



Relatório de Actividades e Contas 2021

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. Conselho de Administração	16
6.2. Metas de Desempenho Organizacional	18
6.3. Departamento Administrativo e Financeiro	25
6.4. Departamento de Formação de Activos	30
6.5. Departamento de Educação	31
6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais	34
6.7. Departamento de Formação	37
6.8. Departamento de Emprego	40
6.9. Departamento de Residências	43
6.10. Departamento de Apoio Domiciliário	45
6.11. Casa de Abrigo	47
6.12. Actividades de Inclusão e Autodeterminação	50
7. Melhoria Contínua	53
7.1. Plano de Melhoria 2021	53
7.2. Desenvolvimento de Projectos	55
7.3. Indicadores de Melhoria Contínua	63
8. Desempenho Estratégico e Operacional	65
8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico	65
8.2. Acompanhamento do Plano de Actividades	68
9. Análise Global - Objectivos e Metas 2021	69
10. Anexos	70
10.1. Caracterização da População Atendida	70
10.2. Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado	72
10.3. Cronograma Reuniões	73
10.4. Plano de Meios	74
11. Balanço e Demonstração de Resultados	76
11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2021	76
11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2021	78
11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2021	79
11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	81
11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras	83
12. Certificação Legal das Contas	105
13. Parecer do Conselho Fiscal	107

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Sustentado nos relatórios sectoriais anuais de todos os departamentos e serviços da organização, o conteúdo deste documento pretende tornar publica a execução das actividades desenvolvidas, dos desvios verificados face às metas planeadas e, ainda, analisar a evolução dos resultados plurianuais definidos, medindo aquele que foi o desempenho estratégico e operacional da CERCIAG no exercício de 2021.

Ao longo do documento especifica-se, ainda, o grau de realização dos objectivos departamentais prosseguidos, considerados em sede de Plano de Actividades, bem como a actividade de projecto, iniciativas e outras actividades previstas e programadas ou desenvolvidas extra plano, dando-se especial relevância aos que concorrem para os objectivos operacionais.

Enquadrado pelo contexto e pelos recursos de que foi possível dispor para assegurar a sua execução tempestiva, em anexo a este documento, no Relatório de Execução Orçamental, encontra-se informação mais completa relativa à caracterização e gestão dos recursos financeiros no exercício e ao posicionamento da CERCIAG no que concerne a alguns indicadores passíveis de comparação. Finalmente, a Certificação Legal de Contas e o Parecer do Conselho Fiscal.

Não obstante manter-se o contexto adverso, os resultados anuais que se apresentam nas páginas seguintes evidenciam o profissionalismo de trabalhadores e dirigentes, bem como o seu empenhamento e comprometimento com a melhoria contínua dos serviços prestados e com a manutenção dos níveis de performance institucional. Mantendo o foco nos clientes, coordenou-se a acção e alinharam-se os contributos e esforços, fossem eles organizacionais ou departamentais, no sentido de otimizar os serviços para utilizar eficaz e eficientemente os recursos humanos e financeiros disponíveis, inovando e reconvertendo procedimentos internos, potenciando a operacionalização estratégica.

Apesar da situação pandémica ter tido um impacto ineludível em toda a organização, aumentando o volume de trabalho, a complexidade e morosidade dos processos e sobrecarregando as equipas, pode confirmar-se que foram assumidas todas as responsabilidades e compromissos, à custa do empenhamento e esforço dos trabalhadores e dos seus coordenadores e dirigentes que, muitas vezes, ultrapassaram o limite do exigível. Estamos profundamente gratos. É agora tempo de olharmos o futuro com esperança, escolher ser os protagonistas da nossa história e continuar a acrescentar valor e solidariedade numa identidade colectiva e coesa.

Já o dissemos e repetimo-lo: aquilo que nos move e que nos orienta, particularmente nas circunstâncias mais difíceis, é o sentimento indelével de fazer parte da história de algo maior do que nós. No momento em que apresentamos contas relativamente ao exercício de 2021, saibam que foi uma honra servir a CERCIAG.

Águeda, 9 de Março de 2022

O Conselho de Administração

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 18 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 e Projectos: Fanfarra Zabumbar, Átomo, NAIF (Núcleo de Apoio e Informação à Família), Receita Maria Leonor, Projecto CISensori – Integração Sensorial.

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 de 301 acções no âmbito da Responsabilidade Social, 371 acções no âmbito da Sensibilização para a Deficiência e 590 acções no âmbito de Contributos para a Sociedade. Revisão do Protocolo “Promoção de Competências Linguísticas”, entre a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda. Renegociação com a Câmara Municipal de Águeda do Protocolo relativo à Casa de Abrigo. Representação da CERCIAG em 8 entidades/organismos da Comunidade. Realização de 20 processos de compra ao abrigo do Código dos Contratos Públicos: 7 por Consulta Prévia e 13 por Ajuste Directo. Realização do processo de Acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão da CERCIAG. Participação da CERCIAG em 4 Estudos de Investigação/Projectos de Faculdades, Institutos Superiores e outros Organismos/Entidades. Realização do processo de certificação da Casa de Abrigo para integração na RNAVVD – Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica (submissão do processo e auditoria). <p>Total de acções realizadas: 20</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 de 15 novos colaboradores para os diferentes Departamentos/Serviços. Admissão de 4 Candidatos ao Programa MAREESS, financiado pelo IEFP desenvolvido no âmbito do período COVID-19. Acolhimento de 7 estágios curriculares da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro, da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria e da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Especialização de 4 técnicos com a certificação de TAV – Técnico de Apoio à Vítima, 2 técnicos em Igualdade de Género e de 2 técnicos em Avaliação e Gestão de Risco de Violência Doméstica. Realização, durante o mês de Setembro, do Estudo de Satisfação a Colaboradores, com um Índice de Satisfação de 87,52%. <p>Total de acções realizadas: 53</p>


PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
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). Realização de estudo de satisfação a clientes com um nível de satisfação de 94,98% na dimensão Direitos e Auto-Determinação. Presidência da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI. Delegada Regional do Centro da FENACERCI. Participação da CERCIAG em videoconferência Europeia do Grupo de Trabalho de Direitos Fundamentais, Direitos dos Cidadãos e Livre Circulação de Pessoas (FREMP), com apresentação de comunicação sobre a Casa de Abrigo. <p>Total de acções realizadas: 16</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 78 colaboradores. Realização de estudo de satisfação a clientes com um nível de satisfação de 95,18% 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. Participação no 1º Fórum Portugal Contra a Violência, na Reitoria da Universidade Nova de Lisboa, no âmbito das Respostas Específicas para Vulnerabilidades. <p>Total de acções realizadas: 7</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 2021: 169 novas parcerias, 247 contactos, 243 parceiros e 372 parcerias activas. Realização de estudo de satisfação a stakeholders, com a participação de 125 parceiros, com uma taxa de satisfação de 100% e um Índice de Satisfação de 95,3%. Estabelecimento de 82 parcerias, no âmbito da implementação dos Planos Individuais de Transição (PIT). Realização do CERCIAG EM MOVIMENTO 19, com o estabelecimento de 34 parcerias. <p>Total de acções realizadas: 10</p>

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
PARTICIPAÇÃO	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realização do evento CERCIAG EM MOVIMENTO 19, com a participação de 632 pessoas. Participação no Projecto VIVAS, projecto da Câmara Municipal de Águeda com o realizador Rúben Riós, da Produtora Claqueta Coqueta, que resultará numa produção audiovisual, integrando uma componente cultural e social, na qual participarão activamente mulheres com deficiência da CERCIAG. Realização, em parceria com o Clube de Judo IPPON, de um treino de Judo, no âmbito da iniciativa "HORA #BEACTIVE", enquadrada nas actividades da Semana Europeia do Desporto. Participação de 263 clientes e 190 famílias/significativos no Estudo de Satisfação 2021. Apresentação de 6 sugestões por parte de clientes da CERCIAG. Participação de 2 clientes e 1 colaborador na Competição Euro-TriGames, que aconteceu em Ferrara - Itália, com a obtenção dos seguintes Títulos: Campeão Europeu de Judo, na categoria -66 Kg, Vice-Campeão Europeu de Judo, Vice-Campeões da Europa de Futsal. <p>Total de acções realizadas: 8</p>
ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realização da Colónia de Férias - Tocha 2021, do CACI, com a participação de 43 clientes e 18 colaboradores. Campanha de Natal da CERCIAG com distribuição de 84 cabazes aos clientes e famílias dos diferentes Departamentos. Distribuição de 423 refeições a formandos, durante o período de suspensão das actividades formativas. Reconhecimento de 2 atletas da CERCIAG (Paulo Lino e André Vieira) por parte da Câmara Municipal de Águeda. Realização de estudo de satisfação a clientes com um nível de satisfação de 95,05% na dimensão Abordagem Centrada na Pessoa. Aplicação de questionários QOL aos clientes do Lar Residencial com Índice QOL de 75%. <p>Total de acções realizadas: 15</p>
ABRANGÊNCIA	<p>Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria. Os serviços são prestados através de equipas multidisciplinares e em parceria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realização de 7 auditorias internas aos Departamentos. Elaboração dos Planos de Acção do CRI para o ano lectivo 2021/2022. Elaboração do Plano de Acção do Centro de Recursos para 2022. Realização, no âmbito do Projecto Grão a Grão, desenvolvido em parceria com a Câmara



PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<p>Municipal de Águeda, da 1ª Conversa Temática “Ler antes de Ler: Importância da Literacia Emergente”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração e apresentação de 15 candidaturas e desenvolvimento de 16 projectos. <p>Total de acções realizadas: 6</p>
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	<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 19". • Execução de 11 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. • Realização da Campanha Pirilampo Mágico. • Apresentação de 15 novas candidaturas a programas de apoio. • Realização da Loja de Natal da CERCIAG. • Realização de 8 eventos/iniciativas com impacto social. • 59 Formandos do Departamento de Formação concluíram os seus cursos de formação profissional inicial e contínua. <p>Total de acções realizadas: 30</p>
MELHORIA CONTÍNUA	<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"> • Realização de Estudo de Satisfação Organizacional com um Índice de Satisfação de 93% e Taxa de Satisfação de 100%. • 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 7 Auditorias aos diversos Processos e Procedimentos aplicados nos Departamentos. • Revisão e alteração de 1 impresso da organização. • Auditoria à Casa de Abrigo pela empresa CBS, no âmbito processo de certificação da Casa de Abrigo para integração na RNAVVD – Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica. <p>Total de acções realizadas: 19</p>

5. Mapa Estratégico

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais				
				2020	2021	2022		
<u>Pilar de Missão – Pessoas</u>								
 <p>1. ERADICAÇÃO DA POBREZA</p>	<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
		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.	Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥5	≥7	≥8
		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%
			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.	Rácio de endividamento	≤35%	≤30%
		Novas parcerias com financiamento		≥2	≥2	≥2

6. Desempenho Organizacional

6.1. Conselho de Administração

Principais Acções e Iniciativas

A análise que se faça do desempenho institucional é tanto mais significativa quanto tenha conta alguns dos factores que influenciaram mais decisivamente o nível de esforço necessário, designadamente dos recursos humanos, considerados os constrangimentos verificados.

O exercício de dois mil e vinte e um continuou a ser fortemente condicionado pelos impactos decorrentes do contexto da pandemia, designadamente no que respeita às medidas de contingência e confinamento que ditaram, entre outros, o encerramento temporário de alguns serviços durante o primeiro semestre. Manteve-se como imperativo a necessidade de realinhamento dos procedimentos, das estratégias e do funcionamento organizacional, com os reflexos, na acção e nos resultados, espelhados ao longo dos quadros de indicadores e da análise que aos mesmos é feita neste relatório.

Tendo sempre presente a necessidade de gerar proximidade com todos os utilizadores e de manter o foco na satisfação de todas as partes interessadas, com o necessário reforço nas áreas de intervenção associadas à gestão orçamental, pelo contexto restritivo que limitava a actividade e as disponibilidades financeiras, foi possível focalizar todos para um objectivo comum, através da análise sistemática de dados e do compromisso com os objectivos transversais e institucionais.

A CERCIAG manteve, ao longo de 2021, uma colaboração estreita com os seus stakeholders e players, de âmbito nacional, regional e local, nomeadamente IEFP, Segurança Social, Ministério da Educação, POISE, INR, CIG, SECI, CASES, Autarquias, Universidades, Institutos Politécnicos, Associações, entre outros, continuando a assegurar a sua representação e participação em diferentes Órgãos e Grupos de Trabalho, reforçando a sua imagem e credibilidade internas e externas.

Considerando o particular momento da intervenção, permitimo-nos destacar o considerável reforço ao nível das acções no âmbito da responsabilidade social, de Sensibilização para a Deficiência e de Contributos para a Sociedade, 301, 371 e 590 acções respectivamente, áreas que procuramos nunca descurar, antes mereceram sempre a nossa maior atenção. Foi dada continuidade aos serviços desenvolvidos em parceria, quer pela optimização das parcerias existentes, quer pela formalização de 169 novas parcerias, com ganhos evidentes para ambas as partes, considerando-se globalmente muito positiva a relação da organização com a comunidade envolvente, a capacidade de intervenção e os benefícios decorrentes para a intervenção com os clientes.

Ao nível da certificação da qualidade, mantivemos as preocupações que nos acompanham dos exercícios anteriores, designadamente no que respeita ao cumprimento do plano da qualidade e à melhoria contínua, sendo que a conjuntura particularmente adversa nos obrigou a definir prioridades e a protelar a recertificação do sistema da qualidade para momento posterior. Ainda assim, foi realizado com sucesso o processo de acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão e a certificação da Casa de Abrigo para integração na RNAVVD – Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica.

Quanto à actividade de projecto, foram apresentadas 15 candidaturas a diferentes entidades, e desenvolvidos 16 projectos, que permitiram complementar algumas necessidades internas e a diversificação de serviços, alguns já implementados e outros a aguardar ainda aprovação, sendo que ao longo do ano se verificou a diminuição, quer das oportunidades de financiamento, quer das aprovações em resultado da insuficiência de cabimentação. Destaca-se a implementação do

projecto CISensori – Centro de Integração Sensorial, nas instalações do antigo Jardim de Infância de Pedações, que resultou de uma candidatura aprovada ao programa “Hoje Fazemos o Amanhã 2021” da Empresa HFA, e tem por objectivo a criação de uma Sala de Integração Sensorial. Foram ainda realizados 8 eventos com impacto social.

No que respeita aos Recursos Humanos, foi importante a aposta na formação e na certificação das competências profissionais deste activo fundamental, tendo sido concluída a certificação de competências de um colaborador, dois encontram-se na fase final do processo de certificação e nove iniciaram o processo. Em simultâneo, apostou-se na formação especializada em áreas como a de Técnico de Apoio à Vítima, Igualdade de Género, Avaliação e Gestão de Risco de Violência Doméstica, no âmbito da prevenção dos maus tratos de pessoas com deficiência intelectual, na da Certificação de Competências Pedagógicas e na de especialização em Gestão Executiva de Organizações da Economia Social.

Quanto ao património edificado e aos equipamentos, recuperação prevista e apresentada em candidatura ao Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais-3ª Geração, não obstante a contestação apresentada em sede de audiência prévia formalizada no final do ano, a mesma foi indeferida já no decurso deste ano, pelo que não foi possível a sua realização por esta via. Neste âmbito, foi efectuada a repavimentação dos espaços de acesso e circulação interna da organização, obra realizada com a atribuição de um apoio extraordinário da Câmara Municipal, por via de protocolo celebrado entre o Município de Águeda e a CERCIAG.

Quanto ao mais, foi propósito organizacional, e como previsto em Plano de Actividades, dar particular enfoque às acções de continuidade, com contenção adequada dos meios disponíveis, criteriosa selecção das actividades e a sua execução com qualidade, seguindo linhas de força então determinadas: competitividade, qualidade e diversidade na prestação de serviços, condições de sustentabilidade organizacional, práticas institucionais socialmente responsáveis e inovação nas acções e nos meios de informação e comunicação, que reflectem a intensidade do compromisso da CERCIAG em garantir resposta às necessidades e expectativas das pessoas que apoia.

Num ano de particulares dificuldades, não queremos deixar de dar o devido destaque aos valores obtidos no estudo de satisfação de stakeholders com uma taxa de satisfação de 100% e um Índice de Satisfação de 95,3%.

Do ponto de vista da sustentabilidade organizacional, assumiram particular relevância as preocupações com o acompanhamento na execução e o rigor no cumprimento das metas orçamentais, que se constituiu num desafio de alcance decisivo para a organização ao longo de todo o exercício e a permanente articulação entre os instrumentos de planeamento, previsão orçamental e de tesouraria, reporte e prestação de contas. Realça-se a elaboração de 20 Processos de Compra ao abrigo do Código de Contratos Públicos, para fornecimento de bens e serviços.

O resultado positivo apresentado de 2.903,91€, resulta da conjugação dos factores e do contexto descrito, de que melhor se dará nota ao longo deste documento com particular pormenor nas contas, revelando um equilíbrio financeiro, de curto prazo embora, e um controlo rigoroso nos gastos correntes durante todo o exercício, que foi essencial para o resultado final obtido.

As restantes iniciativas encontram-se identificadas e descritas, com pormenor e de acordo com as taxas de realização, ao longo deste documento.

