4%	88,8%	85,3%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	≥90%	93,8%	~	93,2%	93,1%	92,7%	93,9%	92,5%	91,2%

Análise do Desempenho

Numa análise global aos resultados obtidos nos indicadores referentes à Satisfação, todos os grupos avaliados apresentam valores dentro das metas planeadas e daquelas que são as tendências dos últimos anos.

O único valor que apresenta uma diferença maior, por comparação ao ano anterior, é a satisfação dos clientes em Lar Residencial, perfeitamente compreensível atendendo ao longo confinamento a que estes clientes foram sujeitos e à quase eliminação de participação em actividades socioculturais e recreativas, como era tão comum e como estavam tão habituados. Ainda que o confinamento tenha sido decretado pelas Autoridades de Saúde, como a melhor resposta interna para protecção e salvaguarda da saúde das pessoas que temos à nossa responsabilidade, este teve um forte impacto no bem-estar das pessoas em geral, e dos nossos clientes em particular, uma vez que as actividades de socialização são absolutamente importantes ao seu desenvolvimento e qualidade de vida.

Destaca-se o indicador “Índice médio de satisfação global das partes interessadas” que apresenta um dos melhores resultados dos últimos 5 anos, demonstrando que, mesmo em ano de grandes dificuldades, a CERCIAG conseguiu responder às expectativas e necessidades dos seus Clientes e Famílias/Significativos, prestando um serviço de qualidade.

Num ano em que o mundo viveu uma verdadeira e profunda crise provocada pela COVID-19, era esperado que isto se reflectisse de forma negativa e muito directa na satisfação de todos os grupos-alvo. No entanto, e consequência do esforço da CERCIAG durante o ano de 2020, os valores obtidos foram todos eles muito satisfatórios.

6.2.2. Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Inovação dos sistemas de informação e comunicação	2	100%	8	400%	↗
Visitas ao website cerciag.pt	≥50000	100%	46312	92,6%	~
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	5500	100%	5965	108,5%	↗
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	100%	4	100%	~
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	≥400	100%	368	92%	~
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	≥150	100%	62	41,3%	↘

Análise do Desempenho

No âmbito da acção do departamento o indicador que mais se destaca por desvio positivo é o indicador “Inovação dos sistemas de informação e comunicação”. O desvio positivo verificado deve-se a dois factores: em primeiro lugar a um erro de planeamento. Anteriormente este indicador referia-se apenas a módulos desenvolvidos para a INTRANET, tendo, desde 2020, passado a englobar também a implementação da nova INTRANET e a substituição/actualização de equipamentos informáticos, nomeadamente 20% do parque informático de postos de trabalho, substituição do Fileserver 1 e o novo sistema de som para o auditório. Contudo, por erro no planeamento, foram considerados apenas os módulos. Assim, no planeado para o ano deveria constar 5 (2 módulos, implementação de nova INTRANET e 2 postos de trabalho). O segundo factor é o facto de o indicador incluir a substituição e/ou actualização de equipamentos informáticos. Ora, uma doação da associação EntrAjuda permitiu efectuar a substituição de 6 dos postos sinalizados, a que se juntou uma outra feita com recursos internos e um módulo da intranet.

O outro indicador que se destaca devido a desvio positivo tem a ver com a visibilidade da CERCIAG no exterior, nomeadamente o indicador “Gostos na página do Facebook da CERCIAG”, o que sendo um facto que se tem verificado ao longo dos anos, poderá justificar-se pela periódica actualização de conteúdos.

Relativamente ao indicador “Referências à CERCIAG na Comunicação Social”, este apresenta um desvio negativo devido ao facto de terem sido realizadas muito menos actividades que o previsto, fruto da realidade imposta pela pandemia COVID-19 e, conseqüentemente, terem havido menos motivos de notícia.

6.3. Departamento Administrativo e Financeiro

Principais Acções e Iniciativas

Apesar do ano atípico que se revelou ser 2020, a operacionalização dos objectivos estratégicos foi sempre preocupação do DAF, considerando que definem as principais orientações emanadas pela Direcção da CERCIAG até 2022. Nesse sentido, e apesar de algumas adaptações de acordo com as necessidades decorrentes da epidemia, foram tomadas todas as medidas para que os objectivos e metas definidos para o ano de 2020 fossem concretizados, através da implementação de acções e iniciativas específicas para o efeito.

Procurou-se, durante todo o exercício, manter uma gestão rigorosa dos recursos disponíveis, sob a orientação da Directora Geral/Direcção. O cumprimento orçamental, apesar de difícil pela situação pandémica que se viveu, foi sistematicamente controlado, o que permitiu uma execução orçamental muito perto do previsto, quer ao nível dos gastos, quer ao nível dos rendimentos. Este rigor orçamental permitiu atingir o objectivo estratégico definido para o Resultado Líquido do Exercício.

Foi também prioritário o cumprimento com o apuramento de Pedidos de Reembolso apresentados no âmbito das Candidaturas em curso do POISE e outros relatórios/informações solicitados pelos diferentes organismos de Tutela.

Após meados do mês de Março, a gestão de stocks assumiu especial relevância consideradas as dificuldades verificadas em virtude das particulares circunstâncias ocorridas e no sentido de assegurar que não ocorresse a ruptura de bens essenciais à segurança pessoal dos clientes e colaboradores, designadamente ao nível de equipamentos de protecção individual.

A elaboração das candidaturas possíveis, em articulação com outros Departamentos, para fazer face aos gastos extraordinários decorrentes das necessidades de segurança impostas pela pandemia, designadamente ao nível da adaptação de espaços, equipamentos de protecção individual e produtos de higiene, limpeza e desinfecção, mereceu redobrada atenção e envolvimento.

Houve ainda grande preocupação deste departamento na procura de apoios junto das empresas locais, quer ao nível de donativos em numerário, quer ao nível de donativos em espécie, incluindo para os cabazes de Natal, sendo que os mesmos, não obstante a situação de pandemia, tiveram resultados bastante positivos, tendo sido atingidos os objectivos desejados.

Foram assegurados todos os serviços integrantes do Departamento, com as adaptações necessárias, cumprindo as regras de segurança impostas pela situação e assegurada a qualidade dos mesmos, o que só foi possível com um maior esforço de todas as equipas envolvidas.

Execução Financeira

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novos serviços geradores de receitas próprias	1	100%	0	--	⬇️
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.625.950,0€	100%	2.524.587,5€	96,1%	~
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.639.031,8 €	100%	2.539.337,6€	96,2%	~
Resultado líquido do exercício	≥0 13.081,84€	100%	14.750,13€	100%	⬆️
Taxa de transferências para a sociedade	1.900.102,9€	72%	76,5% 1.941.559,0€	102,2%	⬆️
Volume de receitas próprias	277.000,0€	100%	239.440,9€	86,4%	⬇️
Rácio de autonomia financeira	≥65%	100%	68,4%	100%	~
Rácio de endividamento	≤35%	100%	31,6%	100%	~
Novas parcerias com financiamento	≥2	100%	0	--	⬇️
Novos Sócios	20	100%	13	65%	⬇️
Eficácia da negociação	15	100%	18	120%	⬆️
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	366.200,0€	100%	339.129,3€	92,6%	⬆️
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	≥0 47.000,0€	100%	2,2% 48.006,5€	102,2%	~

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Cedências de espaços	3	100%	0	--	⬇️

Análise do Desempenho

Considerando o período atípico vivido em 2020, os indicadores em análise apresentam resultados francamente positivos.

A execução orçamental, quer dos gastos quer dos rendimentos, apresentam taxas de execução de 96% o que reflecte o esforço realizado durante o ano atendendo à imprevisibilidade das necessidades, permitindo alcançar um resultado líquido do exercício positivo.

A situação excepcional implicou que a estrutura de gastos prevista em Orçamento sofresse alterações, obrigando a gastos extraordinários, sobretudo ao nível de materiais de higiene e limpeza, equipamentos de protecção individual e outros necessários à adopção de medidas de segurança interna. Ainda assim, e considerando a redução de alguns gastos correntes, foi possível o cumprimento orçamental dos gastos.

Quanto ao “Rácio de autonomia financeira”, apurado pela relação entre o Total do Fundo de Capital e o Activo de uma entidade (68,4%), e ao “Rácio de endividamento”, apurado pela relação entre o Passivo e o Activo (31,6%), os mesmos revelam que a CERCIAG em 2020 financiou a sua actividade em 68,4% com capitais próprios e apenas 31,6% com capitais alheios (fornecedores, entidades bancárias, outros credores), pelo que foi atingida a meta definida e obtido um resultado positivo.

O indicador “Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros” atingiu também um resultado positivo atendendo a que os mesmos ficaram abaixo do previsto. As rubricas que mais contribuíram para este resultado foram as de “Trabalhos Especializados”, “Conservação e reparação” e “Combustíveis”. Por outro lado, foram compensadas pelo aumento extraordinário da rubrica “Material de protecção no trabalho”.

Os donativos tiveram uma evolução positiva relativamente ao ano anterior, como previsto em Orçamento, o que é muito positivo para o ano em análise.

De um modo geral podemos concluir que apesar do período único que se viveu durante o ano, a execução financeira teve um resultado global muito positivo, demonstrando um grande esforço no controlo orçamental dos gastos em geral.

Recursos Humanos

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Média de avaliação de desempenho	--	≥74%	--	--	--
Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥2	100%	1	50%	⬇️

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Voluntários	6	100%	4	66,7%	⬇️
Total de colaboradores	103	100%	103	100%	~
Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal	1.749.600,0€	100%	1.737.729,1€	99,3%	~
Taxa de absentismo	≤5%	100%	3,15%	100%	~
Taxa de rotatividade (Turnover)	≤4%	100%	2,5%	100%	~

Análise do Desempenho

Em 2020 a execução referente aos Recursos Humanos encontra-se dentro do previsto.

No que se refere a iniciativas de motivação, destaca-se a que resultou do contexto de pandemia. De facto, em razão da situação que se viveu e numa fase inicial, ainda sem informação por parte das tutelas relativamente ao modo como iria ser a gestão dos RH no encerramento dos serviços, nomeadamente do ponto de vista dos gastos, houve necessidade de, para protecção e segurança dos trabalhadores e da organização, mantê-los em casa.

Numa óptica de valorização do esforço demonstrado, entendeu a Direcção, com um claro esforço por parte da organização, não considerar para cálculo de dias de férias os primeiros 10 dias de ausências. A partir do 11º dia de ausência foram contabilizados metade dos restantes dias como férias já gozadas e metade como férias a gozar.

A avaliação de desempenho não foi realizada em 2020, como habitual, por decisão da Direcção, sob proposta dos Coordenadores, no sentido de permitir a revisão do respectivo processo.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Requalificação de infra-estruturas e equipamento	2	100%	0	--	⬇️
Renovação de parque automóvel	2	100%	2	100%	~
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de infra-estruturas e equipamentos	12.500,0€	100%	9.644,5€	77,2%	⬆️

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de viaturas	26.000,0€	100%	15.284,5€	58,8%	↗
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	200	100%	271	135,5%	~

Análise do Desempenho

Relativamente à execução orçamental dos gastos com manutenções os resultados obtidos são claramente positivos na medida em que foram inferiores ao esperado. No que respeita ao indicador “Requalificação de infra-estruturas e equipamento”, não foi possível a sua execução por falta de dotação orçamental, mas foi realizada candidatura ao programa PARES da qual se aguarda parecer.

Quanto à execução do indicador “Renovação de parque automóvel”, foi possível a sua execução conforme planeado atendendo a que para além da aquisição de 1 viatura ligeira de 5 lugares, foi doada à CERCIAG 1 viatura usada ligeira de 9 lugares.

Em relação ao indicador “Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas”, foram realizadas todas as necessidades identificadas de manutenções correntes, tendo sido realizadas 61 relativas a viaturas e 210 referentes a equipamentos e infra-estruturas.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	92,8%	~
Taxa de sucesso operacional do GAF	100%	90%	~
Índice de execução financeira do GAF	100%	92,2%	~

6.4. Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

Em 2020 completar-se-ia o 2º ano do ciclo de formação iniciado em 2019. Aquele que se previa ser um ano intenso ao nível da formação, após o estabelecimento de várias parcerias estratégicas, que nos permitiram elaborar um Plano de Formação completamente ajustado às necessidades dos colaboradores e da organização.

O objectivo do departamento de formação de activos não é apenas o de cumprir o número de horas de formação mínimo legalmente obrigatório, mas sim aumentar as competências dos recursos humanos, quer para manter o nível de qualidade de serviços como também para manter os níveis de motivação.

Ainda que em 2020 não se tenham concretizado todas as acções de formação certificadas em consequência da pandemia, foi necessário, dado este contexto adverso, preparar as equipas para uma intervenção em condições de segurança. Assim, ao longo do ano, os diferentes departamentos dotaram as suas equipas de competências indispensáveis ao cumprimento do Plano de Contingência da CERCIAG e de todas as orientações emanadas pela Direcção Geral de Saúde e das respectivas tutelas.

As áreas referentes à intervenção directa com clientes e a actualização de técnicas e métodos de intervenção e acompanhamento, ficaram em 2020 para segundo plano, uma vez que todas as equipas estiveram centradas na protecção dos clientes.

Apesar de se ter dado continuidade à qualificação dos profissionais, através de processos de RVCC na área de Assistente Familiar e à Comunidade, numa parceria conjunta com o Centro Qualifica do IEFP de Águeda, e ainda que alguns colaboradores (5) tenham concluído este processo com sucesso, outros, por força do contexto não conseguiram.

Não sendo uma prática recorrente, este departamento face à mudança de contexto, terá de se adaptar e apostar também em novos formatos de formação, nomeadamente formação à distância recorrendo às plataformas digitais.

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	6	100%	1	16,7%	⬇️
Média de horas formação por colaborador	40	100%	34,5	86,3%	⬇️
Colaboradores com formação	90	100%	29	32,2%	⬇️
Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	90	≥40%	29	32,2%	⬇️
Certificação de competências profissionais	≥20	100%	5	25%	⬇️
Eficácia da formação do PFA	--	≥90%	92,4%	92,4%	~

Análise do Desempenho

O não cumprimento da execução prevista em 2020 deve-se ao actual contexto de pandemia, que por determinação do governo suspendeu, desde meados de Março, a realização de actividades formativas presenciais.

No primeiro trimestre do ano, antes do decreto do primeiro Estado de Emergência, foi possível ainda cumprir com uma das acções previstas no Plano de Formação antes do confinamento: Gestão de Stress e Gestão de Conflitos – UFCD 4651, que decorreu entre Janeiro e Fevereiro e foi dirigida essencialmente às equipas do Centro de Actividades Ocupacionais e Serviço de Cozinha. O grupo foi constituído por 20 colaboradores, dos quais 19 concluíram a formação com sucesso, com uma eficácia de 92,4%.

Também a procura individual, e que resultava normalmente em várias horas de formação não prevista, teve um decréscimo acentuado face ao período homólogo. Apesar das inúmeras ofertas que foram entretanto surgindo por via não presencial, poucas corresponderam às áreas de actuação e interesse dos colaboradores da CERCIAG. Assim, em 2020, ao nível da participação em formação não previstas, 10 colaboradores frequentaram 12 acções fundamentalmente dirigidas a grupos funcionais técnicos e sobretudo em formato não presencial.

Apesar dos esforços para retomar as acções e cumprir o estabelecido em plano de actividades, as entidades de formação certificada não apresentaram disponibilidade e condições para o efeito.

6.5. Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Tendo como referência as acções definidas no Plano de Actividades, destacam-se seguidamente, aquelas que foram as principais acções e iniciativas que foram desenvolvidas pelo Departamento de Educação ao longo de 2020, correspondente aos anos lectivos 2019/2020 e 2020/2021.

Perante o contexto de pandemia, em que a incerteza se tornou no maior desafio, a linha de actuação do CRI manteve a pretensão de reforçar que todos os alunos têm a oportunidade de realizar aprendizagens significativas. Com a suspensão das actividades lectivas em Março, toda a metodologia de intervenção foi reajustada, adoptando-se um modelo de apoios/intervenção à distância. O reajustamento atempado da metodologia de trabalho permitiu que todos os indicadores deste Departamento se mantivessem dentro das metas previstas para o ano.

Na sequência desta adaptação de trabalho, a CERCIAG partilhou com outros Centros de Recursos para a Inclusão a sua metodologia/procedimentos de trabalho, realizando assim diversas acções de benchlearning informal, com o objectivo de harmonizar o mais possível as práticas de trabalho a nível nacional.

Decorrente também da suspensão das actividades lectivas, foi alterada a metodologia de aplicação dos questionários de satisfação, adoptando-se a utilização de questionários digitais, enviados a alunos, famílias/significativos, docentes e órgãos de gestão. Esta alteração de metodologia resultou numa maior participação dos diversos grupos alvo no estudo de satisfação desenvolvido.