6.2. Metas de Desempenho Organizacional

Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	2021			
	Equipa	Global	Realizado	Taxa de Concretização
Índice de satisfação global	≥90%		93%	100%
Volume de receitas próprias	282.000,00€		105,4% 297.238,30€	105,4%
Índice de execução dos gastos globais	2.679.985,00€		99,6% 2.669.151,41€	99,6%
Taxa de PI's com sucesso	≥82%		77,2%	94,2%
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	92,2%	99,3%	93,3%
Taxa de Execução do Financiamento - DF	95,3%		99,9%	
Taxa de Execução do Financiamento – DE - CR	100%		100%	
Execução Financeira - DAO	98,4%		100%	
Execução Financeira - DR	89,4%		86,3%	
Execução Financeira - DAD	70,0%		74,2%	

6.2.1. Qualidade e Controlo de Gestão

Prestação de Serviços

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	756	100%	742	98,1%	~
Clientes com continuidade interna	489	100%	507	103,7%	~

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	90%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥82%	--	82%	~
Taxa de Planos Individuais com sucesso	473	≥82%	365	77,2%	↓
Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	--	≥77%	64	64%	↓
Taxa de Integrações Socioprofissionais	307	≥85%	348	113,4%	↑
Acções de promoção da Vida Independente	≥1	100%	1	100%	~
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	279	100%	278	99,6%	~
Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	100%	--	--	--
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	351	100%	164	46,7%	↓
Taxa de execução das actividades de inclusão	861	100%	357	41,5%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	10264	100%	9396	91,54%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	5754	100%	7095	123,3%	↑

Análise do Desempenho

A análise aos indicadores relativos à prestação de serviços permite concluir que de uma forma global a sua execução foi positiva, apresentando por isso valores dentro do expectável, mesmo tendo como contexto uma pandemia que levou ao encerramento de alguns serviços no decorrer do 1º semestre e nas últimas semanas do ano de 2021. Estes resultados demonstram a forma enérgica, empenhada e resiliente como a CERCIAG procurou reajustar as suas práticas e serviços, para fazer face às dificuldades que foram surgindo.

Relativamente ao indicador “Acções de promoção da Vida Independente” destaca-se a participação de uma cliente do CACI e membro do grupo Auto-Representes e de técnico num encontro online organizado pela Associação CVI- Centro de Vida Independente com a temática "Assumir as rédeas das nossas vidas: em mim, quem manda sou eu! - DefTalks".

As actividades de inclusão e de autodeterminação continuaram, na sua generalidade, suspensas, traduzindo-se nos indicadores com execução mais baixa, devendo ainda ser considerados outros desvios fundamentados nos Relatórios de cada Departamento.

O indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” apresenta um desvio positivo, resultado do aumento do número de apoios na área de enfermagem, intervenção social e psicologia, justificado por via das necessidades decorrentes da pandemia, que levaram a uma maior carência e necessidades de apoio por parte dos clientes e famílias.

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 é desejável e expectável.

O indicador “Total de eventos” apresenta um desvio positivo muito significativo, relacionado com a realização de um maior número de eventos com impacto social. Este indicador foi planeado para 2021 com prudência, atendendo às medidas de protecção que vigoraram desde 2020. Contudo, ainda que de uma forma adaptada, foi possível concretizar grande parte dos eventos que normalmente fazem parte da vida da organização, readaptando-os ao novo contexto.

Como resultado da suspensão das actividades que pressupunham uma maior interacção social, nas quais se incluem as actividades de inclusão e de autodeterminação, o indicador relativo ao sucesso dos Planos Individuais ficou comprometido, sendo o desvio maioritariamente fundamentado pela continuidade do contexto de pandemia. Outras razões, ainda que fundamentem desvios nestas áreas mais reduzidos, são apresentados nos Relatórios de cada Departamento.

Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Eventos com Impacto Social	≥5	100%	8	160%	↗
Ações de responsabilidade social	≥230	100%	301	130,9%	↗
Ações de sensibilização para a deficiência	≥380	100%	371	97,6%	~
Contributos para a Sociedade	≥500	100%	590	118%	↗
Representação em entidades externas	≥8	100%	8	100%	~
Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	--	≥75%	--	--	--
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	--	--	1	--	--

Análise do Desempenho

Das actividades previstas no âmbito da Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental, foram desenvolvidos 8 eventos com impacto social, dos quais se destacam a 1ª Conversa Temática do Projecto Grão a Grão, as I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas, o CERCIAG EM MOVIMENTO 19, a apresentação pública do Projecto VIVAS, 3 edições do Sabores Sobre Rodas e a Loja de Natal.

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 da CERCIAG para responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, famílias/significativos, colaboradores, Stakeholders e comunidade em geral.

O Plano de Sustentabilidade Ambiental não foi concluído como estava previsto. Antes de mais, porque não se constituiu uma prioridade, no contexto do primeiro período de confinamento, como será facilmente perceptível. Depois, apesar de ter sido dada efectiva à sua elaboração, não foi possível concluí-lo e implementá-lo no exercício em avaliação. Não obstante, encontra-se já identificado um conjunto alargado de práticas neste âmbito, implementadas na organização e previstas nos seus documentos estruturantes, ainda que de forma espartilhada.

No que respeita ao indicador Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade, embora não estivessem previstos processos para o corrente ano, foi realizado o processo de Acreditação do CRI, que garante o financiamento e funcionamento deste serviço até 2023 e a submissão do processo de Certificação da Casa de Abrigo, critério para integração na Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica, do qual ainda se aguarda o resultado.

Parcerias

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novas parcerias	≥130	100%	169	130%	↗
Contactos estabelecidos	≥260	100%	247	95%	~
Parcerias activas	≥250	100%	372	148,8%	↗
Parceiros	≥180	100%	243	135%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DF+CR+DAO+CRI)	571	100%	648	113,5%	↗
Participações de clientes em parcerias	1142	100%	1296	113,5%	↗
Índice de satisfação dos clientes envolvidos em parcerias (DAO+DF+CRI)	--	≥90%	--	93%	~

Análise do Desempenho

As parcerias são um dos pontos-chave no envolvimento da CERCIAG com a comunidade, que contribuem para a identificação e reforço de factores directamente implícitos na prestação de serviços. É também através das parcerias que a CERCIAG dá a conhecer o seu trabalho à comunidade, envolvendo-a no processo inclusivo das pessoas que apoia.

Todos os indicadores apresentam execuções muito positivas, e em alguns casos com desvios positivos muito significativos, que reflectem o empenho e compromisso da CERCIAG na integração dos seus clientes, destacando-se o estabelecimento de 348 parcerias para a implementação de Planos Individuais de Transição (PIT), realização de formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT), Acompanhamento Pós Colocação (APC) e Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE). Destaca-se, ainda, o estabelecimento de 34 novas parcerias no âmbito do evento CERCIAG EM MOVIMENTO 19.

O estabelecimento de uma rede de parcerias coesa constitui, por isso, um dos objectivos estratégicos prioritários da CERCIAG, seja pela manutenção das já existentes, seja pela promoção e contínua constituição de novas e diferentes parcerias, com várias entidades públicas e privadas, diversificando as relações externas e de partenariado.

Satisfação de Clientes, Significativos e Outras Partes Interessadas

Indicador	2021			2020	2019	2018	2017	2016	2015
	Meta	Realizado	Status						
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	95,4%	~	96,7%	96,7%	95,8%	96%	96%	96%
DE	≥90%	96%	~	95%	94,4%	94,2%	94%	94%	95,5%
DAO	≥90%	90,1%	~	96,7%	95,6%	96,9%	98%	97,7%	96,8%
DF	≥90%	93%	~	94,2%	94,6%	89,3%	89,1%	91,2%	90,9%
DR	≥90%	98,2%	~	98,1%	99,6%	99,8%	97,7%	98,6%	98,1%
DAD	≥90%	99,6%	~	99,4%	99,3%	98,9%	99,3%	98,3%	98,9%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	93,9%	~	94,1%	94,6%	92,8%	93,4%	92,5%	93,1%
DE	≥92%	94,4%	~	94,6%	93,7%	90%	89,1%	88,3%	89,6%
DAO	≥92%	90,4%	~	90,9%	92,3%	92,7%	94%	92,1%	92,9%
DF	≥92%	90,8%	~	91,1%	92,6%	89,1%	91%	93,8%	91,5%
DR	≥92%	99,9%	~	99,9%	99,9%	99,3%	99,6%	95,9%	98,5%

Indicador	2021			2020	2019	2018	2017	2016	2015
	Meta	Realizado	Status						
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	95,3%	~	95,4%	92,3%	91,2%	91,9%	93,5%	92,1%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥85%	87,5%	~	89,2%	89,1%	92,8%	89,6%	93,4%	88,8%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	≥90%	93%	~	93,8%	93,2%	93,1%	92,7%	93,9%	92,5%

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 significativa, por comparação ao ano anterior, é a satisfação dos clientes do Departamento de Actividades Ocupacionais, facilmente aceitável, atendendo que ao longo do confinamento muitas das actividades de interesse dos clientes se mantiveram suspensas, traduzindo-se, por isso, numa diminuição da satisfação em domínios tais como a “Abordagem Centrada na Pessoa” e a “Prestação de Serviços”. É por isso expectável que, com a retoma gradual das actividades, os valores de satisfação venham a subir para os valores históricos.

Num período 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 todas as partes interessadas. No entanto, e consequência do trabalho contínuo da CERCIAG durante o ano, considera-se que os valores obtidos foram muito satisfatórios.

6.2.2. Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥7	100%	11	157,1%	↗
Visitas ao website cerciag.pt	--	100%	14871	100%	--
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	6000	100%	6297	105%	↗
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	100%	4	100%	~
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	--	100%	719	100%	--

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	--	100%	68	100%	--

Análise do Desempenho

No âmbito da acção do departamento o indicador que mais se destaca devido a desvio positivo é o da Inovação dos sistemas de informação e comunicação. O desvio verificado deve-se ao facto de ter sido feito um esforço no sentido de fazer actualizações a postos de trabalho de técnicos e coordenadores, ao nível dos discos rígidos, e a uma doação da associação EntrAjuda que permitiu efectuar a substituição de alguns postos sinalizados.

Outro indicador que se destacou por desvio positivo é o de “Intervenções de manutenção das bases de dados”. Este desvio justifica-se pela entrada e saída de colaboradores e/ou troca de postos de trabalho dos mesmos, movimentos que implicam operações de actualização de informação.

Também com desvio positivo o indicador “Intervenções de manutenção da Política de Backups”. Este desvio foi causado por avaria das comunicações entre os dois edifícios da CERCIAG. Após a resolução da mesma foram efectuadas várias intervenções não previstas, com o objectivo de actualizar as cópias de segurança e garantir a reposição do normal funcionamento da política de backups. A troca ou actualização de postos de trabalho também levou a intervenções adicionais, não previstas.

De salientar, ainda, o indicador “Licenças de software adquiridas e upgrades feitos” que teve um valor mais elevado que o habitual, resultante da aquisição de 6 computadores para o novo curso de Práticas Administrativas e da doação de 6 computadores por parte da ENTRAJUDA – Banco de Bens Doados. Estes factores provocaram também o aumento do número Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos.

O número de gostos na página de Facebook da CERCIAG mantém-se em crescendo estável e bastante positivo. De realçar que quanto maior o valor, maior é a dificuldade de angariar seguidores e que, ainda assim, o número tem aumentado.

O indicador Referências à CERCIAG na Comunicação Social apresentou crescimento, embora ainda longe dos valores pré-pandemia COVID-19.

Numa nota menos positiva, o número de “Visitas ao website cerciag.pt” sofreu um decréscimo assinalável. Esta situação dever-se-á ao facto de termos desenvolvido menos actividades para a comunidade e ao facto de publicarmos todas as iniciativas no Facebook, plataforma mais apelativa aos utilizadores. Esta redução tem-se verificado ao longo dos últimos anos, com menor intensidade.

Não foi possível a implementação da nova versão da INTRANET devido à dimensão da operação que exige muito tempo consecutivo de dedicação, o que não foi possível em 2021, tendo sido feita nova actualização do software de base, que não estava prevista. Estas actualizações não são facultativas, pois as versões desactualizadas vão perdendo suporte técnico.

A restante actividade do Departamento decorreu dentro da normalidade, com as particularidades impostas pela realidade provocada pela pandemia COVID-19. Os apoios e esclarecimento de dúvidas aos colaboradores (Helpdesk) tiveram bastante peso na actividade do departamento. À semelhança do ano anterior, foi

feito um elevado número de “Intervenções de logística relacionada com equipamentos informáticos e audiovisuais de eventos/actividades”, devido à realização das mesmas em formato online.

6.3. Departamento Administrativo e Financeiro

Principais Acções e Iniciativas

Pese a atipicidade do ano em análise, na continuidade do ano anterior, no ciclo de gestão foi realizado o acompanhamento dos instrumentos de planeamento, organização e apoio à gestão, instituídos. O Departamento manteve o foco na operacionalização dos objectivos estratégicos, considerando que definem as principais orientações emanadas pelo Conselho de Administração e planeadas até 2022, previamente definidos e aprovados em Plano Estratégico. Procurou-se, durante o ano de 2021, manter uma gestão rigorosa dos recursos. O cumprimento orçamental, apesar de difícil pela situação pandémica vivida, foi sistematicamente controlado, o que permitiu uma execução, ao nível dos gastos como dos rendimentos, muito próxima do previsto. Este rigor orçamental permitiu atingir o objectivo estratégico definido para o Resultado Líquido do Exercício.

No quadro pandémico que transitou do ano anterior, e que se manteve durante todo o ano em análise, o Departamento Administrativo e Financeiro manteve perfeita consciência da necessidade da CERCIAG prosseguir com a sua Missão independentemente dos desafios necessários para o alcançar, pelo que é de toda a justiça enaltecer a permanência e dedicação de todos os funcionários, que mais uma vez se adaptaram às novas situações no exercício das suas tarefas. Foi acautelada a prossecução das áreas-chave identificadas como essenciais para que o objectivo final fosse alcançado.

Ao serviço de contabilidade e gestão orçamental competiu assegurar o processamento contabilístico (geral e por centro de custos) de todos os gastos e rendimentos, analisar e controlar a aplicação dos princípios contabilísticos e efectuar a prestação de contas nos termos legais. No ano de 2021 foram também cumpridas todas as obrigações declarativas, de comunicação e reporte, quer internamente para a Directora Executiva/Conselho de Administração, quer para os Organismos de Tutela. Foram ainda realizadas todas as comunicações e reportes legalmente previstos ao Revisor Oficial de Contas. Foi de particular importância a informação interna, prestada regularmente, relativa à situação de tesouraria, atendendo ao elevado número de períodos/meses em que se revelou desfavorável, implicando a necessidade de tomada de decisões urgentes para fazer face aos compromissos assumidos perante terceiros (funcionários, formandos e fornecedores). A gestão orçamental dos gastos foi mais uma vez rigorosamente controlada, atendendo ao procedimento internamente instituído, agravado pela incerteza da situação económica e social, conhecida de todos. O objectivo de execução orçamental dos gastos foi alcançado com sucesso, tendo registado um resultado final anual de 99,6% face ao previsto em Plano Anual.

No que concerne ao serviço de economato, que tem como principal função dar uma resposta rápida e cabal às necessidades identificadas pelos diversos Departamentos e Serviços da CERCIAG, de forma a permitir atingir o principal objectivo de prestação de um serviço de elevada qualidade aos seus clientes em matéria de aquisição de bens e serviços, dentro das condicionantes legais e orçamentais impostas, em anos atípicos como os últimos, este serviço torna-se ainda mais importante. Cabe-lhe garantir que não se verifica ruptura de bens essenciais, designadamente os que respeita à segurança de clientes e trabalhadores, e que em determinados períodos se encontravam em situação de ruptura de stock nos fornecedores ou alcançaram preços insustentáveis. A necessidade de gestão de stocks tornou-se ainda mais complicada de gerir, obrigando a um nível de exigência muito mais elevado. Por outro lado, e estando a CERCIAG obrigada à lei

da contratação pública, tal implicou, como no passado, um acréscimo de trabalho e responsabilidade. Durante o ano de 2021 foram realizados 20 processos de compra formais, 7 dos quais ao abrigo do procedimento de Consulta Prévia.

A este Departamento também compete a gestão administrativa de Recursos Humanos, de acordo com a aplicação dos princípios legalmente aplicáveis, quer ao nível da implementação da política salarial definida pela Administração, quer ao nível da segurança, higiene e saúde no trabalho. Nesta área também este ano se revelou atípico considerando a gestão administrativa das ausências, quer por apoio excepcional a filhos, quer por períodos de ausência por Isolamento Profilático, situações excepcionais que obrigaram a um acréscimo de reporte de informações à Segurança Social.

Foi prioritária, ainda, a pesquisa contínua de oportunidades de candidaturas, em articulação com os outros Departamentos, para apoio às necessidades correntes e de investimento. Foi ainda muito importante o trabalho desenvolvido na procura de apoios junto da comunidade empresarial local, quer ao nível de donativos em numerário, quer em espécie, com um resultado muito positivo.

Nos serviços transversais do Departamento, Cozinha, Limpeza, Manutenções e Transportes, foram necessárias várias adaptações de acordo com a evolução da situação pandémica, quer ao nível funcional, quer ao nível de adaptação de horários, tendo sido alcançados os objectivos propostos.

Execução Financeira

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novos serviços geradores de receitas próprias	1	100%	0	--	↘
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.679.985,00 €	100%	2.669.151,41€	99,6%	~
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.680.214,24€	100%	2.672.055,32€	99,7%	~
Resultado líquido do exercício	≥0	100%	2.903,91€	100%	↗
Taxa de transferências para a sociedade	1.929.754,25€	72%	75,7% 2.020.924,50€	104,8%	~
Volume de receitas próprias	≥0	100%	297.238,30€	105,4%	↗
Rácio de autonomia financeira	≥70%	100%	75%	100%	~
Rácio de endividamento	≤30%	100%	25%	100%	~
Novas parcerias com financiamento	≥2	100%	0	--	↘
Novos Sócios	≥22	100%	10	45,5%	↘
Eficácia da negociação	22	100%	20	90,9%	↘

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros	349.050,00€	100%	349.498,11€	100,2%	~
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	≥0 50.000,00€	100%	59% 76.314,56€	100%	↗
Cedências de espaços	2	100%	0	--	↘

Análise do Desempenho

De um modo geral, os resultados alcançados foram positivos. Considerando o período atípico vivido em 2021, os indicadores em análise apresentam valores acima do espectável perante a situação socioeconómica que teimou em manter-se durante o ano.

Salienta-se, dos resultados obtidos nos três principais indicadores de controlo orçamental, que a respectiva execução próxima dos 100% revela um equilíbrio orçamental nas contas da CERCIAG, o que é francamente positivo, mostrando uma adequada e muito controlada utilização dos recursos disponíveis face às necessidades identificadas. Esta utilização eficaz dos recursos permitiu que no final do ano em análise o resultado líquido do exercício fosse positivo.