Relativamente ao desenvolvimento de novos projectos, destaca-se a reformulação do “Projecto Promoção de Competências Linguísticas”, desenvolvido pela CERCIAG em parceria com a Câmara Municipal de Águeda. Esta reformulação resultou na elaboração e apresentação de um novo projecto designado por “Projecto Grão a Grão”, que surgiu da consciência da importância da intervenção preventiva na educação, tendo como principal objectivo a promoção de sucesso escolar através da estimulação de competências basilares ao processo de aprendizagem da leitura e escrita.

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de clientes (alunos)	180	100%	210	116,7%	↗
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2019/2020	9488	100%	9440	99,5%	~
Taxa de execução das actividades do PI 2019/2020	8688	100%	8494	97,8%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI 2019/2020	--	≥80%	--	87,7%	~
Taxa de PI's com sucesso 2019/2020	174	≥80%	--	87,2%	~
Taxa de PIT's implementados 2019/2020	64	100%	64	100%	~
Clientes com continuidade interna	180	100%	180	100%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	6066	100%	6123	101%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	3422	100%	3261	95,3%	~

Análise do Desempenho

A análise aos indicadores do Departamento de Educação permite concluir que a execução global se encontra dentro do previsto, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento dos serviços e conseqüente cumprimento das metas estabelecidas, nomeadamente no que se refere ao cumprimento das actividades planeadas em sede de Planos de Acção relativos aos anos lectivos 2019/2020 e 2020/2021.

Esta execução positiva resulta do reajustamento atempado da intervenção do CRI, face à suspensão das actividades lectivas no ano lectivo 2019/2020 devido à Pandemia. Destaca-se, por isso, o esforço da CERCIAG, que apostou em estabelecer novas formas de trabalho e iniciou a intervenção à distância a partir de Março de 2020, momento em que se verificou a suspensão das actividades lectivas. Para tal, foi necessário um reajuste de procedimentos em estreita articulação com todos os agrupamentos de escolas e de acordo com o plano de E@D estipulado pelos mesmos, preconizando-se a manutenção dos objectivos previamente delineados e o seu reajuste conforme as rotinas, os meios disponíveis, interesses e preocupações do aluno, família e docentes.

A intervenção à distância passou pela realização de sessões síncronas através de videochamadas e sessões assíncronas que consistiram no envio de documentos com compilação de actividades/tarefas. Para além disso, estabeleceram-se de forma regular contactos com alunos, famílias/significativos e docentes, mantendo-se uma estreita articulação com todos os elementos do processo educativo do aluno.

No segundo semestre de 2020 foi retomada a intervenção presencial, não se tendo verificado desvios significativos no que respeita à intervenção directa do CRI durante esse período.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	98,4%	~
Taxa de sucesso operacional do DE	100%	99,2%	~
Índice de execução financeira do DE	100%	100%	~

6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

O grande desafio do departamento de Actividades Ocupacionais das CERCIAG sempre foi a diversificação da sua intervenção com o objectivo principal de desenvolver actividades de auto-determinação e auto-representação, indo de encontro às escolhas individuais das Pessoas que apoia e tendo em conta as suas necessidades, expectativas e potenciais. Recusando o princípio “tudo para todos”, o departamento, em conjunto com os clientes, traça uma linha orientadora, um projecto de vida individual e apoia incondicionalmente a sua concretização.

Acreditamos que as Pessoas que apoiamos são “donas” da própria vida e devem escolher o seu futuro, sendo o papel da CERCIAG o apoio na organização e planeamento do seu quotidiano para que possam cumprir os seus objectivos, ser mais independentes e terem uma voz activa e uma participação social útil na comunidade.

Assim, toda a intervenção é direccionada para a promoção e desenvolvimento de actividades específicas para cada individuo, adaptadas e adequadas às suas necessidades, às suas expectativas e dos seus significativos, e principalmente tendo em conta os seus potenciais.

A especialíssima conjuntura do ano que terminou, provocada pela crise pandémica, condicionou a actividade particularmente a intervenção como a concebemos e a pomos em prática. O contexto de crise realçou a urgência de repensar o sistema, obrigando-nos a ponderar estratégias de prevenção, de combate aos problemas e posterior recuperação, quer da alteração estrutural da prestação de serviços, criando uma cadeia de exigência entre aquilo que deve ser a protecção imposta e a afirmação do primado dos direitos sociais, que sob hipótese alguma pode ser escamoteada.

Prestação de Serviços

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	100	100%	100	100%	~
Índice Qualidade de Vida (DAO)	--	≥83%	--	--	--
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	29,7%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥80%	--	46,2%	↓
Taxa de PI's com sucesso	--	≥80%	--	3%	↓
Taxa de Clientes com Sonho	100	66%	66	100%	~
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	66	100%	0	0%	↓
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	27	100%	26	96,3%	~
Clientes com continuidade interna	100	100%	100	100%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	43	≤43	59	72,9%	↓
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	366	100%	65	17,8%	↓
Taxa de execução das actividades de inclusão	964	100%	145	15%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	4057	100%	1776	43,8%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	1157	100%	973	84,1%	↓

Análise do Desempenho

O Departamento de Actividades Ocupacionais foi severamente afectado pela pandemia vivida em 2020, o que se reflecte, inevitavelmente, na execução dos indicadores planeados para um contexto manifestamente diferente. Os serviços de CAO são predominantemente caracterizados por actividades que pressupõem tudo aquilo que a pandemia nos privou: inclusão, socialização, autodeterminação, desporto.

Numa primeira fase de confinamento, assistiu-se a uma suspensão da actividade, em que apenas foram assegurados serviços a filhos de profissionais de serviços essenciais, bem como alguns serviços absolutamente essenciais, prestados nos domicílios. Nestes, foram abrangidos os clientes de Lar Residencial que, não obstante se encontrarem em absoluto confinamento, para protecção e salvaguarda da sua saúde, mantiveram os apoios necessários e possíveis neste contexto.

Concomitantemente, foi sendo preparada uma nova forma de prestação de serviços, que pressupôs uma readaptação dos espaços e das actividades, a par com toda a construção e revisão permanente do Plano de Contingência da CERCIAG.

Na realidade, quando em Junho foi possível reabrir o Centro, havia todo um conjunto de medidas de implementação obrigatória, desde a limitação da lotação de espaços e distanciamento entre pessoas, à nova rotina de circulação e desinfecção de pessoas e bens. Nesta nova fase, nem todos os clientes retomaram os serviços num regime presencial, por questões de saúde devidamente atestadas e para esses, sempre que necessário, prestaram-se apoios nos domicílios. Os restantes, foram redistribuídos pelos novos espaços de trabalho, foram integrados em grupos consideravelmente mais reduzidos, e foram prestados os serviços possíveis, à luz de uma nova realidade e rotina. Mantiveram-se suspensas todas as actividades que pressupunham ajuntamento de pessoas e contacto físico de proximidade, ou seja, tudo aquilo a que, durante anos, estes clientes foram habituados, e que estava previsto nos seus Planos individuais e no Plano de Actividades do Departamento.

É impossível traduzir nalgumas palavras todo o esforço e todo o trabalho feito para garantir a segurança dos clientes, famílias e funcionários do CAO. Com todas as adaptações feitas ao longo do ano, todos os funcionários se mantiveram ao serviço e a todos os clientes e famílias foram prestados os apoios sociais, psicológicos, terapêuticos e ocupacionais necessários, em centro ou em domicílio. A todos os agregados apoiados foi assegurado um acompanhamento de proximidade, procurando identificar atempadamente necessidades e responder-lhes, até com a prestação de apoios ao nível da alimentação ou higiene dos clientes. Esta abrangência pressupôs, naturalmente, uma reinvenção dos espaços de trabalho, dos circuitos de transportes, dos serviços de refeitório e uma franca alteração do rácio de clientes por funcionário.

Procurando redefinir os planeamentos individuais, estabeleceram-se novas ponderações aos serviços que eram possíveis de desenvolver em detrimento dos que estavam suspensos, obtendo-se uma Taxa de Execução das actividades do PI de 39,7%, um Grau de concretização dos objectivos do PI de 53,8%, e uma Taxa de PIs com Sucesso de 14,9%.

No que respeita ao Índice QOL do CAO, o indicador será avaliado em 2021. Pese embora houvesse planeamento de avaliação do Índice QoL, face à situação pandémica que se vive e às características dos destinatários dos serviços, entendeu-se que a validade dos dados é mais fidedigna se a cadência e periodicidade de avaliação for superior. Trata-se de serviços cujos resultados da intervenção são mais morosos e graduais, pelo que podem ser percebidos com maior fiabilidade bianualmente.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	54,5%	↘
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	54,5%	↘
Índice de execução financeira do DAO	100%	99,9%	~

6.7. Departamento de Formação

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação desenvolveu, durante o ano de 2020, os cursos de formação profissional das áreas de Carpintaria, Cerâmica, Serralharia, Costura, Jardinagem, Práticas Administrativas, Serviços Gerais e Restauração, nos percursos formativos previstos. Desenvolveu, ainda, uma acção de Formação Contínua para 6 activos desempregados, que se centrou em técnicas de procura de emprego. Apesar da suspensão das actividades formativas, entre meados de Março e Maio, a CERCIAG conseguiu desenvolver todos os cursos de formação profissional previstos para 2020, à excepção de uma acção de formação contínua para activos empregados, que deveria ter ocorrido entre Abril e Maio.

O ano de 2020 foi, provavelmente, o mais difícil e desafiante na história da CERCIAG. A inesperada pandemia pela doença COVID-19 afectou o planeta inteiro e obrigou-nos a repensar a nossa forma de vida, tendo em conta o mais básico dos objectivos, a sobrevivência. Com base nisto, é fácil perceber que muitas das actividades e objectivos planeados para o ano de 2020 não foram alcançados, ou tiveram que ser substituídos.

O Departamento de Formação, à semelhança de outros serviços da CERCIAG, sofreu uma paralisação nas suas actividades formativas presenciais durante cerca de 2,5 meses. Após um trabalhoso processo de readaptação de espaços de formação e alimentação, de reorganização de circuitos de transporte, de limpeza e desinfecção das instalações, de preparação de espaços de formação alternativos, de estabelecimento de novos protocolos de FPCT, de reorganização de cronogramas de cursos e de aquisição, preparação e distribuição de equipamentos de protecção e desinfecção, foi finalmente viável retomar em segurança as actividades formativas presenciais, a partir de Junho.

Com a retoma da formação presencial, foi possível dar continuidade aos cursos de formação de 67 formandos e iniciar novos cursos para um total de 42 novos formandos. De qualquer forma, esta retoma foi muito condicionada pelas medidas de protecção e segurança adoptadas no âmbito da COVID-19, deixando de se assegurar um leque de serviços complementares, cujos resultados promovem a efectiva melhoria das condições de empregabilidade e participação dos nossos clientes. Estamos a falar de serviços de reabilitação e actividades de inclusão que fomentam a estabilidade emocional e/ou funcionalidade dos formandos, assim como promovem a sua participação activa na sociedade. De facto, até ao momento, por questões de segurança e organização interna da CERCIAG, não foram retomadas as actividades terapêuticas, de inclusão e de autodeterminação, tão importantes para um grande número de formandos.

Apesar de todas as limitações, a equipa técnico-pedagógica do Departamento de Formação da CERCIAG orientou a sua forma de intervenção de modo a responder às necessidades transversais da população que atende, e assegurou, ao longo de todo o ano, um acompanhamento psicossocial permanente a todos os seus formandos, garantindo também, em alguns casos, apoio alimentar e ao nível de cuidados de saúde e higiene. Em 2020, foram apoiados cerca de 93 Cliente em várias acções de responsabilidade social (525). Este apoio estendeu-se de igual forma à comunidade, sendo que foram apoiadas cerca de 32 pessoas, num total de 53 acções.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	117	100%	116	99,2%	~
Média de Clientes	90	100%	82,1	91,3%	~
Impactos QoL	--	≥83%	--	--	--
Clientes com continuidade interna	42	100%	93	221,4%	↗
Volume de horas formação	120950	≥92%	94821	78,4%	↘
PCT's	75	100%	106	141,3%	↗
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	15962	77,7%	↘
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥80%	--	96,2%	~
Taxa de PI's com sucesso	--	≥80%	--	96,6%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	--	100%	11	21,2%	↘
Taxa de execução das actividades de inclusão	--	100%	31	13,7%	↘
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	--	100%	146	20,7%	↘
Taxa de execução dos serviços técnicos	--	100%	613	72,3%	↘

Análise do Desempenho

Face ao exposto no ponto “Principais Acções e Iniciativas” do Departamento de Formação, é fácil perceber que uma suspensão da actividade durante cerca de 2,5 meses teve impactos profundos no desenvolvimento das acções planeadas para 2020, conduzindo a imensos valores negativos em termos de execução das actividades e serviços. Este período de suspensão da formação profissional justifica, em grande parte, todos os desvios negativos acima apresentados relacionados com o desenvolvimento dos cursos de formação, nomeadamente, “Volume de horas formação”, “Taxa de execução das actividades do PI” e taxas de execução de todas as actividades de inclusão e autodeterminação e serviços técnicos e de reabilitação. Efectivamente, sem os destinatários directos da nossa intervenção, é impossível atingir os objectivos a que nos propusemos para o ano de 2020. De qualquer forma, estes resultados não são apenas justificados pela suspensão.

As saídas inesperadas de formandos, por motivos de desistência ou as ausências prolongadas, justificadas por condições clínicas mais graves, também contribuem para estes baixos resultados. Mais especificamente no que diz respeito ao indicador “Volume de horas de formação”, as saídas e ausências precoces de formandos correspondem a uma perda de cerca de 7% do volume de horas planeado. Relativamente a outros indicadores, tais como as actividades de inclusão, autodeterminação e os serviços de reabilitação, o facto de estas actividades não terem sido retomadas após a suspensão da formação tem um impacto muito mais significativo nos resultados atingidos do que propriamente o período da suspensão. Finalmente, os serviços técnicos de psicologia, saúde ou serviço social que não foram prestados durante os meses da suspensão não foram necessariamente repostos até ao final de 2020, apesar de terem sido retomados dentro da normalidade, a partir de Junho.

É importante referir que, no final de Julho, a CERCIAG submeteu ao POISE um Pedido de Alteração à 1ª operação em vigor (a mais afectada pela suspensão), com o objectivo de justificar os gastos não previstos com a suspensão das actividades formativas e reorganizar o cronograma da operação, garantindo a continuidade dos cursos que estiveram suspensos, sem qualquer prejuízo de horas de formação para os formandos, os formadores e a própria Organização. Este Pedido de Alteração foi aprovado em Setembro, fazendo deslizar a operação para o ano de 2021, quando deveria ter terminado em Dezembro de 2020. Este prolongamento da operação obrigou a transição de 51 formandos para 2021, para poderem assim cumprir os seus percursos formativos, o que explica o desvio significativamente positivo no indicador “Clientes com continuidade interna”. De igual forma, a reorganização pedagógica desta operação conduziu a alterações de horários, cronogramas e cargas horárias diárias, obrigando à alteração dos Protocolos de FPCT de todos os formandos que já se encontravam a realizar esta componente formativa. O estabelecimento destes novos protocolos justifica o desvio positivo tão acentuado no indicador “PCT’s”.

Relativamente aos impactos QOL na Formação Profissional, não foi possível realizar o estudo uma vez que o mesmo implica a deslocação dos técnicos da CERCIAG ao domicílio de ex-formandos da CERCIAG, que concluíram os cursos em 2018, para aplicação dos questionários, situação que poderia colocar em risco quer colaboradores, quer ex-clientes. Este estudo será retomado em 2021.

Formação Contínua

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	14	100%	6	42,9%	↘
Volume de horas de formação	512,5	≥92%	150	29,3%	↘

Análise do Desempenho

No que diz respeito à Formação Profissional Contínua, estava previsto o desenvolvimento de uma acção entre Abril e Maio, o que não aconteceu devido à suspensão formativa. Com a reorganização pedagógica das operações de formação profissional e dos serviços formativos da CERCIAG, esta acção foi reagendada para 2021. A sua não execução no 1º semestre de 2020 justifica os desvios negativos nos indicadores “Total de Clientes (Formação Contínua)” e “Volume de horas de formação (Formação Contínua)”, desvio este que não pode ser corrigido no decorrer do ano, uma vez que a acção apenas será reposta em 2021.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DF	100%	78,7%	⬇️
Taxa de sucesso operacional do DF	100%	67,6%	⬇️
Índice de execução financeira do DF	100%	99,1%	~

6.8. Departamento de Emprego

Principais Acções e Iniciativas

Os serviços do Centro de Recursos tiveram o seu início, conforme previsto, a 2 de Janeiro, com as medidas de IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, AC – Apoio à Colocação e APC – Acompanhamento Pós-Colocação, actividades que são de continuidade e que decorreram dentro da normalidade até Março. No contexto do primeiro estado de emergência, foram suspensas as avaliações relativas à medida de IAOQE, uma vez que pressupunham uma intervenção presencial. Também como consequência da suspensão da actividade formativa, não foram realizadas até Junho experiências de orientação vocacional ao abrigo da mesma medida. Ambas as situações foram repostas a partir de Junho e até ao final do ano. As outras duas medidas mantiveram o seu funcionamento, ainda que com adaptações, minimizando contactos e reinventando a intervenção.

Mais uma vez, no ano de 2020 verificou-se o adiamento da Credenciação de Centros de Recurso, processo que aguardamos com particular expectativa mas sobre o qual não dispomos de qualquer nova informação para além do que tem vindo a ser reportado em exercícios anteriores. Acreditamos que brevemente existirão desenvolvimentos decorrentes das negociações entre plataformas representativas das organizações e IEFP, bem como dos grupos de trabalho criados para o efeito, no sentido de se reformular o enquadramento destes serviços, à luz das mudanças paradigmáticas a que se tem assistido, bem como do novo ciclo de fundos comunitários.

Também previsto para Maio de 2020, como actividade de inovação, estavam as I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas, cuja candidatura foi submetida aos Programas de Financiamento do INR em Dezembro de 2019. Por prever um ajuntamento na ordem das 200 pessoas, à luz das medidas de prevenção definidas pelo governo, a aprovação da candidatura ficou sem efeito.

Centro de Recursos

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes (IAOQE)	90	100%	102	113,3%	↗
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	20	100%	16	80%	↘
Clientes com continuidade interna	62	100%	58	93,6%	~
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	55	100%	52	94,6%	~
Taxa de integração	--	50%	--	44%	↘
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	100	100%	109	109%	~
Taxa de manutenção	45	80%	39	86,7%	~

Análise do Desempenho

No ano de 2020, o Centro de Recursos (CR) da CERCIAG atingiu os resultados globais propostos. Este serviço previu o acompanhamento de 245 pessoas nas medidas de IAOQE, Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC), tendo apoiado efectivamente 263 pessoas (107,4%). No que respeita aos resultados obtidos com as intervenções, consideram-se satisfatórios. Satisfatórios, atendendo, inevitavelmente, ao atípico ano que foi 2020, considerando todas as alterações que uma pandemia veio obrigar na vida das pessoas, na economia, nas empresas e nos (potenciais) postos de trabalho.

Não obstante a taxa de integração se situar nos 44%, importa salientar que foram abrangidas 43 pessoas em Medidas Activas de Emprego, como forma de facilitação de integrações por via de contractos de trabalho. Relativamente às experiências de curta duração estabelecidas no âmbito de AC, e por força das circunstâncias vividas pelo tecido empregador, apenas foi possível realizar 2 Protocolos.

Um aspecto particularmente positivo e que merece destaque é o nível de manutenção dos postos de trabalho alcançado no corrente ano, economicamente tão difícil e desfavorável, mas que se manteve nas metas definidas.

Foram realizadas menos 4 avaliações da capacidade de trabalho em relação ao previsto, sendo esta intervenção decorrente de integrações por via de contratos de Emprego Apoiado em Mercado Aberto, o que invalidou que se atingisse a meta proposta.

Os indicadores relativos aos serviços prestados foram planeados e medidos pela primeira vez no ano de 2020, considerando uma média mínima de intervenções com os clientes do serviço. Tanto por este motivo, como certamente pelo trabalho exclusivo à distância durante 2 meses e meio, que permite um maior número de acompanhamentos no mesmo período de tempo, obtiveram-se resultados acima do esperado.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do CR	100%	88,7%	↓
Taxa de sucesso operacional do CR	100%	85,6%	↓
Índice de execução financeira do CR	100%	100%	~

6.9. Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

Mantém-se ao longo dos últimos anos o principal objectivo deste departamento. A necessidade de mudança de infra-estruturas, continua assim, no topo das prioridades, por forma a adequar o ambiente físico à perda de capacidade e autonomia dos clientes. 2020 foi um ano de procura incessante por oportunidades que viessem colmatar esta necessidade. Não tendo sido possível a sua concretização, dentro dos espaços existentes, encontraram-se soluções de adaptação ao contexto de pandemia vivido, por forma a garantir melhor protecção e segurança de clientes e colaboradores.

A aposta na formação e motivação das equipas ficou completamente comprometida com o início da pandemia em Março de 2020, obrigando o Lar Residencial a tomar medidas mais eficazes face ao risco de contágio, neste tipo de contextos institucionais, pelo que foi inevitável antecipar o confinamento desta resposta para protecção dos clientes.

Ainda que não formalmente, as muitas informações e esclarecimentos, bem como a necessidade de intervenção num contexto completamente desconhecido, trouxeram às equipas de acção directa um conhecimento nunca possível de alcançar de outra forma. Com alívio das medidas no período que antecipou o Verão, ainda foi possível a 3 elementos da equipa de acção directa a conclusão da certificação de competências na área de apoio familiar e à comunidade.

Esta equipa já anteriormente desgastada pelo esforço físico e mental da função, viu-se obrigada a um esforço suplementar em 2020, onde a mudança de espaço, de horários, de integração de novos elementos e de necessidade de protecção total, trouxeram inevitavelmente momentos de cansaço extremo que terá repercussões no futuro, mantendo-se por isso, assim que estejam reunidas as condições de segurança, a necessidade de investir em actividades de team building para as equipas de acção directa do Departamento de Residências.

A componente inclusiva de pessoas com deficiência sempre foi um dos objectivos principais deste departamento, quer através de actividades programadas pela animadora, quer através da participação dos clientes em actividades oferecidas pelos parceiros da comunidade. No entanto, esta foi a área mais comprometida em 2020 por força da pandemia. Os períodos de confinamento e a impossibilidade de interacção com outros departamentos da instituição e com a comunidade, impediram a concretização das actividades previstas. Isto trouxe, inevitavelmente, desvios consideráveis nos Planos Individuais dos clientes onde a componente inclusiva sempre tem uma ponderação mais elevada.

Prestação de Serviços

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	15	100%	15	100%	~
Candidatos sem resposta interna/comunidade	≤50	--	77	64,9%	↓
Clientes com continuidade interna	15	100%	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	38,1%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥80%	--	53,3%	↓
Taxa de PI's com sucesso	--	≥80%	0	0%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	300	100%	679	226,3%	↑
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	32100	100%	39152	122%	↑
Taxa de execução Actividades Transversais de Inclusão	82	100%	41	50%	↓

Análise do Desempenho

O ano de 2020 ficou inevitavelmente marcado pela pandemia COVID 19 que nos apanhou totalmente desprevenidos para esta nova forma de estar e de viver em sociedade. A planificação antecipada no final de 2019 para o novo ano ficou, assim, comprometida e dependente da evolução da pandemia.

Ainda que tenha sido possível reverter alguns desvios negativos na execução, as actividades previstas na comunidade, e que grande impacto têm no indicador “Taxa de execução das Actividades de Inclusão”, bem como a participação em eventos da instituição, continuaram suspensas cumprindo as orientações da Direcção Geral de Saúde e da Tutela. Estes resultados negativos, neste contexto específico e neste departamento, significaram a ausência de contactos sociais fora do espaço Lar, uma vez que as interações com os colegas e colaboradores de outras respostas e com a comunidade, após o 1º trimestre de 2020, não voltaram a acontecer, influenciando negativamente a execução dos Planos Individuais (PI).

As actividades propostas em PI apenas espelham as áreas e/ou competências consideradas relevantes desenvolver e/ou promover com cada cliente, não reflectindo todo o trabalho efectuado em Lar Residencial. O que ficou verdadeiramente comprometido foram sobretudo as actividades de inclusão e os serviços ao exterior, dado que ocorrem grande parte fora do contexto da instituição. Importa referir que estas actividades foram substituídas por outras programadas no espaço interior do Lar Residencial, desenvolvidas pela respectiva Animadora e pela equipa do Centro de Actividades Ocupacionais, nomeadamente pelo serviço de terapias, não só com o objectivo de manter as capacidades funcionais e treino de habilidades, mas também como actividades recreativas e de lazer que em muito

contribuíram para diminuir os efeitos do isolamento provocados pelo confinamento, mas não suficientes para alcançar os objectivos programados em PI. Para demonstrar a execução das restantes actividades e serviços do LR, deve ser analisado o documento PI-Parte 2, onde se pode constatar que a média de execução global foi de 91,5%.

Em contrapartida, dado o contexto em 2020, o apoio do serviço social, feito muitas vezes à distância, ultrapassou o previsto. A intervenção durante este período difícil, passou muito pelo apoio às famílias, o que ajudou a ultrapassar medos e incertezas. Apesar da distância física, foram criadas todas as condições para a comunicação com os familiares. O apoio social nesta fase permitiu tranquilizar famílias e significativos.

De salientar ainda que a vivência em confinamento e a preocupação constante pelo bem-estar dos nossos clientes se reflectiu também num aumento exponencial de cuidados de saúde (prevenção e controlo), reduzindo a necessidade de recorrer a unidades hospitalares e/ou serviços de saúde, restringindo os contextos e diminuindo a probabilidade de contágio.

Relativamente ao indicador “candidatos sem resposta interna/comunidade”, ainda que a meta traduza o resultado desejável, ou seja, não aumentar a lista de espera face ao ano anterior, em 2020 a procura de vagas em Lar Residencial aumentou muito face aos anos anteriores. Ainda que o objectivo seja reduzir este valor, este resultado permite-nos avaliar a necessidade de aumentar a nível nacional a capacidade deste tipo de respostas.

Ao nível da qualidade de vida dos nossos clientes, dado contexto vívido em 2020, consideramos o resultado apurado (75%) dos 8 clientes com capacidade para participar no estudo, positivo. Os parâmetros de avaliação menos positivos estão relacionados com factores de vida não correlacionados com a satisfação dos serviços prestados, como se pode perceber pelo resultado atingido (98,1%).

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	83,9%	↘
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	67,4%	↘
Índice de execução financeira do DR	100%	85,6%	↘

6.10. Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Uma das principais acções deste departamento, e que se tem mantido nos últimos anos, consiste no alargamento da prestação do serviço para a totalidade do fim-de-semana. Previam-se novas orientações em 2020 para esta resposta social, após o processo de negociação com os diferentes parceiros sociais. No entanto,

o contexto de pandemia vivido durante o ano veio atrasar o processo, não tendo aberto candidaturas ao PROCOOP no âmbito da manutenção e revisão dos acordos de cooperação. Importa referir que desde 2014, este é, e manter-se-á, como objectivo principal do departamento.

O maior desafio do nosso serviço de apoio domiciliário passa por conseguir ser diferente e distinto das muitas respostas semelhantes que existem no concelho e ao mesmo tempo cumprir com as metas estipuladas pela tutela, dada a inflexibilidade da resposta. Era objectivo deste departamento em 2020 realizar um estudo sobre a viabilidade de criar uma resposta atípica, de carácter inovador, que respondesse ao que são a totalidade das necessidades das pessoas, sem que esses apoios estejam pré-formatados e tipificados. No entanto, dadas as limitações em 2020 imposta por força da pandemia COVID-19, não estiveram reunidas as condições para efectuar esse levantamento, propondo-se que transite para 2021.

Não tendo sido possível avançar para um serviço não tipificado, reforçou-se o apoio psicossocial, nomeadamente os apoios do serviço social junto de clientes e famílias, como também foi estabilizado o acompanhamento de psicologia enquanto serviço, passando a ser contabilizado no registo das frequências mensais e validade como apoio complementar.

Este reforço permitiu ainda, em contexto de pandemia, minorar os efeitos colaterais do confinamento e distanciamento social, numa população já por si limitada na sua interacção com a sociedade.

Se por um lado este contexto trouxe inúmeros obstáculos à execução das acções e iniciativas propostas para 2020, por outro reforçou a urgência na criação de respostas no domicílio ajustadas às necessidades do momento. A pandemia veio expor ainda mais a importância dos serviços de apoio domiciliário, resposta que conseguiu assegurar ininterruptamente os serviços, num cenário de confinamento total.

Prestação de Serviços

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	20	100%	25	125%	↗
Clientes com continuidade interna	20	100%	20	100%	~
Índice de Qualidade de Vida	--	≥83%	--	70,4%	--
Candidatos sem resposta interna/comunidade	0	--	9	--	↘
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	94,5%	94,5%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥80%	90%	90%	~
Taxa de PI's com sucesso	--	≥80%	88%	88%	~

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Média de serviços obrigatórios	≥4	100%	3,2	80%	↓
Média de serviços complementares	≥2	100%	1,6	80%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	228	65,1%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	545	100%	525	96,3%	~
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	8232	100%	8164	99,2%	~
Taxa de execução Actividades Instrumentais Vida Quotidiana	≥2556	100%	3032	118,6%	↑

Análise do Desempenho

O ano de 2020 ficou inevitavelmente marcado pela pandemia provocada pela COVID-19, que nos apanhou totalmente desprevenidos para esta nova forma de estar e de viver em sociedade. A planificação antecipada no final de 2019 para o novo ano ficou assim, comprometida e dependente da evolução da pandemia.

Os resultados do 1º semestre do ano, reflectiram as incertezas e a necessidade de ajustar a intervenção a uma nova realidade. O 2º semestre de 2020 decorreu de uma forma bastante mais organizada, antecipando os possíveis cenários da pandemia, e consequentemente minimizando o impacto no trabalho que o departamento desenvolve.

Ainda que tenha sido possível reverter alguns desvios negativos na execução, os apoios de intervenção individualizada como a Enfermagem, Fisioterapia e Psicologia, voltaram a ser menos requisitados e até cancelados, com o aproximar do Outono/Inverno e a ameaça de uma 2ª vaga da pandemia. O desvio negativo que estes indicadores apresentam é por isso fruto do contexto e não da incapacidade da resposta. Estes apoios, não sendo considerados serviços obrigatórios, são complementares mas de extrema importância. Ainda que tenham sido suspensos por alguns clientes/famílias, como medida de protecção, a equipa técnica respondeu a todas as solicitações e/ou sinalizações efectuadas pela equipa de acção directa.

Relativamente aos indicadores média de serviços obrigatórios e complementares, ainda que as metas traduzam o resultado desejável, ou seja, poder prestar o máximo de serviços a todos os clientes, estes estão dependentes não da disponibilidade da resposta, mas antes das reais necessidades e da vontade do cliente. Conseguir negociar o máximo de serviços possíveis no momento da admissão é um dos objectivos do departamento. No entanto, grande parte dos mesmos só se concretiza após o período de acolhimento. Os fluxos de clientes (saídas e entradas), também não contribuem positivamente para os resultados destes indicadores.

Em contrapartida, dado o contexto em 2020, o apoio do serviço social, feito muitas vezes à distância, ultrapassou o previsto. As informações e esclarecimentos, tanto a clientes como a famílias, ajudaram a ultrapassar medos e incertezas, numa população tão exposta à pandemia. A equipa técnica manteve-se, juntamente com as equipas de acção directa, atenta a todos os sinais e sintomas e interveio atempadamente em todas as situações sinalizadas como positivas para a COVID-

19, garantindo uma prestação de serviços com o máximo de segurança possível para colaboradores e restantes clientes. Este acompanhamento próximo e sistemático contribuiu em muito para a tranquilidade dos clientes e também das equipas, permitindo assim que o serviço, ainda que em plena pandemia, fosse garantido com a mesma qualidade.

Ainda que a qualidade de vida dos nossos clientes (70,4%) seja inferior ao que seria desejável e ligeiramente inferior ao ano anterior, percebe-se pelo estudo efectuado pela psicóloga do departamento, que esta percepção está directamente relacionada com factores de vida que não estão correlacionados com a satisfação dos serviços prestados, como se pode perceber pelo resultado atingido (99,4%).