A confirmar a situação de equilíbrio durante o período, foi possível ultrapassar/melhorar os resultados definidos em Plano de Actividades quer para o rácio de Autonomia Financeira quer, por consequência, no que se refere ao rácio de Endividamento.

O indicador Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros também revela uma utilização eficiente de recursos, tendo alcançado uma taxa de execução de 100,2%. Os donativos tiveram uma evolução muito positiva relativamente ao ano anterior, como previsto em Orçamento. É de salientar o aumento relevante identificado ao nível de donativos em espécie de produtos alimentares.

Os resultados negativos dos indicadores em análise ficam a dever-se, fundamentalmente, à situação pandémica e consequentes restrições de circulação e socialização. Tornou mais difícil o contacto com o tecido empresarial para eventuais novas parcerias, não permitiu o contacto directo com o público em geral para fomento e angariação de novos cooperadores e ainda menos permitiu a cedência de espaços para realização de eventos externos.

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	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Média de avaliação de desempenho	--	≥74%	--	--	--
Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥3	100%	0	--	↓
Voluntários	≥8	100%	3	37,5%	↓
Total de colaboradores	105	100%	99	94,3%	~
Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal	1.814.385,00€	100%	1.793.882,07€	98,9%	~
Taxa de absentismo	≤5%	100%	3,47%	100%	~
Taxa de rotatividade (Turnover)	≤4%	100%	18,8%	470%	↓

Análise do Desempenho

Em 2021 a execução referente aos Recursos Humanos encontra-se, em média, dentro do previsto.

Os resultados dos indicadores “Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal” e “Total de colaboradores” – que reflecte o nº de colaboradores no dia 31/12/2021 – alcançaram um resultado dentro do previsto, acima dos 94%, como é expectável para estes dois indicadores.

O exercício anual de avaliação de desempenho não foi ainda concretizado neste ano, sendo que o novo modelo de avaliação está em fase de conclusão a que se seguirá a fase de teste por amostragem, transversal a todos os grupos funcionais. Este facto implica, em parte, que o indicador Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores não tenha sido realizado, por se encontrar indexada à avaliação de desempenho pelo menos uma das iniciativas de reconhecimento previstas. As restantes previstas não foram passíveis de realização considerando o contexto pandémico que condicionou o normal desenvolvimento de algumas actividades.

A taxa de rotatividade revelou um resultado bastante negativo. Contudo, cremos que se justifica pela situação socioeconómica local que, contrariamente ao que se poderia esperar, conduziu a uma situação de quase pleno emprego na região. Esta situação implica, naturalmente, uma rotatividade maior dos recursos humanos considerando a grande procura e a fraca competitividade do sector.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Requalificação de infra-estruturas e equipamento	1	100%	0	--	⬇️
Renovação de parque automóvel	2	100%	0	--	⬇️
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de infra-estruturas e equipamentos	11.500,00€	100%	10.375,41€	90,3%	⬆️
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de viaturas	18.000,00€	100%	20.847,19€	115,9%	⬇️
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	250	100%	256	102,4%	~

Análise do Desempenho

A execução dos indicadores relacionados com as viaturas apresenta resultados menos positivo do que o expectável, considerando que foram necessárias mais manutenções do que as planeadas, o que revela o desgaste da frota automóvel da CERCIAG e a necessidade da sua renovação, tal como previsto, mas que não foi possível concretizar por falta de oportunidades de financiamento.

Por outro lado, a CERCIAG continua com dificuldades em requalificar as suas infra-estruturas e equipamentos considerando a ausência de candidaturas ao investimento.

Os gastos com manutenções e reparações, no seu conjunto, revelam uma taxa de execução orçamental de 105,9%, dentro do planeado, sendo que os gastos com manutenções e reparações de viaturas contribuíram para que a execução registe um valor ligeiramente acima do planeado.

Em relação ao indicador “Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas”, foram realizadas todas as necessidades identificadas de manutenções correntes, tendo sido 78 relativas a viaturas e 178 relativas a equipamentos e infra-estruturas.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	92,47%	~
Taxa de sucesso operacional do GAF	100%	92,46%	~
Índice de execução financeira do GAF	100%	95,10%	~

6.4. Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

O primeiro semestre de 2021 foi bastante semelhante ao de 2020, verificando-se um novo confinamento e o encerramento de todas as estruturas não essenciais, incluindo as de actividades formativas presenciais. Pelo segundo ano consecutivo, as medidas de contenção da pandemia dificultaram significativamente a implementação de um plano de formação de activos, relativamente ao qual a CERCIAG privilegia as sessões presenciais, pelo impacto que têm na intervenção directa e no desempenho dos colaboradores.

Apesar da execução negativa do PFA, salientamos algumas acções não previstas, mas relevantes para o desempenho dos colaboradores, executadas em 2021:

Formação de Públicos Estratégicos para a Obtenção da Especialização em Igualdade de Género, 2 colaboradores, 58 horas. Avaliação e Gestão de Risco de Violência Doméstica, 2 colaboradores, 30 horas. Técnico de Apoio à Vítima, 3 colaboradores, 90 horas. Certificado de Competências Pedagógicas, 2 colaboradores, 90 horas. Certificação Profissional em Serralheiro Civil, 1 colaborador, 50 horas. Athena Begin - Protecção Contra Maus Tratos de Pessoas com Deficiência Intelectual, 12 colaboradores, 25 horas.

Destacamos que a formação realizada em 2021 só foi possível com recurso a meios digitais de formação à distância. Para tal, foi fundamental a articulação com o Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação que, para muitas acções, proporcionou todas as orientações e disponibilizou todos os equipamentos necessários.

Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	4	100%	2	50%	⬇️
Média de horas formação por colaborador	40	100%	99,7	249,3%	⬆️
Colaboradores com formação	75	100%	44	58,7%	⬇️
Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥20	100%	12	60%	⬇️
Eficácia da formação do PFA	--	≥90%	100%	100%	~

Análise do Desempenho

O não cumprimento da execução prevista para 2021, no que respeita às acções previstas no Plano de Actividades e que resultam do diagnóstico de necessidades da organização, continua a dever-se ao contexto de pandemia e às limitações impostas para a realização de formação em regime presencial.

A necessidade, cada vez maior, de capacitar os recursos humanos, tem levado a CERCIAG à procura de certificação de competências nas áreas de formação específicas para as funções desempenhadas. Por este motivo, previu-se a certificação de 20 profissionais ao longo de 2021; no entanto, o contexto de pandemia continuou a não ser favorável à concretização deste objectivo. Ainda assim, 1 colaborador concluiu a sua certificação na área de Serralheiro Civil, 2 colaboradoras encontram-se na fase final do seu processo de certificação na área de Cozinha e Pastelaria e 9 iniciaram a certificação de competências em Apoio Familiar e à Comunidade. Destaca-se ainda a obtenção do Certificado de Competências Pedagógicas por parte de duas colaboradoras. É objectivo da CERCIAG facilitar a conclusão dos processos de certificação de competências que se encontram a decorrer e apoiar outros que sejam benéficos para a intervenção.

Importa ainda referir que, em 2021, uma das áreas mais procuradas pela equipa foi a de Violência Doméstica e Igualdade de Género, tendo resultado na especialização de mais 4 técnicos com a certificação de TAV – Técnico de Apoio à Vítima, 2 com Especialização em Igualdade de Género e 2 com certificação em Avaliação e Gestão de Risco de Violência Doméstica, resultado da intervenção da CERCIAG nesta área tão específica e do trabalho que tem vindo a desenvolver junto de vítimas de violência com deficiência. Já no final do ano, um grupo de 12 colaboradores frequentou uma acção específica no âmbito da prevenção dos maus tratos de pessoas com deficiência intelectual.

Verificou-se, comparativamente ao ano de 2020, uma maior procura individual de formação não prevista em regime não presencial, confirmando a maior adaptação dos colaboradores da CERCIAG ao contexto de pandemia. Assim, ao nível da participação em formação não prevista em 2021, 43 colaboradores frequentaram 36 acções, fundamentalmente dirigidas aos grupos funcionais técnicos, num volume total de 4368 horas de formação.

Apesar dos esforços para retomar as acções presenciais, e cumprir o estabelecido em plano de actividades, para além dos constrangimentos das entidades formadoras externas, existem também os constrangimentos internos, que por motivos de segurança, foram impeditivos de concretizar o proposto em Plano Anual.

6.5. Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Perante o contexto de pandemia, 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 (ano lectivo 2020/2021) adoptou-se o 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.

Em 2021 decorreu o processo de Acreditação dos Centros de Recursos para a Inclusão, tendo a CERCIAG recebido da Direção Geral de Educação a decisão de Acreditação do seu Centro de Recursos para a Inclusão (CRI). A acreditação foi concedida por um ano, sendo renovada por mais um ano, sendo por isso válida até 2023.

Foram também elaborados os Planos de Acção CRI com cada Agrupamento de Escolas, referentes ao ano lectivo 2021/2022. Os Planos de Acção são financiados pelo Ministério da Educação e a sua implementação interliga-se com as acções previstas nos Relatórios Técnico-Pedagógicos e Programas Educativos Individuais dos alunos, através de um planeamento individualizado, centrado nas necessidades, potencialidades e expectativas dos alunos, famílias, docentes e outros intervenientes, garantindo a continuidade dos serviços.