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	92,3%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	90,5%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	68,5%	⬇️

6.11. Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto-Representantes

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução das reuniões de Auto-Representantes	39	100%	9	23,1%	⬇️
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto-Representantes	5	100%	1	20%	⬇️
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	5	100%	3	60%	⬇️
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto-Representantes	81	100%	22	27,2%	⬇️

Desporto Adaptado

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Actividades físicas (AFA, AMA, Boccia)	3	100%	3	100%	~
Actividades físicas - praticantes	97	100%	101	104,1%	~
Actividades físicas - sessões	666	100%	320	48%	↓
Modalidades desportivas (Ciclismo, Judo, Canoagem, Boccia)	4	100%	4	100%	~
Modalidades desportivas - praticantes	40	100%	38	95%	~
Modalidades desportivas de competição -treinos	251	100%	51	20,3%	↓
Modalidades desportivas de competição – competições e demonstrações	9	100%	1	11,1%	↓

Fanfarra

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaios	44	100%	22	50%	↓
Média de clientes (DAO + DF)	≥23	100%	23	100%	~
Actuações	≥15	100%	2	13,3%	↓

Malabares

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaios	38	100%	5	13,2%	↓
Média de clientes	22	100%	22	100%	~

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Actuações	1	100%	0	0%	↓

Rancho

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaios	45	100%	10	22,2%	↓
Média de clientes	40	100%	40	100%	~
Actuações	3	100%	0	0%	↓

Átomo

Indicador	Universo	Taxa	2020		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Sessões (DAO+DF)	369	100%	43	11,7%	↓
Média de clientes (DAO+DF)	110	100%	100	90,9%	~
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	2	100%	0	0%	↓
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	100	100%	0	0%	↓

Análise do Desempenho

A generalidade dos indicadores relacionados com as actividades de Inclusão e Autodeterminação apresentam uma execução negativa justificada pelo facto das actividades terem sido suspensas a partir de 16 de Março de 2020, em razão da suspensão imposta pelas medidas excepcionais adoptadas no contexto da pandemia provocada pela COVID-19.

Genericamente, a disponibilização das actividades no início do ano permitiram que lhes tivessem sido afectos os clientes planeados, sendo as 2 tipologias de indicadores com execução dentro do esperado. Todos os restantes indicadores ficaram severamente comprometidos, mesmo após a retoma das actividades, que foi muito condicionada o resto do ano.

No decorrer do 2º semestre foram retomadas algumas das actividades, nomeadamente as actividades relacionadas com o Desporto, tendo sido estas readaptadas conforme as situações, respeitando as orientações do Plano de Contingência da CERCIAG e as recomendações das Autoridades de Saúde. Esta readaptação de actividades pressupôs que sessões e treinos fossem realizados com muito menos clientes comparativamente ao que era praticado até então.

As actividades realizadas no exterior, como competições, intercâmbios e acções de sensibilização/ formação mantiveram-se, praticamente, suspensas. Salienta-se a participação em 3 reuniões da PNAR, em que uma das Auto-Representantes da CERCIAG é Presidente, organizada à distância, através de plataformas informáticas.

7. Melhoria Contínua

7.1. Plano de Melhoria 2020

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Elaboração de mapa de acompanhamento, ao nível do serviço de psicologia, que possa ser contabilizado, nas frequências mensais, como serviço prestado.	Melhoria	Coordenadora Psicóloga DAD	1º Trimestre 2020	Executada. A psicóloga do Departamento realizou avaliação dos clientes e iniciou os apoios na área da psicologia.
Intranet – Actualização do software de suporte às tecnologias MySQL e PHP e consequente revisão integral do código fonte. Desenvolvimento e implementação de melhorias ao nível da sua estrutura e usabilidade (acção iniciada no ano 2019).	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Trimestre 2020	Em execução. Foi actualizado o software de base, foram lançadas actualizações do mesmo e actualizado o código do sistema de login, segundo os parâmetros mais recentes, não tendo sido possível completar o desenvolvimento do código fonte e consequente implementação. Acção transita para o ano 2021.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Implementação das alterações inerentes ao referencial EQUASS Excellence 2018, em conformidade com o Cronograma estabelecido.	Melhoria	Responsável da Qualidade	1º Semestre 2020	Não executada. Por organização do serviço, a acção não iniciou nos primeiros dois meses do ano, sendo que a partir do dia 3 de Março, as prioridades se centraram na elaboração e revisão permanente do Plano de Contingência e respectivos anexos, de acordo com as recomendações recorrentemente recebidas, norteadores da acção.
Alargamento da Resposta Social Centro de Actividades Ocupacionais Domicílio de forma a fazer face às necessidades actuais.	Melhoria	Equipa Gestão	2º Semestre 2020	Em execução. Processo instruído e submetido, aguardando-se a recepção do parecer favorável da Segurança Social para efectivar esta acção.
Estabelecimento de parceria estratégica com a Universidade de Aveiro, que permita desenvolver projectos específicos destinados a potenciar o apoio prestado pelo CRI e/ou a responder a necessidades específicas dos alunos, famílias e Agrupamentos de Escolas.	Inovação	Coordenador CRI	2º Semestre 2020	Executada. No decorrer do 1º semestre do ano foi elaborado o Projecto Grão a Grão em parceria com a Câmara Municipal de Águeda. Foi estabelecida parceria estratégica com a Universidade de Aveiro (Escola Superior de Saúde da UA), nomeadamente com o Curso de Terapia da Fala. O projecto foi implementado no ano lectivo 2020/2021 nas Escolas do Concelho de Águeda.
Reorganização dos processos físicos de clientes apoiados anteriormente pelo CR, de acordo com as orientações do RGPD, introduzindo-os todos na base de dados, de forma a facilitar reactivações de serviço e contagem de prazo de armazenamento.	Melhoria	Equipa CR	2º Semestre 2020	Em execução. Foi iniciada esta acção, essencialmente no que ao suporte digital respeita. A reorganização física não teve o desenvolvimento esperado, pretendendo-se continuar esta actividade no exercício seguinte.
Remodelação dos espaços físicos e dos equipamentos existente, por recurso a candidaturas e/ou responsabilidade social de empresas.	Melhoria	Coordenadora DR Directora Financeira	2º Semestre 2020	Em Execução. Aquisição de máquina de lavar loiça industrial e equipamento de suporte para o Projecto Maria Leonor por recurso a responsabilidade social de empresa local. As restantes necessidades não foram realizadas por falta de dotação orçamental. Foi realizada candidatura ao Programa PARES para remodelação/manutenção de infra-estruturas.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Criação de plataforma na intranet para gestão de manutenções.	Melhoria	Directora Financeira	2º Semestre 2020	Em execução. Foi estruturado o módulo de gestão de manutenções e desenvolvida a base de dados correspondente, mas não foi desenvolvido o código-fonte necessário. Prevê-se a sua implementação no 1º trimestre de 2021.
Promoção de encontro de Entidades de Reabilitação para partilha de boas práticas e estratégias utilizadas no âmbito dos programas actuais de financiamento.	Melhoria	Coordenadora DF	2º Semestre 2020	Não executada. Tendo em conta todas as restrições e orientações no sentido de evitar os contactos presenciais e a entrada de pessoas externas na CERCIAG, o encontro não foi realizado, o que não invalida que o venha a ser quando a situação pandémica melhorar e estiverem reunidas condições para a sua realização.
Alargar o sistema de “Pares de Apoio” a outros Clientes que não pertençam ao grupo de Auto-Representantes, permitindo assim que mais colegas prestem apoio a outros pares com maiores dificuldades, contribuindo para a qualidade de vida de todos nós.	Melhoria	Grupo AR	2º Semestre 2020	Em execução. Esta acção decorreu até ao encerramento do CAO, sendo que alguns dos Clientes que não pertencem ao Grupo manifestaram vontade de participar pontualmente nas reuniões. Devido à pandemia não foi possível dar continuidade a esta acção, pelo que a mesma será retomada assim que possível.
Sensibilizar as famílias/significativos através da sua maior participação nas necessidades dos seus familiares, nomeadamente deslocações diversas e despesas de actividades pedagógicas, lúdicas e recreativas, atendendo a sustentabilidade financeira da CERCIAG.	Melhoria	Coordenador DAO	2020	Executada. No âmbito da retoma pós-pandemia, e com as condicionantes da limitação dos transportes, foi solicitado às famílias com disponibilidade que assegurassem os transportes dos clientes. O objectivo é que se estenda no tempo esta situação.
Investir na formação da equipa, não só ao nível de cuidados básicos, de primeiros socorros ou na temática específica de violência doméstica, em formato de acções externas ou internas.	Melhoria	Equipa técnica CA	2020	Não executada. Foram planeadas sessões de formação interna, a serem ministradas pelo serviço de enfermagem, sendo a sua calendarização suspensa. A acção será recalendarizada para 2021.

7.2. Desenvolvimento de Projectos

Projectos de Continuidade - Execução Física

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa Execução	Status	
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua	121462,5	94971	78,19%	⬇️	Os resultados do Departamento de Formação relativos a 2020 encontram-se abaixo do previsto, o que se deve principalmente à suspensão das actividades formativas entre os dias 16 de Março e 31 de Maio, no âmbito das medidas excepcionais relacionadas com a pandemia pela COVID-19. Durante este período de tempo, não foram ministradas quaisquer horas de formação. A reorganização e retoma da actividade formativa permitiram dar continuidade aos cursos de formação, mas a recuperação possível das horas de formação não será alcançada em 2020, prolongando-se para 2021.
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade - Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	245	263	107,4%	~	Considera-se alcançada a meta de execução física proposta.
Ministério da Educação	CRI - Centro de Recursos para a Inclusão	9488	9440	99,5%	~	Num contexto de pandemia provocada pela COVID-19, situação que levou à suspensão das actividades lectivas presenciais no 2º Período do Ano Lectivo 2019/2020, os resultados obtidos foram positivos. A execução dos Planos de Acção situou-se dentro da meta prevista.
INR	Colónia de Férias Tocha 2020	100%	--	--	--	A candidatura ao INR foi efectuada e aprovada. Contudo as Colónias de Férias, planeadas para o período de 29 de Junho a 24 de Julho, foram canceladas devido à pandemia.

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa Execução	Status	
Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade	Projecto Piloto - Casa de Abrigo para mulheres com deficiência vítimas de violência	7	7	100%	~	A meta prevista respeita à capacidade instalada, o que se executou, na medida em que se manteve a resposta em funcionamento no ano de 2020. Contudo, este projecto não apresenta uma execução positiva, na medida em que não se verificou qualquer financiamento por parte da SE no período em referência.
BPI Capacitar	Sabores de Águeda - "Receita Maria Leonor"	--	--	--	--	Verificaram-se 2 integrações de pessoas com deficiência, uma através de um Protocolo de Formação Prática em Contexto de Trabalho e outra através de uma medida activa de emprego (CEI+). Foram angariados 3 novos clientes para revenda dos produtos.
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil - <u>Actuações</u>	≥15	2	25%	↓	Os indicadores relacionados com os protocolos desenvolvidos com o apoio da Câmara Municipal de Águeda apresentam uma execução negativa, decorrente das medidas excepcionais adoptadas relacionadas com a pandemia pela COVID-19, que consideram a suspensão de actividades de âmbito cultural, recreativo e desportivo.
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil - <u>Ensaios</u>	44	22	50%	↓	
	Execução do Protocolo 31/2019 referente ao <u>Desporto Adaptado</u>	251	51	20,3%	↓	

Projectos de Continuidade - Execução Financeira

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução	Status	
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua (Candidatura 190)	892.626,6€	698.687,4€	78,3%	~	A Operação esteve suspensa durante o período de 16/03/2020 a 31/05/2020 – Período COVID – pelo que os gastos relacionados com a suspensão serão diferidos para 2021.

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução	Status	
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua (Candidatura 238)	247.470,3€	165.907,2€	67,2%	~	A Operação esteve suspensa durante o período de 16/03/2020 a 31/05/2020 – Período COVID – pelo que os gastos relacionados com a suspensão serão diferidos para 2021.
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC; APC)	90.904,7€	76.382,3€	84%	↓	A medida de IAOQE esteve parcialmente suspensa no período de 16/03/2020 a 31/05/2020. A medida de AC é a que mais impacta na baixa execução financeira, associando-se às suspensões por integração em MAE e aos subsídios não reembolsáveis por integrações com contractos de trabalho superiores a 12 meses.
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	190.794,0€	190.636,5€	99,9%	~	Num contexto de pandemia provocada pela COVID-19, situação que levou à suspensão das actividades lectivas presenciais, os resultados obtidos no ano lectivo foram surpreendentemente positivos. Assim, a execução dos Planos de Acção para o ano lectivo 2019/2020 situou-se dentro do previsto, reflectindo a boa capacidade de gestão com que a CERCIAG conseguiu gerir a situação.
INR	Colónia de Férias Tocha 2020	10.639,2€	--	--	--	A candidatura ao INR foi efectuada e aprovada, contudo as Colónias de Férias, que estavam planeadas para o período de 29 de Junho a 24 de Julho, foram canceladas devido à pandemia.
POISE/Secretaria de Estado da Cidadania e Igualdade	Projecto Piloto - Casa de Abrigo para mulheres com deficiência vítimas de violência	81.429,9€	137.262,6€	168,6%	↓	A candidatura POISE foi aprovada em 51,59% do valor previsional de gastos para o serviço, pelo que a execução face à aprovação está dentro do previsto.
BPI Capacitar	Sabores de Águeda - "Receita Maria Leonor"	--	-10.907,3€	--	↓	Valor referente ao resultado liquido do período, que decorre do facto de se tratar de um período em que não se realizaram vendas por ter sido um dos sectores de actividade encerrado durante o período de confinamento obrigatório.
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	2.650,0€	3.291,1€	124,2%	~	Apesar da interrupção das deslocações durante a maior parte do ano, foram realizados ensaios , sendo o valor

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução	Status	
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>					obtido sobretudo referente a honorários e salários e reparação de equipamentos da fanfarra.
	Execução do Protocolo 31/2019 referente ao <u>Desporto Adaptado</u>	4.100,0€	2.050,0€	50%	↓	As actividades de desporto adaptado foram interrompidas durante a maior parte do ano de 2020.

Análise do Desempenho

Dos projectos de continuidade relativos à sustentabilidade e financiamento dos serviços, apenas o relativo à formação profissional apresentou uma execução muito abaixo do planeado por suspensão da actividade, sendo recuperável de acordo com a reprogramação das horas de formação nos termos apresentados ao POISE. Esta recuperação possível das horas de formação não será alcançada em 2020, irá prolongar-se para 2021.

Os restantes projectos com taxa de execução negativa ou nula, referem-se a actividades integrantes dos serviços (Colónia de Férias, Fanfarra e Desporto Adaptado), os quais não põem em causa a sustentabilidade organizacional. Apesar de se revestirem de extrema importância para o bem-estar de clientes e famílias (caso contrário não seriam continuamente previstos e realizados ao longo dos últimos anos), neste momento sobrepôs-se a necessidade maior de protecção das pessoas, pelo que a sua realização, ainda que permitida num determinado período do ano, seria irresponsável.

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Câmara Municipal de Águeda	Programa de Promoção da Consciência Fonológica	Implementação de Programa de Promoção da Consciência Fonológica, destinado a crianças do 1º ano de escolaridade, com vista a promover competências que permitam identificar, manipular e reflectir sobre os sons da fala, competências relacionadas com a aprendizagem da leitura e da escrita.	Em 2020 foi reformulado o projecto “Promoção de Competências Linguísticas” que resultou na apresentação do “Projecto Grão a Grão”. Este projecto, que é realizado em parceria com a Câmara Municipal de Águeda e com a Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, começou a ser implementado no ano lectivo 2020/2021 nos Agrupamentos de Escolas do Concelho de Águeda, abrangendo mais de 150 alunos.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
INR	I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas	Informar e capacitar empregadores, técnicos, pessoas com deficiência e comunidade em geral, designadamente pessoas a finalizarem o sistema de ensino, para os benefícios e condições da empregabilidade inclusiva. Sensibilizar para as capacidades de trabalho da PCDI. Incentivar a criação de sinergias potenciadoras de integração e manutenção profissional de PCDI, entre todos os agentes envolvidos no sistema de integração profissional.	Embora a candidatura tenha sido aprovada, o contexto não permitia a realização da actividade, que previa um encontro com mais de 200 pessoas. Uma vez que se desconhecia se tal viria a ser viável até ao final do ano e porque a taxa de aprovação financeira era reduzida, não se validou a aceitação da candidatura.
A definir	Sala de Convívio do CAO	Remodelação da sala e dotar a mesma de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso	Não surgiram oportunidades de candidatura no primeiro Semestre de 2020.
A definir	Sala de Banho Assistido DAO	Requalificar e melhorar a Sala de Banho Assistido com equipamentos mais modernos e adequados às problemáticas das pessoas apoiadas	Não surgiram oportunidades de candidatura no primeiro Semestre de 2020.
PARES	Requalificação de respostas Sociais	- Obra de requalificação e ampliação do Lar Residencial, permitindo um alargamento na capacidade da resposta de 14 para 24 vagas. - Obras de reparação/manutenção do edifício de CAO.	No caso do Lar não foi apresentada candidatura ao programa. A aguardar aprovação relativamente à candidatura das obras do CAO.
PROCOOP	Respostas sociais inovadoras	Criar resposta atípica ao domicílio, com carácter inovador, que responda às necessidades actuais e futuras das famílias.	A aguardar abertura de candidaturas.
PROCOOP	Alargamento do CAO Domicílio	Alargar o Acordo de Cooperação do CAO III (CAO Domicílio), permitindo dar resposta às necessidades de mais clientes e mais famílias.	Candidatura ao PROCOOP submetida. Parecer ao CLAS submetido e considerado favorável. A aguardar resposta da Segurança Social.
A definir	Sistema Som Auditório/Hall	Dotar o Auditório de sistema de som (colunas, mesas mistura e microfones portáteis, de mesa e cabo) .	Não surgiram candidaturas enquadráveis.
A definir	Substituição do Fileserver 1	Apesar de estar previsto apenas para 2022 em Plano Estratégico, caso seja possível, a sua execução será feita antecipadamente.	Não surgiram candidaturas enquadráveis.
POISE	Casa de Abrigo/ Acolhimento de Emergência	Garantir a continuidade de funcionamento da resposta Casa de Abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência	Indicador de realização – Capacidade instalada na estrutura (7) – Alcançado.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
			Indicador de resultado – Acolhimentos de emergência de vítimas de violência doméstica (40) – O presente indicador é relativo aos fluxos de acolhimentos na CA, a ser executado até Dezembro de 2021. Até à data, a sua concretização situa-se nos 25% (10 acolhimentos).
HFA	Projecto “Receita Maria Leonor”	Promover a integração profissional de pessoas com deficiência, dinamizar a produção de produtos regionais de Águeda e desenvolver uma forma alternativa de serviços, sustentável em si próprio.	Candidatura aprovada. A mesma foi executada no decorrer do 2º semestre.
BPI Capacitar	Formação à Distância	Garantir a continuidade dos processos formativos, em segurança para as pessoas de acordo com as normas da DGS, na situação actual e em eventuais situações futuras que seja aconselhado o distanciamento social, a diminuição da lotação de espaços e a diminuição do tempo de permanência em Centro; Dispor dos recursos e equipamentos para implementar processos de formação à distância e formar previamente os utilizadores deste sistema para a sua implementação	Candidatura não aprovada.
CONFECOOP	COOP Pare	Programa de Apoio ao Reforço de Emergência, que visa a atribuição de EPI’s às Cooperativas de Solidariedade Social e a disponibilização de formação específica na área da COVID-19	Candidatura submetida e aprovada.
Calouste Gulbenkian	Gulbenkian Cuida	Apoiar pessoas particularmente vulneráveis, que se encontrem isoladas (social ou geograficamente) no acesso a bens e serviços essenciais, facilitando cuidados básicos de enfermagem ao domicílio. No âmbito da intervenção, procurar-se-á sensibilizar a comunidade envolvente para se recuperar uma actividade dinamizada no âmbito do CLDS 3G, o Bom Vizinho, garantindo um contínuo de apoio de proximidade.	Candidatura não aprovada.
SIC Esperança	Campanha “Unidos por Portugal”	Atribuir equipamento hospitalar e de protecção individual para hospitais e IPSS.	Candidatura submetida e aprovada.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Pingo Doce	Programa de Apoio a Respostas Sociais	Apoiar instituições com produtos e equipamentos de protecção individual, no âmbito da responsabilidade social da marca.	Candidatura submetida e aprovada.
Instituto da Segurança Social	Adaptar Social +	Apoiar os custos de aquisição de equipamentos de protecção individual para trabalhadores e utentes, equipamentos de higienização, contractos de desinfecção, reorganização dos locais de trabalho e alterações de layout dos equipamentos das respostas sociais.	Candidatura submetida e aprovada.
Câmara Municipal de Águeda	Programa de Apoio às Organizações no âmbito da COVID-19.	Apoiar financeiramente as Associações/Instituições concelhias que prestem serviço ou se dediquem a áreas como a educação, a juventude, actividade cultural, recreativa, desportiva e/ou social, constituídas por pessoas colectivas de direito privado sem fins lucrativos, no âmbito da pandemia da doença coronavírus SARS – CoV-2 – COVID-19.	Candidatura submetida e aprovada.
	Re-Adaptar	Adaptar os diversos espaços da CERCIAG para a realização das actividades, de acordo com as orientações da DGS.	Candidatura submetida e aprovada.
	Aquisição de Viatura	Alargar a frota automóvel da CERCIAG através da aquisição de uma viatura.	Candidatura submetida e aprovada.
	Reparação de Fossa Séptica	Criar nova rede de saneamento para ligação à rede pública com desactivação do sistema actual.	Candidatura submetida e aprovada.

Análise do Desempenho

Grande parte das oportunidades de candidatura que surgiram em 2020 estavam relacionadas com apoios imediatos ou com projectos que minimizassem os impactos da pandemia com as pessoas apoiadas pelas organizações da área social, particularmente as mais vulneráveis.

Das 17 candidaturas apresentadas, 13 foram aprovadas e duas não foram seleccionadas. Actualmente há duas candidaturas a aguardar resultado, sendo que alguns dos projectos actualmente previstos também aguardam oportunidades de candidatura a programas específicos e a financiamento.

A apresentação de candidaturas e o desenvolvimento de novos projectos resultam das necessidades identificadas, quer junto dos clientes, quer da comunidade em que a CERCIAG se encontra inserida, e para as quais não dispõe de recursos internos suficientes.

7.3. Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	2020				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Reuniões de Gestão e Coordenação	≥18	100%	25	138,9%	↗
Reclamações	≥1	100%	--	--	--
Sugestões	≥2	100%	8	100%	~
Ações de melhoria desenvolvidas	≥30	100%	18	--	--
Taxa de acções de melhoria encerradas	--	100%	10	55,6%	↘
Taxa de eficácia das acções de melhoria	--	100%	--	100%	~
Processos auditados	≥13	100%	6	46,2%	↘
Processos chave auditados	≥9	100%	6	66,7%	↘
Ações de melhoria decorrentes das auditorias internas	≥12	100%	3	25%	↘
Taxa de execução do programa de auditorias internas	14	100%	3	21,4%	↘
Exercícios de benchmarking benchlearning	≥4	100%	3	75%	↘
Parceiros de benchmarking benchlearning	≥9	100%	12	133,3%	↗
Ações de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking benchlearning*	≥2	100%	2	100%	~
Ações de benchmarking benchlearning internos*	1	100%	1	100%	~
Projectos de Inovação	≥1	100%	1	100%	~
Candidaturas a projectos	≥15	100%	17	113,3%	↗
Desenvolvimento de projectos	≥15	100%	17	113,3%	↗
Índice Global da Cultura da Qualidade	--	≥80%	--	78%	↘

Análise do Desempenho

A definição e constante actualização do Plano de Contingência, bem como a reorganização e monitorização dos serviços, obrigou a uma articulação permanente da equipa de gestão, verificando-se assim um desvio positivo no número de reuniões.

No decorrer do ano registaram-se 8 sugestões por parte de clientes, relacionadas com a melhoria de situações específicas/serviços. Das 8 sugestões apresentadas, foram desenvolvidas 2 acções de melhoria.

Foram desenvolvidas, durante 2020, 18 acções de melhoria, das quais foram encerradas, com eficácia, 10 acções. Das 18 acções desenvolvidas, 11 estão contempladas no Plano Anual de Melhoria, sendo que as restantes foram identificadas no decorrer normal da actividade, nomeadamente, 3 de auditorias internas, 2 de exercícios de benchmarking e 2 de reclamações/sugestões. As 8 acções que não foram possíveis concluir, encontram-se em execução, transitando para 2021.

O Programa de auditorias internas apenas foi cumprido no 1º trimestre do ano. Contudo, e como cremos ser absolutamente entendível, grande parte dos serviços, processos e procedimentos do SGQ não foram prioritários face à situação vivida, e a sua retoma a partir daqui deve considerar as alterações que a situação impôs.

Em contrapartida, em 2020 foram apresentadas mais candidaturas a projectos que o previsto, muito pelo aumento de oportunidades a financiamentos extra, decorrentes dos apoios generalizados pela COVID-19.

Relativamente aos projectos elaborados, considera-se o “Projecto Grão a Grão” como projecto de inovação. Este projecto foi readaptado tendo por base o antigo projecto “Promoção de Competências Linguísticas”. O “Projecto Grão a Grão” assenta numa lógica de capacitação dos contextos para desenvolver competências linguísticas de crianças em idade pré-escolar e escolar e conta com a colaboração da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, que através dos dados obtidos no projecto desenvolverá um estudo de investigação.

Salientamos os resultados obtidos pela aplicação do questionário de avaliação da Cultura da Qualidade, que se situou nos 78%, muito próximo da meta estabelecida de 80%. Atendendo a que foi a primeira vez que se procedeu a esta avaliação, a sua comparação apenas é possível num próximo exercício. Ainda assim, dos resultados obtidos extrair-se-ão eventuais tendências e identificação de potenciais acções que promovam a melhoria do Índice obtido. Paralelamente, e tendo em consideração que esta avaliação se baseia na percepção das pessoas sobre a qualidade organizacional, pretende-se trabalhar estes conceitos com os colaboradores da CERCIAG.

8. Desempenho Estratégico e Operacional

8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico	Indicadores	2020	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.1 – PESSOAS	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥80%	55%	69%	87%	89%
	Impactos QoL	≥83%	--	--		
	Índice de Qualidade de Vida	≥80%	72,7%	91%		
	Taxa de Integrações Socioprofissionais	≥85%	122,6%	100%		
	Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	96,7%	100%		
	Açções de promoção da Vida Independente	≥1	--	--		
	Eventos com impacto social	≥5	100%	100%		
	Voluntários	≥6	66,7%	66,7%		
	Novos Sócios	≥20	65%	65%		
	Açções de responsabilidade social	≥220	112,7%	100%		
	Açções de sensibilização para a deficiência	≥350	93,7%	93,7%		
	Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	≥75%	68%	91%		
	Representação em entidades externas	≥8	100%	100%		

Objectivo Estratégico	Indicadores	2020	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	Novas áreas de intervenção	--	--	--	97%	95%
	Projectos de inovação	≥1	100%	100%		
	Novas parcerias	≥120	137,5%	100%		
	Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	100%	100%		
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	95,4%	100%		
	Exercícios de benchmarking e benchlearning	≥4	75%	75%		
	Grau de concretização dos objectivos do PI	≥80%	74,7%	93,4%		
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	2	--	--		
OE.3 - COLABORADORES	Média de avaliação de desempenho	≥74%	--	--	68%	83%
	Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥2	50%	50%		
	Certificação de competências profissionais	--	--	--		
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥85%	89,2%	100%		
	Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥40%	32,2%	80,5%		
	Índice Global da Cultura da Qualidade	--	--	--		
	Acções de benchmarking e benchlearning interno	1	100%	100%		

Objectivo Estratégico	Indicadores	2020	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.4 - RECURSOS	Requalificação de infra-estruturas e equipamento	2	--	--	94%	74%
	Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	≥40%	--	--		
	Renovação de parque automóvel	2	100%	100%		
	Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥5	160%	100%		
	Taxa de execução do programa de auditorias	100%	21,4%	21,4%		
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	Novos serviços geradores de receitas próprias	1	--	--	89%	97%
	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	96,1%	96,1%		
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	96,2%	96,2%		
	Resultado líquido do exercício	≥0	100%	100%		
	Taxa de transferências para a sociedade	72%	76,5%	102,2%		
	Volume de receitas próprias	≥0	86,4%	86,4%		
	Rácio de autonomia financeira	≥65%	68,4%	100%		
	Rácio de endividamento	≤35%	100%	100%		
	Novas parcerias com financiamento	≥2	--	--		
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2020					88%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2020					86%	

8.2. Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Direcção	Taxa de execução operacional	100%	88,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91,4%
Gestão Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	92,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90%
Qualidade e Controlo de Gestão	Taxa de execução operacional	100%	93,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	84,8%
Departamento de Educação - CRI	Taxa de execução operacional	100%	98,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	99,2%
Departamento de Actividades Ocupacionais	Taxa de execução operacional	100%	54,5%
	Taxa de sucesso operacional	100%	54,5%
Departamento de Formação	Taxa de execução operacional	100%	78,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	67,6%
Departamento de Educação - CR	Taxa de execução operacional	100%	88,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	85,6%
Departamento de Residências	Taxa de execução operacional	100%	83,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	67,4%
Departamento de Apoio Domiciliário	Taxa de execução operacional	100%	92,3%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90,5%
Taxa de Execução do PAO 2020			86%
Taxa de Sucesso do PAO 2020			81%

9. Análise Global - Objectivos e Metas 2020

O presente relatório espelha as actividades e os projectos estruturantes da CERCIAG ao longo do último ano, tendo por referência o Plano Estratégico 2020-2022 e o Plano de Actividades e Orçamento para 2020, e procura avaliar e analisar os resultados obtidos, o grau de execução e de sucesso estratégico e operacional e os recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem a prestação de Contas com a respectiva Certificação Legal e o Parecer do Conselho Fiscal. Para a sua elaboração concorreram, como habitualmente, os relatórios elaborados por unidade orgânica e por departamento, tendo a informação obtida sido sistematizada e harmonizados os dados respeitantes à responsabilidade exclusiva de cada departamento e os da responsabilidade partilhada de toda a estrutura, e pretende ser, simultaneamente, um instrumento de análise circunstanciada da actividade desenvolvida pela CERCIAG no período em análise.

O ano que terminou foi muito difícil, temos a mais absoluta consciência disso; mas foi, também, tempo para não perdermos de vista, sob hipótese alguma, aquilo que é verdadeiramente fundamental - as causas que dão razão de ser às organizações e que são, afinal, as pessoas. E foi este sobressalto ético que nos norteou. Nós, aqui, na CERCIAG, sem heroísmos, temos essa estranha mania de ter fé. De acreditar que é possível; de fazer tudo o que podemos e sabemos para que seja possível e para que valha a pena. E nos momentos mais difíceis refugiamo-nos nesse querer muito para fazer acontecer. Talvez, quem sabe, trabalhar com a diferença nos tenha aberto portas à dimensão maior do aparente improvável e, não sabendo ser impossível, ir lá e fazer. Temos absoluta consciência do clichê, como temos a de que, às vezes, não há nada como um clichê para explicar uma ideia. É assim que somos; só porque sim e porque essa é aquela que queremos seja a nossa marca identitária.

Apesar da operacionalização no contexto mais adverso de que temos memória, genericamente os níveis de execução obtidos apontam para índices de concretização com resultados, ao nível de toda a estrutura, francamente positivos. São evidentes, e não escamoteamos essa realidade, os desvios verificados em áreas tão absolutamente nucleares como, por exemplo, as que têm que ver com as actividades de inclusão e de autodeterminação ou de promoção de vida independente, que foram severamente comprometidas. Em muitos momentos fomos obrigados a preterir direitos em nome da segurança e da vida. Mas em momento algum permitimos que o vírus nos desumanizasse porque entendemos que nada substitui o poder transformador do toque, do olhar, do sorriso, do gesto, do carinho e do afecto. Porque, para nós, a pessoa tem de continuar a ser o grande centro, num contexto cultural que precisa de ultrapassar os seus ancestrais critérios de pensamentos racionalistas, para encontrar a dimensão maior de um ser humano mais inteiro.

Assim, e fazendo uma avaliação global, a Taxa de Sucesso do Plano Estratégico em 2020 foi de 86%, para uma execução 88%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades foi de 81%, tendo por referência uma taxa de execução de 86%. Os resultados obtidos em ambos os planos – estratégico e operacional – não obstante significativamente abaixo do verificado no período homólogo como, aliás, na média dos últimos anos, demonstram o esforço e o empenho de toda a organização numa conjuntura particularmente adversa.

Em termos financeiros, e como se pode comprovar no balanço disponibilizado na rubrica própria, o resultado líquido do exercício apresenta um saldo positivo de 14.750,13€, claramente em contraciclo com o período homólogo, muito em resultado do esforço despendido no controlo da execução orçamental, dos gastos como dos rendimentos. Muito embora os objectivos que orientam a actividade da organização não se compadeçam com imposições orçamentais demasiadamente restritivas, o período singular que vivemos impôs especial prudência nessa matéria, tendo exigido um enorme esforço orçamental, que se procurou reduzir na medida do possível, por um lado, e quantificar com rigor, pelo outro, promovendo os cálculos necessários para estimar o seu potencial impacto na receita como na despesa. Esse terá sido, porventura, um dos maiores méritos - identificar os riscos para o funcionamento regular, de forma a mitigá-los, utilizando para tal os

instrumentos considerados mais eficazes para evitar ou atenuar os respectivos efeitos. O valor do resultado líquido do exercício reflecte, em parte, a capacidade de sustentabilidade da CERCIAG, porém, apenas no curto prazo.