No âmbito do Projecto Grão a Grão, desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Águeda, foi dinamizada a 1ª Conversa Temática “Ler antes de Ler: Importância da Literacia Emergente”. Esta iniciativa, que contou com a participação de cerca de 50 pessoas, teve como objectivo a sensibilização para a importância da promoção da literacia emergente.

Relativamente ao desenvolvimento de novos projectos, destaca-se a implementação do projecto CISensori – Centro de Integração Sensorial, nas instalações do antigo Jardim de Infância de Pedações, cedido à CERCIG pela Câmara Municipal de Águeda. Este projecto, que resultou de uma candidatura aprovada ao programa “Hoje Fazemos o Amanhã 2021” da Empresa HFA, tem por objectivo a criação de uma Sala de Integração Sensorial.

Ao longo do ano, o Departamento de Educação realizou e participou, em colaboração com os outros Departamentos, nos diversos eventos institucionais: Campanha Pirilampo Mágico, Sabores sobre Rodas, Loja de Natal e CERCIAG EM MOVIMENTO, no qual se destaca a dinamização da iniciativa "Mini-CERCIAG EM MOVIMENTO – Brincar Saudável e Sustentável", que envolveu mais de 230 Crianças de diferentes Instituições do Concelho.

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de clientes (alunos)	210	100%	210	100%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção 2020/2021	9848	100%	10297	104,6%	~
Taxa de execução das actividades do PI 2020/2021	8804	100%	8974	101,9%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI 2020/2021	--	≥82%	--	89,1%	~
Taxa de PI's com sucesso 2020/2021	--	≥82%	--	84,4%	~
Taxa de PIT's implementados 2020/2021	64	100%	64	100%	~
Clientes com continuidade interna	210	100%	210	100%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	5697	100%	5681	99,7%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	2972	100%	3277	110,3%	↗

Análise do Desempenho

A análise dos 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 consequente cumprimento das metas estabelecidas, nomeadamente no que se refere ao cumprimento das actividades planeadas em sede de Planos de Acção relativos aos anos lectivos 2020/2021 e 2021/2022.

O desvio positivo apresentado no indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” reflecte o aumento considerável de apoios ao nível do Acompanhamento de Alunos com Planos Individuais de Transição, motivado pela necessidade de reajustar a intervenção no decorrer do 1º semestre, face à suspensão das actividades lectivas devido à situação Pandémica provocada pela COVID-19, assim como à reestruturação do calendário escolar por parte do Ministério da Educação, que resultou num prolongamento das actividades lectivas em termos temporais. Assim, foram realizadas mais actividades do que as previstas em sede de Plano de Actividades de 2021, tendo a intervenção directa do CRI terminado mais tarde do que estava inicialmente previsto.

Verifica-se ainda um desvio positivo nos indicadores “Psicologia - Nº médio de clientes” e “Terapia Ocupacional - Nº médio de clientes”, relacionado com a identificação de necessidades de apoio de alunos nessas áreas, por via da intervenção em grupo ou em modalidade de consultoria.

A intervenção durante o período de suspensão, que decorreu no 1º Semestre de 2021, passou pela realização de sessões síncronas (sempre que possível) em grupo ou individual, através de videochamadas, e sessões assíncronas, que consistiam no envio de documentos com compilação de actividades/sugestões, bem como pelo desenvolvimento de actividades presenciais com alunos que foram identificados para beneficiarem da Escola de Acolhimento, permanecendo nos Agrupamentos de Escolas. A permanente articulação com os Agrupamentos de Escolas e a definição atempada de estratégias ao nível do trabalho e da intervenção, permitiu que nos momentos mais críticos fosse possível reajustar as situações que foram surgindo, reflectindo-se assim no cumprimento das metas que estavam definidas para o Departamento.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	98,9%	~
Taxa de sucesso operacional do DE	100%	99,9%	~
Índice de execução financeira do DE	100%	99,3%	~

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 a 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.

Tendo como referência o Plano de Actividades destacam-se, seguidamente, as principais acções e iniciativas que foram desenvolvidas pelo Departamento de Actividades Ocupacionais.

Perante o contexto de pandemia, em que a incerteza se tornou no maior desafio, a linha de actuação do DAO manteve a pretensão de reforçar o trabalho desenvolvido de forma presencial. Com a suspensão dos serviços no 1º semestre de 2021, a metodologia de trabalho e intervenção foi reajustada, adoptando-se um modelo de apoios/intervenção à distância, nomeadamente nas áreas Terapêuticas e Actividade Física Adaptada.

Com a mudança de legislação dos Centros de Actividades Ocupacionais para o modelo de Centros de Actividades e Capacitação para a Inclusão, a CERCIAG iniciou também em 2021 o processo de adaptação da Resposta Social às novas medidas, que prevêm a reorganização das actividades, espaços físicos e recursos humanos. Esta adaptação continuará a ser implementada em 2022, considerando também a revisão e reajuste de procedimentos relacionados com os Planos Individuais, Qualidade de Vida e desenvolvimento das actividades.

Durante o ano o Desporto Adaptado continuou a ser uma aposta para a CERCIAG, culminado com a participação de 2 clientes e 1 colaborador na Competição Euro-TriGames em Ferrara - Itália, com a obtenção dos Títulos de Campeão Europeu de Judo, na categoria -66 Kg, Vice-Campeão Europeu de Judo, Vice-Campeões da Europa de Futsal.

O CACI integrou também o Projecto VIVAS, projecto da Câmara Municipal de Águeda com o realizador Rúben Riós, da Produtora Claqueta Coqueta, que resultará numa produção audiovisual, integrando uma componente cultural e social, na qual estão a participar mulheres com deficiência da CERCIAG.

Destaca-se ainda a participação de uma cliente do CACI e membro do grupo Auto-Representes e de técnico num encontro online organizado pela Associação CVI- Centro de Vida Independente com a temática "Assumir as rédeas das nossas vidas: em mim, quem manda sou eu! – DefTalks”.

Ainda em 2021, a CERCIAG cooperou com a Saúde Pública de Águeda, auxiliando no processo de vacinação de todos os clientes do CACI, no âmbito da campanha de vacinação contra a COVID-19 promovida pela DGS.

Prestação de Serviços

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	100	100%	100	100%	~
Índice Qualidade de Vida (DAO)	--	--*	--*	--*	--*
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	72%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥ 85%	--	74%	↓
Taxa de PI's com sucesso	--	≥ 80%	49	49%	↓
Taxa de Clientes com Sonho	100	100%	65	65%	↓
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	65	100%	22	33,8%	↓
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	28	100%	27	100%	~
Clientes com continuidade interna	100	100%	97	97%	~
Candidatos sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤60	100%	67	89,5%	↓
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	351	100%	164	61,4%	↓
Taxa de execução das actividades de inclusão	800	100%	242	27,2%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	4172	100%	3442	83,8%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	1092	100%	952	87,3%	↓

* Este indicador será medido em 2022.

Análise do Desempenho

A continuidade da readaptação de toda a dinâmica da instituição no que diz respeito aos espaços e a reorganização das equipas de forma a fazer face às contingências em contexto de pandemia originaram inevitavelmente um desvio significativo nas actividades planeadas.

Ainda que em 2021 o período de interrupção das actividades tenha sido inferior ao de 2020, manteve-se a necessidade de salvaguarda de medidas de segurança a clientes e colaboradores, condicionando a execução das actividades conforme estavam planeadas. As ausências fundamentadas de clientes e colaboradores ao longo do ano condicionaram também a intervenção, ainda que internamente se tenha ajustado sempre as actividades e os apoios às orientações da DGS.

Todas as actividades que decorrem no exterior da CERCIAG, na comunidade e em parceria com outras entidades, como são as actividades de concretização do “sonho” dos clientes, a Hipoterapia, as Experiências Ocupacionais no Exterior, as Saídas de Socialização e Fanfarras-actuações, ficaram completamente comprometidas devido à pandemia, influenciando negativamente a execução dos indicadores previstos, nomeadamente a Taxa de Execução das actividades de Inclusão (27,2%).

Internamente a reorganização dos serviços, privilegiando sessões e actividades individuais, trouxe também inevitavelmente uma redução no número de apoios prestados, nomeadamente ao nível das actividades ocupacionais (85,4%), dos serviços de reabilitação (83,8%) e dos serviços técnicos (87,3%), ainda que se considere bastante aceitáveis os resultados alcançados face ao contexto vivido. Quanto a estes dois últimos indicadores, muitas vezes o apoio prestado, dada a situação epidemiológica, foram realizados ao domicílio ou em apoios à distância recorrendo às novas tecnologias.

Por todos estes constrangimentos, não tem sido possível nos últimos dois anos, atingir resultados positivos ao nível da planificação individual. Ainda que o ano de 2021, tenha sido mais tranquilo e previsível, os objectivos alcançados nos PI (74%) com uma concretização das actividades de 72% não reflectem todo o investimento e esforço da equipa dedicado ao bem-estar e protecção dos clientes. Este empenho traduz-se depois na satisfação de clientes (90,1%) e famílias (90,4%) que demonstram claramente que a CERCIAG foi de encontro às expectativas destes e respondeu de forma positiva aos desafios ao longo deste período tão difícil para todos.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	72,3%	⬇️
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	72,3%	⬇️
Índice de execução financeira do DAO	100%	100%	~

6.7. Departamento de Formação

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação desenvolveu, durante o ano de 2021, 25 cursos de formação profissional inicial, nas áreas de Carpintaria, Cerâmica, Serralharia, Costura, Jardinagem, Práticas Administrativas, Serviços Gerais e Restauração, e 1 curso de formação profissional contínua, abrangendo um total de 153 formandos.