O presente Relatório de Actividades e Contas demonstra aquele que foi o desempenho organizacional em 2020 e encerra o ano que acabou. Contudo, passará, muito tempo, seguramente, e ainda se falará do ano em que a vida, tal como a conhecíamos, se alterou profundamente e aprendemos a acordar com o coração encostado ao ouvido, presos numa angústia pardacenta, agarrados a nós próprios e a arco-íris de esperança instantânea que se foram desvanecendo à medida que fomos descobrindo que não, não íamos ficar todos bem. E também não estávamos todos no mesmo barco. Nem pensar. Alguns de nós estiveram, verdadeiramente, no fio da navalha e pouco tolerantes aos queixumes de falta de liberdade de quem nunca a perdeu.

Chegamos ao fim de 2020 todos e chegamos todos em segurança. Ao longo do ano, por razões que nos ultrapassam e porque a vida não se compadece apenas com a COVID, fomos obrigados a despedir-nos de alguns dos nossos. É à memória deles que dedicamos a coragem que nos moveu. E quando olhamos para trás, para o ano que passou, o que mais nos orgulha foi termos sido capazes de manter a única posição possível na defesa das nossas Pessoas: intransigentemente de pé e nunca de cócaras perante interesse ou circunstância alguma. Sempre, sem ceder à ditadura do medo.

10. Anexos

10.1. Caracterização da População Atendida

10.1.1. Por Grupo Etário

Departamento/ Serviço	3-10		11-15		16-19		20-24		25-34		35-49		50- 59		60-64		65-69		70-74		75-79		80-84		≥ 85		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	Total
DF	--	--	--	--	8	2	15	14	11	10	18	17	13	9	1	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	66	56	122
DE/CR	--	--	--	--	9	13	30	18	32	29	38	51	17	24	1	1	0	0	--	--	--	--	--	--	--	--	127	136	263
DE/CRI	34	24	50	22	41	38	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	125	85	210	
DAO	--	--	--	--	2	1	4	2	14	9	25	15	14	9	1	2	1	1	--	--	--	--	--	--	--	61	39	100	
DAD	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	1	2	1	--	--	1	--	1	7	4	2	5	11	14	25
DR	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	5	2	1	4	1	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	7	8	15	
CA	--	2	--	1	--	--	--	--	--	2	--	3	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	10	10
Total	34	26	50	23	60	54	49	36	57	50	86	89	45	47	5	10	2	2	0	1	0	1	7	4	2	5	397	348	745*

(*) O valor real de clientes apoiados é de 730, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 Departamentos.

10.1.2. Por Deficiência ou Incapacidade (Predominante, Congénita ou Adquirida)

Departamento/ Serviço	Sexo	Motora	Visual	Auditiva	Mental	P.C.	Multi-def.	Dif. Aprend.	Psic.	Doenças Degen.	Outras	Não Definido	Total
DF	H	2	1	1	56	1	--	--	2	--	3	--	66
	M	1	--	--	49	2	--	--	3	--	1	--	56
DE/CR	H	12	3	1	97	--	--	--	14	--	--	--	127
	M	4	--	4	121	--	--	3	4	--	--	--	136
DE/CRI	H	5	--	--	--	4	6	34	--	1	75	--	125
	M	3	--	--	--	2	3	21	--	2	54	--	85
DAO	H	--	--	--	37	13	2	--	--	--	9	--	61
	M	--	--	--	24	7	2	--	--	--	6	--	39
DAD	H	--	1	1	2	--	--	--	--	1	6	--	11
	M	3	--	1	3	--	--	--	--	1	6	--	14
DR	H	--	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	5	2	1	--	--	--	--	--	8
CA	M	--	1	1	4	--	--	--	--	--	1	3	10
Total	H	19	5	3	198	19	8	34	16	2	93	--	397
	M	11	1	6	206	13	6	24	7	3	68	3	348
745*													

(*) O valor real de clientes apoiados é de 730, uma vez que 15 clientes estão cumulativamente caracterizados em 2 Departamentos.

10.2. Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado

Janeiro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TP	C	26	27	28	29	18		
Março	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	22
Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	F	11	P	TP	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30	20	
Maió	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	20
Junho	F	2	3	4	5	6	7	8	9	F	F	TP*	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	18	
Julho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	23
Agosto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	F	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	21
Setembro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	22	
Outubro	1	2	3	4	F	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	21
Novembro	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	TP*	20	
Dezembro	F	2	3	4	5	6	TP*	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TP	N	26	27	28	29	30	TP	17
Planeado – 247 dias																																
Realizado – 244 dias																																

TP*- Tolerâncias de ponto não previstas em Plano de Actividades

10.3. Cronograma Reuniões

Tipo de Reunião	Hora	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ	
		P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
Reunião Direcção	18:00	15	2, 15, 24	12	12, 21	11	3, 11, 27	8	30	13	19, 29	17	17	8	29	--	20	9	9,18	14	15,21, 26,30	11	6,11, 27	9	30
Reunião Gestão	10:00	8	2,8	5	5	4	2, 4, 12	1	1,3	6	4, 6, 11, 15, 26,	3	3, 8, 17	1	17	--		2	10, 14, 29	7	29	4	3, 10, 12	2	21
Reunião de Coordenadores	14:00	31	NR	28	3	27	NR	24	NR	29	NR	26	NR	31	--	--	26	25	--	30	26	27	--	11	--
Reunião Geral de Técnicos	17:00	--	--	--	--	18	NR	--	--	--	--	17	NR	--	--	--	--	30	8	--	--	--	--	3	--
Reunião Geral do DF	17:00	6	6	3	3	2	2	6	--	4	--	8	8	6	6	--	--	7	7	12	13	2	3, 24	07	--
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DF	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15 a 19	--	--	29, 30, 31	--	03, 04, 05, 06, 07	--	--	--	--	--	--	14 a 18	--
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	29	29	26	26	25	04, 25	29	15, 22, 29	27	13, 27	24	3,2	15	15	--	--	2	2	28	28	25	25	9	9
Reunião de planeamento CRI com Agrupamentos de Escolas	16:00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15	15	--	--	9	9	--	--	--	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	--	--	--	25	--	--	--	--	24	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	9
Reunião de Equipa DE - CR	14:00	10	10	7	21	6	*	3	*	8	*	5	0	3	*	--	--	4	*	2	*	6	*	4	*
Reunião de Técnicos de DAO	16:00	3	--	7	19	6	--	3	--	8	--	5	--	--	--	--	--	4	9	2	--	6	--	4	--
Reunião Geral de DAO	17:30	8	8	5	12	4	11	1	--	6	--	3	5	1	--	--	--	2	--	7	--	4	--	2	--
Reunião Equipa DAD	15:00	15	--	12	17	11	--	8	--	13	--	10	--	8	23	12	--	9	--	14	7	11	2	9	16
Reunião Equipa DR	09:00 Ultima 4ª/mês	29	29	26	26	25	--	29	--	27	--	24	--	29	20	26	5	30	21	28	21	25	--	30	15
Reunião IT&I	--	Sem periodicidade definida. Por solicitação do Coordenador, da Directora e/ou por necessidade do serviço.																							
Reunião GAF	16:00	--	--	3	--	--	18	--	--	4	15	--	--	--	--	--	--	7	--	--	--	--	--	2	--

* Durante os meses indicados, houve articulação permanente da equipa do DE - CR e do trabalho pelos mecanismos associados a teletrabalho (email, telefone e videochamada).

10.4. Plano de Meios

Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Director Geral	1	Aj Acção Directa (DAD)	4	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Coordenador/ Responsável Serviço a)	9	Ajudante Acção Directa (DR)	9	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (CA)	5	HSST/ HACCP
Psicólogo	6	Auxiliar (DR)	1	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico Serviço Social	5	Ecónomo	1	Transportes (1 autocarro)
Educador Social	1	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	2	Secretária da Direcção	1	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Terapeuta da Fala	5	Motorista	2	
Terapeuta Ocupacional	5	Cozinheiro	1	Total de colaboradores – 103 Efectivos – 82 A Termo – 20 EAMA – 1 Trabalhadores independentes – 2 Estagiários – 2 MAREESS – 5 CEI+ -1 a) Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Auxiliar Motorista	2	
TAFE	2	Ajudante Cozinha	2	
Monitor de F.P.	9	Auxiliar Serviços Gerais	6	
Monitor DAO	7	Empregado de Bar/Refeitório	1	
Auxiliar F.P.	4	Animadora Cultural/Monitora DAO	1	
Guarda-Livros	1	Administrativo	2	
Enfermeiro	1	Responsável Projecto ML	1	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	T.Indep - Professor F. Base/Costureira	2	
Auxiliar DAO	10	Estágio Profissionais (Psicologia/TSS)	2	
Manutenção	1	Programas MAREESS (Auxiliares)	5	

Recursos Físicos

Edifícios - 4 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)

Edifício do Centro de Actividades Ocupacionais localizado em Raso de Paredes	<p>6 Salas de Ocupação 2 Salas de Actividades complementares ou de recurso 1 Arrumo 1 Sala Snoezelen 1 Fraldário 1 Gabinete Médico 1 Espaço Internet/Ludoteca 1 Ginásio de Fisioterapia e Terapia Ocupacional 1 Gabinete de Terapias 1 Piscina Coberta 1 Ginásio 2 Balneários 1 Cozinha 1 Refeitório 1 Sala de Convívio 4 Gabinetes de Técnicos WC'S</p>	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	<p>7 Oficinas de Formação Prática 2 Salas de Formação 2 Salas de Ocupação (DAO) 1 Ginásio 1 Auditório 1 Sala Polivalente 10 Gabinetes de Técnicos 1 Bar 1 Secretaria 2 Sala de Reuniões 1 Sala de Convívio 2 Arquivos Contabilidade 1 Arrumos de Serviço de Economato WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Agueda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Agueda	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S</p>	Apartamento do Projecto 71, localização confidencial	<p>1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S</p>	Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô
--	--	---	---	--	---	---	---	--	---	---

Viaturas

3 Viaturas Pesadas	<p>1 Viatura com 44+3 lugares adaptados 1 Viatura com 20 lugares e com adaptação a 4 cadeiras de rodas 1 Viatura com 28 lugares</p>	12 Viaturas Ligeiras	<p>1 Viatura com 7 lugares (1 caixa aberta) 1 Viatura com 6 lugares (caixa fechada) 4 Viaturas com 9 lugares (1 com 7+2 lugares adaptados) 5 Viaturas com 5 lugares (1 com 4+1 lugar adaptado) 1 Viatura 3 lugares adaptada para Apoio Domiciliário</p>
--------------------	---	----------------------	---

11. Balanço e Demonstração de Resultados

11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2020

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2020	31-12-2019
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.627.731,51	1.668.426,84
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	16.485,76	12.710,22
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.644.217,27	1.681.137,06
Activo corrente			
Inventários	9	1.112,62	1.405,56
Créditos a receber	17.3/17.4	465.326,60	294.473,19
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos	17.10	661,93	
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros	17.2	1.714,00	1.290,00
Diferimentos	17.5	18.037,12	16.649,13
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	35.755,66	161.260,54
Subtotal		522.607,93	475.078,42
Total do activo		2.166.825,20	2.156.215,48
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	12.220,00	12.025,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	-129.171,77	-127.035,02
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.152.559,16	1.177.803,31
Resultado Líquido do período		14.750,13	-2.136,75
Total do fundo do capital		1.490.224,04	1.500.523,06

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2020	31-12-2019
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	99.650,75	70.211,82
Responsabilidades por benefícios pós-emprego			
Estado e outros entes públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Passivos por impostos diferidos			
Outras dívidas a pagar			
Subtotal		99.650,75	70.211,82
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	86.873,27	113.724,66
Estado e outros Entes Públicos	17.10	74.780,98	69.411,44
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	197.047,17	215.189,80
Diferimentos	17.5	0,00	0,00
Outros passivos correntes	17.11	218.248,41	187.154,70
Subtotal		576.950,41	585.480,60
Total do passivo		676.601,16	655.692,42
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2.166.825,20	2.156.215,48

o contabilista certificado

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A direcção

11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2020

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2020	31-12-2019
Vendas e serviços prestados	10	139.095,08	173.799,79
Subsídios, doações e legados à exploração	12	2.243.070,31	2.224.235,34
Centro Distrital de Segurança Social	12	926.522,65	890.031,84
Outros	12	1.316.547,66	1.334.203,50
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-139.117,77	-155.312,77
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-339.129,34	-361.324,13
Gastos com o pessoal	15	-1.737.729,10	-1.686.177,95
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	280,00	616,42
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos	17.15	156.892,24	197.642,05
Outros gastos	17.16	-222.671,65	-308.742,80
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		100.689,77	84.735,95
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-80.654,48	-79.900,80
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		20.035,29	4.835,15
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	17.17	-5.285,16	-6.971,90
Resultados antes de impostos		14.750,13	-2.136,75
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		14.750,13	-2.136,75

o contabilista certificado

Mat. C.R. Com. de Águeda sob o n.º 500 697 833

A direcção

11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2020

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2020	2019
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		167.090,66	210.034,03
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-206.470,67	-188.899,85
Pagamento a fornecedores		-505.192,27	-512.258,16
Pagamentos ao pessoal		-1.735.021,62	-1.687.791,55
	Caixa gerada pelas operações	-2.279.593,90	-2.178.915,53
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		2.171.857,51	2.203.694,49
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	-107.736,39	24.778,96
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-35.690,38	-53.984,70
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-3.775,54	-2.838,84
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis		379,82	
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos		2.569,80	3.449,95
Subsídios ao investimento			
Juros e rendimentos similares			
Dividendos			
	Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	-36.516,30	-53.373,59
<u>Fluxos de caixa das actividades de financiamento</u>			
Recebimentos provenientes de:			

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2020	2019
Financiamentos obtidos		11.296,30	83.023,81
Realizações de fundos		195,00	90,00
Cobertura de prejuízos			
Doações		12.541,67	6.538,05
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos			
Juros e gastos similares		-5.285,16	-6.980,12
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		18.747,81	82.671,74
Varição de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		-125.504,88	54.077,11
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		161.260,54	107.183,43
Caixa e seus equivalentes no fim do período	17.7	35.755,66	161.260,54

11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

Período de 01 de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe								Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais		
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período			Total	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2019	6	11.935,00		439.866,52	-127.035,02			1.226.735,60		1.551.502,10		1.551.502,10
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adopção de novo referencial contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Excedentes de realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Ajustamentos por impostos diferidos												
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais								-49.318,76	-49.318,76			-49.318,76
	7							-49.318,76	-49.318,76			-49.318,76
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8								-2.136,75	-2.136,75		-2.136,75
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8								-2.136,75	-2.136,75		-51.455,51
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		90,00									90,00	
Subsídios, doações e legados									386,47		386,47	
Outras operações												
	10	90,00						386,47	476,47			476,47
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2019	11=6+7+8+10	12.025,00		439.866,52	-127.035,02			1.177.803,31	-2.136,75	1.500.523,06		1.500.523,06

Período de 01 de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe											
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2020	6	12.025,00		439.866,52	-129.171,77			1.177.803,31		1.500.523,06		1.500.523,06
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adopção de novo referencial contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Excedentes de realização do excedente de revalorização de activos fixos tangíveis e intangíveis												
Ajustamentos por impostos diferidos												
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais								-32.307,17	-32.307,17			-32.307,17
	7							-32.307,17	-32.307,17			-32.307,17
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8							14.750,13	14.750,13			14.750,13
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8							14.750,13	-17.557,04			-17.557,04
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		195,00							195,00			195,00
Subsídios, doações e legados								7.063,02	7.063,02			7.063,02
Outras operações												
	10	195,00						7.063,02	7.063,02			7.063,02
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2020	11=6+7+8+10	12.220,00		439.866,52	-129.171,77			1.152.559,16	14.750,13	1.490.224,04		1.490.224,04

11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras

Nota 1. Identificação da Entidade

A CERCIAG – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL é uma instituição sem fins lucrativos, constituída sob a forma de cooperativa de solidariedade social equiparada a IPSS, com estatutos publicados no Diário da República n.º 16 de 20/01/1999, Série III, com as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 25/03/2015 e Inscritas sob o nº 4 AP1/2015.07.16, com sede em Raso de Paredes, Águeda. Tem como objecto fundamental a educação, a integração profissional e social, a formação, o atendimento ocupacional e residencial de pessoas e grupos socialmente mais vulneráveis, designadamente pessoas com deficiência e/ou grupos em situação de risco ou exclusão social, no âmbito do qual visará a prossecução das seguintes finalidades principais:

- a) Promover a prevenção da deficiência;
- b) Criar os equipamentos e recursos humanos e materiais necessários ao pleno desenvolvimento e integração da pessoa com deficiência, nomeadamente para a estimulação precoce, a educação, a reabilitação, o exercício pleno dos direitos de cidadania e a realização, o mais harmoniosa e completa possível, da sua personalidade;
- c) Desenvolver actividades de apoio a pessoas com graves problemas ao nível da autonomia, visando o seu bem estar e salvaguardar padrões razoáveis de qualidade de vida;
- d) Desenvolver actividades em domínios relevantes para a consagração dos direitos da pessoa, designadamente nos domínios da saúde mental, da igualdade de género e da prevenção da violência e maus tratos;
- e) Desenvolver acções de informação e sensibilização junto da opinião pública para a problemática associada à defesa dos direitos da pessoa com deficiência e família.