À semelhança do sucedido em 2020, a 22 de Janeiro o Departamento de Formação viu-se forçado a suspender novamente as suas actividades formativas presenciais, no âmbito das medidas adoptadas no combate à propagação da COVID-19. No entanto, apesar desta segunda suspensão, a CERCIAG conseguiu desenvolver todos os cursos de formação profissional previstos para 2021, incluindo a certificação de 59 formandos, que concluíram os seus percursos formativos, no decorrer do ano. Por outro lado, o Departamento de Formação não conseguiu ainda, em 2021, retomar os serviços de reabilitação e as actividades de inclusão e autodeterminação, fundamentais na intervenção com os nossos formandos, por motivos de organização interna, decorrentes das medidas de protecção e segurança adoptadas no âmbito da COVID-19.

Este segundo período de suspensão possibilitou a realização de uma reforma pedagógica profunda em todos os cursos ministrados na CERCIAG, tendo sido revistos ou actualizados todos os elementos pedagógicos necessários à actividade formativa, nomeadamente manuais de formação, testes e fichas de avaliação, fichas de trabalho, instrumentos audiovisuais, grelhas de observação, ferramentas de apoio, etc. De igual forma, a planificação e organização da retoma das actividades formativas presenciais obrigou a uma série de procedimentos e diligências, nomeadamente a reorganização pedagógica das acções, a revisão de cronogramas e horários para cumprimento de todas as cargas horárias exigidas, a elaboração de adendas aos contratos de formação iniciais, a actualização dos procedimentos específicos de actuação, a gestão dos circuitos de transporte, a preparação de espaços de formação alternativos e adaptação dos espaços existentes, a reorganização dos espaços de refeitório e a limpeza e desinfeção das instalações, entre outras.

Em Julho, a CERCIAG submeteu ao POISE os Pedidos de Alteração às operações em vigor em 2021, com o objectivo de justificar os gastos não previstos com a suspensão das actividades formativas e reorganizar o cronograma das operações, garantindo a continuidade/conclusão dos cursos que estiveram suspensos, sem qualquer prejuízo de horas de formação para os formandos, os formadores e a própria Organização. A 1ª operação encerrou a 30 de Abril de 2021 e a 2ª operação foi prolongada até ao final de Março de 2023. Também neste mês, o Departamento de Formação teve uma auditoria (à distância), por parte do IEFP, à operação concluída em Abril.

Importa, ainda, referir que, durante todo o período de suspensão das actividades formativas presenciais, entre os dias 22 de Janeiro e 19 de Abril de 2021, a equipa técnico-pedagógica do Departamento de Formação da CERCIAG assegurou um acompanhamento psicossocial permanente a todos os seus formandos e alguns candidatos, garantindo também, em certos casos, apoio alimentar diário e ao nível de cuidados de saúde.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	141	100%	145	102,8%	~
Média de Clientes	96	100%	96	100,0%	~
Impactos QoL	--	≥83%	--	--	--
Clientes com continuidade interna	90	100%	86	95,6%	~
Volume de horas formação	142614	≥92%	105491	74,0%	↓
PCT's	87	100%	123	141,4%	↑
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	17891	74,4%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥82%	--	97,4%	~
Taxa de PI's com sucesso	--	≥82%	--	97,9%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	--	100%	0	0,0%	↓
Taxa de execução das actividades de inclusão	--	100%	39	19,3%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	--	100%	0	0,0%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	--	100%	1416	184,4%	↑

Formação Contínua

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	8	100%	8	100,0%	~

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Volume de horas de formação	400	≥92%	400	100,0%	~

Análise do Desempenho

Face ao exposto, é fácil de perceber que uma suspensão da actividade durante cerca de 3 meses teve impactos profundos no desenvolvimento das acções planeadas para o 1º semestre de 2021, conduzindo a valores extremamente negativos em termos de execução anual. 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 de reabilitação. De qualquer forma, estes resultados não são apenas justificados pela suspensão formativa. Continuam a verificar-se saídas inesperadas de formandos, por motivos de desistência, ou ausências prolongadas, justificadas por condições clínicas mais graves, o que também contribui para estes baixos resultados. Relativamente a todos os indicadores que dizem respeito a actividades de inclusão e autodeterminação e 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. As horas de formação em falta estão garantidas e serão repostas, o que já foi previsto em Pedido de Alteração à candidatura, submetido ao POISE no início do mês de Julho, e que prolongará esta operação até ao final de Março de 2023. Todas as outras actividades de inclusão, autodeterminação e os serviços de reabilitação, além de não terem sido prestados durante os meses da suspensão, também não foram retomados até ao final do ano. Tem sido nossa intenção retomar o desenvolvimento destes serviços complementares, cujos resultados promovem a efectiva melhoria das condições de vida, saúde e participação dos formandos, mas somente quando estiverem reunidas as condições para os desenvolver em segurança.

Relativamente ao indicador “Avaliações para Admissão”, os valores são planeados com base no histórico e distribuídos circunstancialmente. De facto, as admissões de formandos planeadas para 2021 deveriam ter ocorrido no início dos meses de Janeiro e Fevereiro, pelo que a maioria das avaliações e processos de recrutamento de candidatos já tinham sido realizados em 2020. Outros factores explicam também este desvio significativamente negativo, tais como a não abertura de cursos após Abril de 2021 e o facto de a CERCIAG, por motivos de segurança, ter diminuído bastante o seu atendimento ao público durante os anos de 2020 e 2021, realizando, por isso, apenas as avaliações estritamente necessárias ao preenchimento de vagas.

No que diz respeito ao indicador “PCT’s”, o seu desvio significativamente positivo deve-se à necessidade de estabelecimento de novos protocolos com a retoma das actividades formativas da 1ª operação em vigor. Todos os protocolos de Formação Prática em Contexto de Trabalho estabelecidos em Janeiro de 2021 terminavam em Fevereiro ou Março, de acordo com o previsto em cronograma da operação. A nova suspensão da formação profissional obrigou a uma reorganização dos cronogramas dos cursos e ao prolongamento do seu final para Abril, pelo que foi necessário estabelecer novos protocolos que abrangessem este período temporal. O estabelecimento destes novos protocolos justifica o desvio positivo tão acentuado no indicador “PCT’s”.

Finalmente, o indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos” apresenta uma execução extremamente elevada devido ao intenso acompanhamento psicossocial, realizado por toda a equipa do Departamento, aos seus formandos, durante o período de suspensão das actividades formativas presenciais. Durante

os meses de interrupção da formação profissional, foram garantidos e prestados regularmente apoios ao nível de saúde, psicologia e serviço social, assim como apoio alimentar, sob a forma de fornecimento diário de refeições ou cabazes de alimentos.

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 que concluíram os cursos em 2019, para aplicação dos questionários, situação que poderia colocar em risco quer colaboradores, quer ex-clientes. Durante o ano de 2021 procedeu-se também à revisão do modelo de avaliação QoL neste Departamento, estando previsto retomar o mesmo em 2022.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DF	100%	98,9%	~
Taxa de sucesso operacional do DF	100%	88,6%	⬇️
Índice de execução financeira do DF	100%	99,9%	~

6.8. Departamento de Emprego

Principais Acções e Iniciativas

Os serviços do Centro de Recursos tiveram o seu início, conforme previsto, a 4 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.

À semelhança do ano anterior, também em 2021 houve a reorganização dos serviços em períodos em que a intervenção decorreu num regime de teletrabalho, garantindo dessa forma a protecção de todos os intervenientes na resposta às suas necessidades e o cumprimento das orientações da DGS.

Deu-se continuidade à reorganização dos processos individuais das pessoas apoiadas por este serviço, conforme previsto no âmbito do RGPD, quer em formato físico quer em formato digital, não estando ainda este processo concluído atendendo ao volume da informação em causa.

Ainda transversalmente a todas as medidas, dá-se conta da realização em Dezembro de 2021 das I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas que contaram com a tradução em simultâneo em Língua Gestual Portuguesa. O evento abordou projectos e boas práticas na área da empregabilidade de pessoas com deficiência, informação sobre os incentivos à empregabilidade e sobre o novo regime de quotas de emprego para pessoas com deficiência, bem como sobre outros serviços complementares que promovem ou apoiam a empregabilidade deste público-alvo, intervenções sobre estratégias de articulação e comunicação com pessoas com deficiência, bem como painéis em primeira voz sobre as principais características, necessidades e potencialidades de cada tipo de deficiência – visual, auditiva, motora e intelectual, procurando sensibilizar, informar e capacitar os destinatários que assistiam. Contou com 17 painéis e com uma participação global de 210 assistências nos 2 dias.