Nota 2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Entidade e de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector Não Lucrativo (NCRF-ESNL) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março e alterado pelo Aviso n.º 8259/2015 de 29 de Julho.

A adopção da NCRF-ESNL ocorreu pela primeira vez em 2012, pelo que à data da transição do referencial contabilístico anterior (Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social) para este normativo é 1 de Janeiro de 2011, conforme o estabelecido no § 5 Adopção pela primeira vez da NCRF-ESNL.

Nota 3. Principais Políticas Contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas pela Entidade na elaboração das Demonstrações Financeiras foram as seguintes:

3.1 Bases de Apresentação

As Demonstrações Financeiras foram preparadas de acordo com o Aviso n.º 8259/2015 de 29 de Julho (NCRF –ESNL).

3.1.1 Continuidade

Com base na informação disponível e as expectativas futuras, a Entidade continuará a operar no futuro previsível, assumindo que não há a intenção nem a necessidade de liquidar ou de reduzir consideravelmente o nível das suas operações. Para as Entidades do Sector Não Lucrativo, este pressuposto não corresponde a um conceito económico ou financeiro, mas sim à manutenção da actividade de prestação de serviços ou à capacidade de cumprir os seus fins.

3.1.2 Regime do Acréscimo (periodização económica)

Os efeitos das transacções e de outros acontecimentos são reconhecidos quando eles ocorram (satisfeitas as definições e os critérios de reconhecimento de acordo com a estrutura conceptual, independentemente do momento do pagamento ou do recebimento) sendo registados contabilisticamente e relatados nas demonstrações financeiras dos períodos com os quais se relacionem. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados respectivas contas das rubricas “Devedores e credores por acréscimos” e “Diferimentos”.

3.1.3 Consistência de Apresentação

As Demonstrações Financeiras estão consistentes de um período para o outro, quer a nível da apresentação quer dos movimentos contabilísticos que lhes dão origem, excepto quando ocorrem alterações significativas na natureza que, nesse caso, estão devidamente identificadas e justificadas neste Anexo. Desta forma é proporcionada informação fiável e mais relevante para os utentes.

3.1.4 Materialidade e Agregação

A relevância da informação é afectada pela sua natureza e materialidade. A materialidade depende da quantificação da omissão ou erro. A informação é material se a sua omissão ou inexactidão influenciarem as decisões económicas tomadas por parte dos utentes com base nas demonstrações financeiras. Itens que não são materialmente relevantes para justificar a sua apresentação separada nas demonstrações financeiras podem ser materialmente relevante para que sejam discriminados nas notas deste anexo.

3.1.5 Compensação

Devido à importância dos activos e passivos serem relatados separadamente, assim como os gastos e os rendimentos, estes não devem ser compensados.

3.1.6 Informação Comparativa

A informação comparativa deve ser divulgada nas Demonstrações Financeiras com respeito ao período anterior. Respeitando o Princípio da Continuidade da Entidade, as políticas contabilísticas devem ser levadas a efeito de maneira consistente em toda a Entidade e ao longo do tempo e de maneira consistente. Procedendo-se a alterações das políticas contabilísticas, as quantias comparativas afectadas pela reclassificação devem ser divulgadas, tendo em conta:

- a) A natureza da reclassificação;
- b) A quantia de cada item ou classe de itens que tenha sido reclassificada; e

c) Razão para a reclassificação.

3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração

3.2.1 Activos Fixos Tangíveis

Os “*Activos Fixos Tangíveis*” encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas. O custo de aquisição ou produção inicialmente registado inclui o custo de compra, quaisquer custos directamente atribuíveis às actividades necessárias para colocar os activos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida e, se aplicável, a estimativa inicial dos custos de desmantelamento e remoção dos activos e de restauração dos respectivos locais de instalação ou operação dos mesmos que a Entidade espera vir a incorrer.

Os activos que foram atribuídos à Entidade a título gratuito encontram-se mensurados ao seu justo valor, ao valor pelo qual estão segurados ou ao valor pelo qual figuravam na contabilidade.

As despesas subsequentes que a Entidade tenha com manutenção e reparação dos activos são registadas como gastos no período em que são incorridas, desde que não sejam susceptíveis de permitir actividades presentes e futuras adicionais.

As depreciações são calculadas, assim que os bens estão em condições de ser utilizados, pelo método da linha recta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos períodos de vida útil estimada que se encontra na tabela abaixo:

Descrição	Vida útil estimada (anos)
Terrenos e recursos naturais	N/A
Edifícios e outras construções	50
Equipamento básico	6
Equipamento de transporte	5
Equipamento biológico	N/A
Equipamento administrativo	6
Outros activos fixos tangíveis	10

A Entidade revê anualmente a vida útil de cada activo, assim como o seu respectivo valor residual quando este exista.

As mais ou menos valias provenientes da venda de activos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o valor de realização e a quantia escriturada na data de alienação, sendo que se encontram espelhadas na Demonstração dos Resultados nas rubricas “*Outros rendimento*” ou “*Outros gastos*”.

3.2.2 Bens do património histórico e cultural

A CERCIAG não detém “*Bens do património histórico e cultural*”.

3.2.3 Propriedades de Investimento

A CERCIAG não detém “*Propriedades de investimento*”.

3.2.4 Activos Intangíveis

A CERCIAG não detém “*Activos intangíveis*”.

3.2.5 Investimentos financeiros

Em 2020 foram registados em Investimentos Financeiros os montantes entregues ao Fundo de Compensação de Trabalho.

3.2.6 Inventários

Os “*Inventários*” estão registados ao menor de entre o custo de aquisição e o valor realizável líquido. O valor realizável líquido representa o preço de venda estimado deduzido de todos os custos estimados necessários para a concluir os inventários e proceder à sua venda. Sempre que o valor de custo é superior ao valor realizável líquido, a diferença é registada como uma perda por imparidade.

A Entidade adopta o inventário intermitente.

3.2.7 Instrumentos Financeiros

Os activos e passivos financeiros são reconhecidos apenas e só quando se tornam uma parte das disposições contratuais do instrumento.

Este ponto é aplicável a todos “*Instrumentos Financeiros*” com excepção:

Investimentos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos;

Direitos e obrigações no âmbito de um plano de benefícios a empregados;

Direitos decorrentes de um contrato de seguro excepto se o contrato de seguro resulte numa perda para qualquer das partes em resultado dos termos contratuais que se relacionem com:

- Alterações no risco segurado;
- Alterações na taxa de câmbio;
- Entrada em incumprimento de uma das partes;
- Locações, excepto se resultar perda para o locador ou locatário como resultado:
 - Alterações no preço do bem locado;
 - Alterações na taxa de câmbio;
 - Entrada em incumprimento de uma das contrapartes.

Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros/cooperantes

As quotas, e outras ajudas similares procedentes de fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros que se encontram com saldo no final do período sempre que se tenham vencido e possam ser exigidas pela entidade estão registados no activo pela quantia realizável.

Clientes e outras contas a receber

Os “*Cientes*” e as “*Outras contas a receber*” encontram-se registadas pelo seu custo estando deduzidas no Balanço das Perdas por Imparidade, quando estas se encontram reconhecidas, para assim retractar o valor realizável líquido.

As “*Perdas por Imparidade*” são registadas na sequência de eventos ocorrido que apontem de forma objectiva e quantificável, através de informação recolhida, que o saldo em dívida não será recebido (total ou parcialmente). Estas correspondem à diferença entre o montante a receber e respectivo valor actual dos fluxos de caixa futuros estimados, descontados à taxa de juro efectiva inicial, que será nula quando se perspectiva um recebimento num prazo inferior a um ano.

Estas rubricas são apresentadas no Balanço como Activo Corrente, no entanto nas situações em que a sua maturidade é superior a doze meses da data de Balanço, são exibidas como Activos não Correntes.

Outros activos e passivos financeiros

Os instrumentos financeiros cuja negociação ocorra em mercado líquido e regulamentado, são mensurados ao justo valor, sendo as variações reconhecidas deste por contrapartida de resultados do período.

Os custos de transacção só podem ser incluídos na mensuração inicial do activo ou passivo financeiro, quando mensurados ao custo menos perda por imparidade.

À data de relato a Entidade avalia todos os seus activos financeiros que não estão mensurados ao justo valor por contrapartida de resultados. Havendo evidência objectiva de que se encontra em imparidade, esta é reconhecida nos resultados. Cessando de estar em imparidade, é reconhecida a reversão.

Os Activos e Passivos Financeiros são desreconhecidos da forma que se encontra prevista na Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector Não Lucrativo (NCRF-ESNL).

Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica “*Caixa e depósitos bancários*” inclui caixa e depósitos bancários de curto prazo que possam ser imediatamente mobilizáveis sem risco significativo de flutuações de valor.

Fornecedores e outras contas a pagar

As dívidas registadas em “*Fornecedores*” e “*Outras contas a pagar*” são contabilizadas pelo seu valor nominal.

3.2.8 Fundos Patrimoniais

A rubrica “*Fundos*” constitui o interesse residual nos activos após dedução dos passivos.

Os “*Fundos Patrimoniais*” são compostos por:

Fundos atribuídos pelos fundadores da Entidade ou terceiros;

Fundos acumulados e outros excedentes;

Subsídios, doações e legados que o governo ou outro instituidor ou a norma legal aplicável a cada entidade estabeleçam que sejam de incorporar no mesmo.

3.2.9 Provisões

Periodicamente, a Entidade analisa eventuais obrigações que advenham de pretéritos acontecimentos e dos quais devam ser objecto de reconhecimento ou de divulgação. Assim, a Entidade reconhece uma Provisão quando tem uma obrigação presente resultante de um evento passado e do qual seja provável que, para a liquidação dessa obrigação, ocorra um exfluxo que seja razoavelmente estimado.

O valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação é o montante que a Entidade reconhece como provisão, tendo em conta os riscos e incertezas intrínsecos à obrigação.

Na data de relato, as Provisões são revistas e ajustadas para que assim possam reflectir melhor a estimativa a essa data.

Por sua vez, os Passivos Contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, no entanto são divulgados sempre que a possibilidade de existir exfluxo de recursos que incorporem contributos para o desenvolvimento das actividades presentes e futuras da entidade. Tal como os Passivos Contingentes, os Activos Contingentes também não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, ocorrendo a sua divulgação apenas quando for provável a existência de um influxo.

3.2.10 Financiamentos Obtidos

Empréstimos obtidos

Os “*Empréstimo Obtidos*” encontram-se registados, no passivo, pelo valor nominal líquido dos custos com a concessão desses empréstimos. Os “*Encargos Financeiros*” são reconhecidos como gastos do período, constando na Demonstração dos Resultados na rubrica “*Juros e gastos similares suportados*”.

Locações

Os contractos de locações (*leasing*) são classificados como:

Locações financeiras quando por intermédio deles são transferidos, de forma substancial, todos os riscos e vantagens inerentes à posse do activo sob o qual o contracto é realizado; ou

Locações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das locações financeiras.

De referir que as locações estão classificadas de acordo com a característica qualitativa da “Substância sobre a forma”, isto é, a substância económica sobre a forma do contracto.

A CERCIAG não tem actualmente Activos Fixos Tangíveis que se encontram na Entidade por via de contractos de locação financeira.

3.2.11 Estado e Outros Entes Públicos

O imposto sobre o rendimento do período corresponde ao imposto a pagar.

Nos termos do n.º 1 do art.º 10 do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas (CIRC) estão isentos de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas (IRC):

- a) *“As pessoas colectivas de utilidade pública administrativa”;*
- b) *As instituições particulares de solidariedade social e Entidades anexas, bem como as pessoas colectivas àquelas legalmente equiparadas;*
- c) *As pessoas colectivas de mera utilidade pública que prossigam, exclusiva ou predominantemente, fins científicos ou culturais, de caridade, assistência, beneficência, solidariedade social ou defesa do meio ambiente.”*

No entanto o n.º 3 do referido artigo menciona que:

“A isenção prevista no n.º 1 não abrange os rendimentos empresariais derivados do exercício das actividades comerciais ou industriais desenvolvidas fora do âmbito dos fins estatutários, bem como os rendimentos de títulos ao portador, não registados nem depositados, nos termos da legislação em vigor, e é condicionada à observância continuada dos seguintes requisitos:

- a) *Exercício efectivo, a título exclusivo ou predominante, de actividades dirigidas à prossecução dos fins que justificaram o respectivo reconhecimento da qualidade de utilidade pública ou dos fins que justificaram a isenção consoante se trate, respectivamente, de Entidades previstas nas alíneas a) e b) ou na alínea c) do n.º 1;*
- b) *Afectação aos fins referidos na alínea anterior de pelo menos, 50% do rendimento global líquido que seria sujeito a tributação nos termos gerais, até ao fim do 4.º período de tributação posterior àquele em que tenha sido obtido, salvo em caso de justo impedimento no cumprimento do prazo de afectação, notificado ao director-geral dos impostos, acompanhado da respectiva fundamentação escrita, até ao último dia útil do 1.º mês subsequente ao termo do referido prazo;*
- c) *Inexistência de qualquer interesse directo ou indirecto dos membros dos órgãos estatutários, por si mesmos ou por interposta pessoa, nos resultados da exploração das actividades económicas por elas prosseguidas”.*

Assim, os rendimentos previstos no n.º 3 do art.º 10 encontram-se sujeitos a IRC sobre a matéria colectável nos termos do n.º 5 do art.º 87. Acresce ao valor da colecta de IRC apurado, a tributação autónoma sobre os encargos e às taxas previstas no artigo 88º do CIRC.

As declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção, de acordo com a legislação em vigor, durante um período de quatro anos (dez anos para a Segurança Social, até 2000, inclusive, e cinco anos a partir de 2001), excepto quando estejam em curso inspecções, reclamações ou impugnações. Nestes casos, e dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos.

Nota 4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros:

Não se verificaram quaisquer efeitos resultantes de alteração voluntária em políticas contabilísticas.

Nota 5. Activos Fixos Tangíveis

Bens do domínio público

A Entidade não usufrui de “*Activos Fixos Tangíveis*” do domínio público.

Bens do património histórico, artístico e cultural

A CERCIAG não detém “*Bens do património, histórico, artístico e cultural*”.

Outros Activos Fixos Tangíveis

A quantia escriturada bruta, as depreciações acumuladas, a reconciliação da quantia escriturada no início e no fim dos períodos de 2019 e de 2020, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo 01/01/2019	Aquisições	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31/12/2019
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3.258.299,33	5.911,38	-	-	-	3.264.210,71
Equipamento básico	782.410,64	11.358,20	-	-	-	793.768,84
Equipamento de transporte	468.466,84	36.767,82	-	-	-	505.234,66
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	215.401,61	1.444,02	-	-	-	216.845,63
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
Total	4.959.204,64	55.481,42	-	-	-	5.014.686,06
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2.376.061,67	47.938,24	-16,38	-	-	2.423.983,53
Equipamento básico	735.179,25	13.880,63	-198,32	-	-	748.861,56
Equipamento de transporte	450.336,74	15.155,74	-692,65	-	-	464.799,83
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	210.203,33	2.926,19	-206,19	-	-	212.923,33
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	0.00	-	-	-	37.592,66
Total	3.809.373,65	79.900,80	-1.113,54	-	-	3.888.160,91

	Saldo em 01-Jan-2019	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2019
Perdas por Imparidade Acumuladas				
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2020	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2020
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197 033,56	-	-	-	-	197 033,56
Edifícios e outras construções	3.264.210,71	-	-	-	-	3.264.210,71
Equipamento básico	793.768,84	9.579,33	-	-	-	803.348,17
Equipamento de transporte	505.234,66	30.379,82	-13.071,14	-	-	522.543,33
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	216.845,63	-	-	-	-	216.845,63
Outros activos fixos tangíveis	37 592,66	-	-	-	-	37 592,66
Total	5.014.686,06	39.959,25	-13.071,14	-	-	5.041.574,17
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2.423.983,53	47.777,74	-	-	-	2.471.761,27
Equipamento básico	748.861,56	12.797,24	-	-	-	761.658,80
Equipamento de transporte	464.799,83	17.569,02	-13.071,14	-	-	469.297,71
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	212.923,33	2.510,48	-	-	-	215.433,81
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	-	-	-	-	37.592,66
Total	3.888.160,91	80.654,48	-13.071,14	-	-	3.955.744,25

	Saldo em 01-Jan-2020	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2020
Perdas por Imparidade Acumuladas				
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

A Rubrica “Investimentos em Curso” em 31/12/2019 e em 31/12/2020 regista um valor de 541 901,69€ relativo à Unidade Residencial sita em Travassô. Por falta de financiamento Público esta obra está parada.

Propriedades de Investimento

No que concerne às “Propriedades de Investimento”, a Entidade não registou quaisquer movimentos nos períodos de 2019 e 2020.

Nota 6. Activos Intangíveis

Bens do domínio público

A Entidade não usufrui de “*Activos Intangíveis*” do domínio público.

Outros Activos Intangíveis

A Entidade não detém “Outros Activos Intangíveis”.

Nota 7. Locações

A Entidade não detém actualmente activos adquiridos com recurso à locação financeira.

Nota 8. Custos de Empréstimos Obtidos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são usualmente reconhecidos como gastos à medida que são incorridos.

Descrição	2019			2020		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	115.389,80	70.211,82	185.601,62	113.847,17	99.650,75	213.497,92
Loações Financeiras						
Contas caucionadas	99.800,00		99.800,00	83.200,00		83.200,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>						
Contas bancárias de letras descontadas						
Descobertos Bancários Contratados						
Outros Empréstimos						
Total	215.189,80	70.211,82	285.401,62	197.047,17	99.650,75	296.697,92

Nota 9. Inventários

A CERCIAG controla anualmente o inventário em Junho e em Dezembro.

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2020 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2019	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2019	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2020
Mercadorias	1.594,66	155.123,67	-	1.405,56	138.824,83	-	1.112,62
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			-			-	
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.594,66		-	1.405,56		-	
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				155.312,77			139.117,77
Variações nos inventários da produção				-			-

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2020 e 2019 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2020	2019
Vendas	8.244,22	24.442,53
Prestação de Serviços		
Quotas dos utilizadores	112.146,91	118.830,61
Quotizações	3.153,00	3.023,00
Promoções para captação de recursos	5.220,30	8.937,39
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	10.330,65	18.566,26
...		-
Juros		-
<i>Royalties</i>		-
Dividendos		-
Total	139.095,08	173.799,79

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2019 e 2020, não ocorreram variações relativas a provisões.

Passivos contingentes

Na Entidade não existem passivos contingentes a relatar.

Activos contingentes

Na Entidade não existem activos contingentes a relatar.

Nota 12. Subsídios do Governo e apoios do Governo

A 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “*Subsídios do Governo*” e “*Apoios do Governo*”:

Descrição	2020	2019
Subsídios do Governo	2.243.070,31	2.224.235,34
Centro Distrital Segurança Social	926.522,65	890.031,84
Outros (POISE, IEFP, Município)	1.316.547,66	1.334.203,50
...		
Total	2.243.070,31	2.224.235,34

Nota 13. Efeitos de alterações em taxas de câmbio

Não aplicável para a CERCIAG no exercício em análise.

Nota 14. Imposto sobre o rendimento

Não existe imposto corrente contabilizado, por não ser aplicável para o exercício em análise.

Descrição	2020	2019
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais desde Julho de 2019 e no período de 2020, foi de 10. Em Julho de 2019 faleceu 1 membro do Conselho Fiscal.

Os órgãos sociais da Entidade não auferem qualquer remuneração.

O número de pessoas ao serviço da Entidade em 31/12/2019 foi de 106 e em 31/12/2020 foi de 103.

Os gastos que a Entidade incorreu com os funcionários foram os seguintes:

Descrição	2020	2019
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1.436.842,98	1.384.185,24
Benefícios Pós-Emprego		-
Indemnizações	413,21	637,20
Encargos sobre as Remunerações	293.596,54	284.905,72

Descrição	2020	2019
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	3.269,58	12.683,01
Gastos de Acção Social		
Outros Gastos com o Pessoal	3.606,79	3.766,78
Total	1.737.729,10	1.686.177,95

Nota 16. Divulgações exigidas por outros diplomas legais

A Entidade não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de Novembro.

Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 411/91, de 17 de Outubro, informa-se que a situação da Entidade perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Os honorários facturados pelo Revisor Oficial de Contas, para 2019 e 2020, foram de 6 646,44€ em cada um dos períodos.

Existência e quantias de restrições de titularidade e activos fixos que foram dados como garantia de passivos:

- a) Imobilizações implantadas em propriedade alheia: Em 31/12/2020 a CERCIAG não detém nenhum edifício implantado em propriedade alheia.
- b) Existência de 1 hipoteca a favor da Caixa Geral de Depósitos, como garantia dos empréstimos obtidos, no prédio registado sob os n.º 295 da C.R.P. de Águeda. O montante máximo assegurado pela hipoteca é de 147.350,00€.

Nota 17. Outras Informações

De forma a uma melhor compreensão das restantes demonstrações financeiras, são divulgadas as seguintes informações.

17.1 Investimentos Financeiros

No período de 2020 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 16.485,76€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2019 detinha 12.710,22€ registados.

17.2 Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros/cooperantes

A 31 de Dezembro de 2020 e 2019, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2020	2019
Activo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-

Descrição	2020	2019
Quotas	1.714,00	1.290,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador		
...		
Perdas por imparidade		
Total	1.714,00	1.290,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2020 e 2019 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2020	2019
Clientes e Utentes c/c	28.761,08	29.468,46
Clientes	6.195,12	3.926,81
Utentes	22.565,96	25.541,65
Clientes e Utentes títulos a receber		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes factoring		
Clientes		
Utentes		
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		
Clientes		
Utentes		
Total	28.761,08	29.468,46

Nos períodos de 2020 e 2019 não foram registadas “*Perdas por Imparidade*”:

Descrição	2020	2019
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Total	-	-

Nos períodos de 2020 e 2019 foram registadas “Reversões por Imparidade”:

Descrição	2020	2019
Clientes		440,00
Utentes	280,00	216,42
Total	280,00	616,42

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2020 e 2019, a seguinte decomposição:

Descrição	2020	2019
Adiantamentos ao pessoal	3.320,00	3.320,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos		
Devedores por acréscimos de rendimentos	76.764,92	81.169,45
Clientes/Utentes	28.846,97	29.468,47
Outros Devedores	356.394,13	180.515,27
Perdas por Imparidade		
Total	465.326,60	294.473,19

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2019 e 2018, a rubrica “Diferimentos” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2020	2019
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	730,61	730,61
Prémios de seguros antecipados	17.306,51	15.501,34
Outros gastos de custo diferido	-	417,18
...		-
Total	18.037,12	16.649,13

Descrição	2020	2019
Rendimentos a reconhecer		
Subsídio exploração	-	-
Total	-	-

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2020.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2020 e 2019, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2020	2019
Caixa	908,98	317,16
Depósitos à ordem	34.846,68	160.943,38
Depósitos a prazo		
Outros		
Total	35.755,66	161.260,54

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2020	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2020
Fundos	12.025,00	195,00	-	12.220,00
Excedentes técnicos		-	-	
Reservas	439.866,52	-	-	439.866,52
Resultados transitados	-127.035,02	-	-2.136,75	-129.171,77
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.177.803,31	31.582,28	-56.826,43	1.152.559,16
Resultado Líquido	-2.136,75	14.750,13	-2.136,75	14.750,13
Total	1.500.523,06			1.490.224,04

17.9 Fornecedores

O saldo da rubrica de “Fornecedores” é discriminado da seguinte forma:

Descrição	2020	2019
Fornecedores c/c	86.873,27	113.724,66
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	86.873,27	113.724,66

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

A rubrica de “Estado e outros Entes Públicos” está dividida da seguinte forma:

Descrição	2020	2019
Activo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	661,93	-
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	661,93	-
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	108,43
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	16.936,26	14.973,26
Segurança Social	57.844,72	53.935,33
Outros Impostos e Taxas	-	394,42
Total	74.780,98	69.411,44

17.11 Outras Contas a Pagar

A rubrica “Outros passivos correntes” desdobra-se da seguinte forma:

Descrição	2020		2019	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	171.185,94	-	168.478,46

Descrição	2020		2019	
Remunerações a pagar	-	171.185,94	-	168.478,46
Cauções	-		-	-
Outras operações	-		-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-		-	-
Fornecedores de Investimentos	-	7.149,29	-	1.782,96
Credores por acréscimos de gastos	-		-	-
Outros credores	-	39.913,18	-	16.893,28
	-	-	-	-
Total	-	218.248,41	-	187.154,70

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2020 e 2019.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2020 e 2019, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2020	2019
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	31.582,28	6.538,05
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	31.582,28	6.538,05

Os “*Subsídios e Apoios do Governo*” estão divulgados de forma mais exaustiva na Nota 12.

17.14 Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos “*Fornecimentos e serviços externos*” nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 foi a seguinte:

Descrição	2020	2019
Subcontratos	-	-

Descrição	2020	2019
Serviços especializados	129.625,24	139.965,13
Materiais	48.072,67	30.660,31
Energia e fluidos	89.658,56	108.693,11
Deslocações, estadas e transportes	5.982,96	24.093,46
Serviços diversos (*)	65.789,91	57.912,12
Rendas e alugueres	23.132,64	20.609,43
Seguros	29.555,22	20.121,66
Comunicações	11.570,55	12.449,03
Total	339.129,34	361.324,13
(*) Discriminar as três rubricas de maior valor		

17.15 Outros rendimentos

A rubrica de “*Outros rendimentos*” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2020	2019
Rendimentos Suplementares	25.423,91	36.816,95
Descontos de pronto pagamento obtidos		-
Recuperação de dívidas a receber		-
Ganhos em inventários		-
Rendimentos e ganhos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos		-
Rendimentos e ganhos nos restantes activos financeiros		-
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	2.949,62	3.449,95
Outros rendimentos e ganhos	128.518,71	157.375,15
Total	156.892,24	197.642,05

17.16 Outros gastos

A rubrica de “*Outros gastos*” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2020	2019
Impostos e taxas	1.225,18	1.216,04
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	-

Descrição	2020	2019
Dívidas incobráveis	-	-
Perdas em inventários	-	-
Gastos e perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	-	-
Gastos e perdas investimentos não financeiros	-	-
Outros Gastos e Perdas	14.975,80	118.618,69
- Correções relativas a exercícios anteriores	-	98.960,60
- Quotizações	2.447,64	2.863,64
- Outros não especificados	8.674,13	12.113,19
- Comissões bancárias	3.854,03	4.689,48
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	206.470,67	188.899,85
Total	222.671,65	308.742,80

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2020 e 2019 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2020	2019
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	5.285,16	6.971,90
Diferenças de câmbio desfavoráveis		-
Outros gastos e perdas de financiamento		-
Total	5.285,16	6.971,90
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	-5.285,16	- 6.971,90

17.18 Acontecimentos após data de Balanço

Em Março de 2020, foi declarado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) uma pandemia à escala global denominada por COVID19. Um pouco antes, mas mais fortemente após essa data, o Mundo como o conhecíamos mudou radicalmente, sofrendo em termos de vidas humanas e de constrangimentos nunca vistos na actividade económica.

Salientamos que a pandemia COVID-19 teve um impacto fortemente negativo sobre a actividade económica nacional e internacional durante o ano de 2020, e que provavelmente vai continuar a ter um efeito negativo sobre a actividade da Instituição durante o exercício económico de 2021, não sendo, neste momento, possível fazer a quantificação dos seus efeitos nas demonstrações financeiras daquele exercício que está dependente, entre outros, da dimensão temporal e profundidade desta pandemia, assim como da obtenção dos meios financeiros necessários para ultrapassar a fase mais crítica da situação.

Pese embora a dificuldade e imprevisibilidade de estimação dos efeitos, prevemos que o impacto na actividade da Instituição possa vir a ter um efeito material nas demonstrações financeiras de 2021. Acreditamos, contudo, que não colocará em causa a continuidade das operações, assim como os compromissos financeiros assumidos.

Assim, apesar dos impactos (ou potenciais impactos) decorrentes do aparecimento da pandemia COVID-19, reafirmamos, que o pressuposto da continuidade, utilizado na preparação das demonstrações financeiras, se mantém apropriado.

De acordo com as normas contabilísticas, este evento foi considerado pela gestão como um evento subsequente não ajustável.

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram outros factos susceptíveis de modificar a situação relevada nas contas.

As demonstrações financeiras para o período findo em 31 de Dezembro de 2020 foram emitidas em 15/03/2021 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em Abril de 2021.

12. Certificação Legal das Contas

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, C.R.L.

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião com reservas

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, C.R.L., que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2020 (que evidencia um total de 2.166.825,20 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.490.224,04 euros, incluindo um resultado líquido de 14.750,13 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações nos fundos patrimoniais e a demonstração dos fluxos de caixa relativos ao período findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, exceto quanto ao possível efeito da matéria referida no número 1 da secção "Bases para a opinião com reservas", as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização.

Bases para a opinião com reservas

1. A conta de Investimentos em Curso evidencia um saldo no montante de 541.901,69 euros, que se refere às obras em curso na Unidade Residencial de Travassô. Informamos que por falta de financiamento público esta obra está parada, não existindo perspectivas para a sua conclusão, o que indicia que o ativo poderá estar em imparidade.

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião com reservas.

Ênfase

Em março de 2020 a Organização Mundial de Saúde declarou a disseminação da doença provocada pelo novo coronavírus ("COVID-19") como pandemia, a qual está a ter um efeito muito negativo na economia não só nacional, mas também, europeia e mundial. Conforme referido na nota 17.18 do Anexo às demonstrações financeiras, salientamos que tais efeitos poderão ter, provavelmente, um efeito negativo sobre a atividade e a rentabilidade da Entidade durante o exercício económico de 2021, não sendo, neste momento, possível fazer a quantificação dos seus efeitos nas demonstrações financeiras daquele exercício que está

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva - geral@jorgemteixeira.pt
Sede: Rua dos Braganças, 208 - 1.º Andar - Sala 15 - Cedofeita - 4050-122 Porto
Escritório: Urbanização Souto do Rio, Lote 43 - 3754-304 ÁGUEDA - Telef. 234 622 250 - 234 603 556

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

dependente, entre outros, da dimensão temporal e profundidade desta pandemia.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança, mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva - geral@jorgemteixeira.pt
Sede: Rua dos Braganças, 208 - 1.º Andar - Sala 15 - Cedofeita - 4050-122 Porto
Escritório: Urbanização Souto do Rio, Lote 43 - 3754-304 ÁGUEDA - Telef. 234 622 250 - 234 603 556

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;

- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística;

- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da coerência da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.


RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento aos requisitos legais aplicáveis, exceto quanto ao possível efeito da matéria referida no número 1 da secção "Bases para a opinião com reservas" do Relato sobre a auditoria das demonstrações financeiras, somos de parecer que o relatório de gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais.

Águeda, 15 de março de 2021

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva


Revisor Oficial de Contas nº 637 em representação de

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

13. Parecer do Conselho Fiscal

Dando cumprimento à Lei e aos Estatutos, reuniu o Conselho Fiscal da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, a fim de analisar e de emitir parecer sobre o Relatório e Contas apresentados pela Direcção, referentes ao exercício de 2020.

Para além do acompanhamento, observação e fiscalização que foi efectuando, ao longo do ano de exercício, analisou este Conselho Fiscal os documentos (Relatório e Contas) apresentados pela Direcção e, após verificados, assim como a Certificação Legal das Contas e o Relatório Anual de Fiscalização efectuado pela “Sociedade de Revisores Oficiais de Contas – Jorge Siva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda”, concluiu que, quer o Relatório, quer as Contas, satisfazem os requisitos legais, traduzindo estas a situação económica e financeira da Instituição (embora com a reserva dela constante no que toca ao investimento em curso na Unidade Residencial de Travassô), e demonstrando a forma correcta, prudente e realista, como a Direcção pautou a sua conduta no ano do exercício, muito difícil e pela conjuntura mais desfavorável, há alguns anos a esta parte.

O Conselho Fiscal congratula-se com os resultados obtidos no actual contexto social e económico por via de uma gestão ponderada, salientando o parecer emitido pelo Revisor Oficial de Contas.

Assim, tendo em atenção o que vem de afirmar-se, propõe o Conselho Fiscal o seguinte:

Parecer

1º Aprovação do Relatório e Contas de Exercícios referente ao ano de 2020 da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL.

2º Aprovação da proposta da Direcção sobre a aplicação dos resultados do exercício.

3º Que seja atribuído à Direcção e aos colaboradores da Cerciag um voto de Louvor, como forma de reconhecimento, confiança e incentivo pela acção profícua, realçando-se o trabalho positivo realizado ao longo do exercício, com reflexos ao nível da melhoria dos resultados líquidos.

Águeda, 24 de Março de 2021

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes

Secretário