O processo de renovação da credenciação dos Centros de Recurso foi novamente adiado. Já começaram a ser divulgadas algumas linhas orientadoras do que se prevê que venha a ser o novo modelo de Centros de Recurso para a Qualificação e Emprego, o qual estará a ser estabilizado para posterior abertura do processo de credenciação.

Centro de Recursos

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes (IAOQE)	94	100%	70	74,5%	⬇️
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	20	100%	24	120%	⬆️
Clientes com continuidade interna	47	100%	79	168,1%	⬆️
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	45	100%	50	111,1%	⬆️
Taxa de integração	27	50%	--	33,3%	⬇️
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	107	100%	113	105,6%	~
Taxa de manutenção	45	80%	--	77,6%	⬇️

Análise do Desempenho

Em termos globais, este serviço previu o acompanhamento de 246 pessoas nas medidas de IAOQE, Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC), tendo apoiado efectivamente 233 pessoas (95%). O desvio mais significativo é na medida de IAOQE que se justifica não só pela não abertura de cursos de formação profissional (não sendo necessário proceder a avaliações para certificação da deficiência), como também em sequência do desvio positivo verificado em 2020. Ou seja, recorda-se que no Relatório relativo ao ano de 2020, verificou-se uma execução da medida de IAOQE superior em 13%, que respeitava a um acréscimo de avaliações realizadas em Dezembro de 2020 e que tinham sido planeadas para o início de 2021.

Exactamente pelos mesmos motivos resulta o desvio nas experiências de orientação vocacional. Com a não abertura de cursos, não se realizaram estas experiências, para aferir a área profissional mais ajustada ao perfil de cada candidato. Paralelamente, em Dezembro de 2020 iniciaram 10 experiências de orientação vocacional (execução acima do planeado), que estariam previstas para o início de 2021.

Também com um acentuado desvio negativo está o indicador “Clientes que concluem AC”, que, na realidade, traduz um desempenho favorável da medida. Estava prevista a conclusão de AC de 27 candidatos. O facto de terem concluído menos candidatos, significa que os restantes continuam na medida de AC e tal apenas

é possível, para além do período de intervenção previsto, se forem integrados em Medidas Activas de Emprego (MAE), que fazem suspender a contagem de tempo em AC. Este prolongamento das intervenções impacta nos clientes com continuidade interna.

Em Apoio à Colocação, das 18 conclusões, 6 foram motivadas pela integração profissional com contrato de trabalho (4), e com Medidas Activas de Emprego (MAE) (2). Continuamos a salientar que AC pressupõe um período específico de intervenção, durante o qual nem sempre é possível obter resultados, evidenciados apenas após a conclusão da medida. levando a que algumas integrações, não sejam contabilizadas para os resultados de AC, sempre que os candidatos já não estejam activos na medida. Em 2021, foram abrangidas em MAE 53 pessoas, nem todas resultando numa suspensão de AC.

Relativamente a APC, foram acompanhados poucos mais trabalhadores que os previstos em Plano de Acção (113 acompanhados de 107 previstos). Dos resultados, concluíram a intervenção 58 pessoas, das quais 43 mantiveram a actividade. Não podemos deixar de salientar que das conclusões, 35 estavam integrados com contrato de trabalho e apenas 2 não mantiveram a colocação, o que se traduz em 94% de manutenção dos postos de trabalho com contratos. Seguindo idêntica análise, 23 pessoas que concluíram a intervenção de APC estavam a ser acompanhadas no âmbito de MAE, e destas, 10 mantiveram as integrações profissionais, que, na maioria das situações, se traduziu numa integração profissional com contrato de trabalho.

Ainda que os indicadores de resultado standard deste serviço, “Taxa de integração” e “Taxa de manutenção”, não atinjam ainda os valores planeados, na realidade também não conseguem traduzir os reais resultados do serviço, como tem vindo a ser explicado em relatórios anteriores (devido aos resultados já fora do período das intervenções) e conforme se crê estar demonstrado nas explicações acima. Salienta-se, a título exemplificativo, que as integrações que têm vindo a ser conseguidas com contratos de EAMA têm apresentado um crescimento anual de 70% nos últimos 2 anos.

Por fim, salientamos que foram estabelecidos 5 protocolos com entidades empregadoras para experiências de curta duração, potenciadoras e incentivadoras de uma integração profissional.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do CR	100%	98,6%	~
Taxa de sucesso operacional do CR	100%	83,6%	↓
Índice de execução financeira do CR	100%	100%	~

6.9. Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

O ano de 2021, ainda que em pandemia, foi bastante mais tranquilo para o Lar Residencial. A reorganização e planificação das actividades voltaram a trazer alguma normalidade às rotinas do dia-a-dia. O desenvolvimento de actividades noutros espaços, fora do contexto residencial, ainda que com todas as medidas de segurança impostas pela DGS, trouxe benefícios muito significativos aos clientes. A articulação entre equipas, nomeadamente ao nível da terapia ocupacional (CACI) e da animação sociocultural (LR), para a definição de objectivos comuns, permitiu manter e melhorar a capacidade funcional, competências e potencialidades, bem como momentos de satisfação pessoal, que lhes permitiu conviver de uma forma harmoniosa, em tempos tão difíceis.

Após dois anos de pandemia, o desgaste das equipas de acção directa que trabalham nos Lares Residenciais, requereu especial atenção da equipa técnica. Foi neste contexto que se preparou um programa de reflexão e motivação das equipas, conduzido pela psicóloga do departamento, também com o objectivo de reforçar a coesão do grupo. As regras impostas pelo confinamento e as orientações da DGS para o trabalho com equipas em espelho criou inevitavelmente constrangimentos no trabalho em equipa e no relacionamento interpessoal dos colaboradores, que anteriormente não existiam. Foi necessário reflectir nos factores positivos da intervenção e na utilidade das medidas implementadas, para voltar a gerar confiança no grupo. Ainda que se tenha suspenso esta iniciativa por falta de continuidade da psicóloga, esta será retomada.

Não prevista em plano, mas com impacto importante, decorreram algumas reuniões de trabalho específicas para discussão de casos concretos de clientes, nomeadamente ao nível da condição de saúde. Foram ainda lembradas as formas de actuação em situações de emergência.

Todas estas iniciativas, pela importância que têm na intervenção directa, continuarão a fazer parte da estratégia deste departamento.

Prestação de Serviços

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	15	100%	15	100%	~
Clientes com continuidade interna	15	100%	15	100%	~
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	113,2%	↗
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥82%	--	74,7%	↘
Taxa de PI's com sucesso	--	≥82%	--	40%	↘
Taxa de execução dos serviços técnicos	636	100%	669	105,2%	↗

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	38400	100%	46436	120,9%	↗
Taxa de execução Actividades Transversais de Inclusão	61	100%	76	124,6%	↗
Índice QOL	--	≥80%	--	75%	~

Análise do Desempenho

Da análise dos indicadores, ainda que alguns indicadores parciais tenham desvios negativos, resulta que nenhum compromete o desempenho global do departamento.

No indicador “Psicologia-Acompanhamentos”, não foi possível cumprir as sessões previstos para os 2 utentes que usufruíram deste tipo de acompanhamento de uma forma contínua, uma vez que 1 deles, por motivos de saúde, não reuniu condições para o apoio.

Quanto ao indicador “Saúde-Enfermagem”, com um desvio face ao planeado, não reflecte propriamente um resultado negativo. O resultado deste indicador indica que em 2021 foram sinalizadas em menor número as situações que necessitaram da intervenção da enfermagem. Paralelamente, os acompanhamentos em serviços ao exterior, nomeadamente o acompanhamento a cuidados de saúde, tiveram um resultado acima do previsto, consequência da retoma presencial das consultas e tratamentos clínicos e que contribuíram também para a menor necessidade dos serviços internos de enfermagem.

Continuou-se a verificar, durante todo o período COVID-19, uma maior aproximação das famílias/significativos à equipa técnica. Este aumento indica a maior preocupação das famílias face ao contexto vívido, mas também a maior necessidade de apoio técnico na resolução de questões directamente relacionadas com os clientes e que eram anteriormente asseguradas directamente pelas famílias. Este resultado compensou de alguma forma os desvios dos restantes apoios técnicos (Enfermagem e Psicologia) contribuindo para um resultado positivo no indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos”.

Em 2021, cansados dos tão longos períodos de confinamento, foram intensificadas as saídas de socialização em grupo, nomeadamente ao fim-de-semana, cumprindo todas as normas da DGS, e que permitiram aos clientes a vivência de experiências no exterior do LAR, resultando inevitavelmente num desvio positivo, com impacto muito benéfico para os clientes.

No caso do total de candidatos admissíveis, os indicadores reflectem a incapacidade de responder positivamente às inscrições, pelo que o status reflecte uma tendência negativa apesar de a execução ter sido de 100%.

Quanto à monitorização dos Planos Individuais, ainda que a execução global das actividades (113,2%) tenha um resultado positivo, o grau de concretização dos objectivos (74,7%) ficou aquém do esperado. O contexto de pandemia vivido pelo 2º ano consecutivo não possibilitou ainda a retoma total das actividades que permitiriam cumprir os objectivos definidos. A estratégia encontrada foi o reforço de participação e execução de outras actividades, ainda que estas não

respondessem directamente à concretização dos objectivos, razão pela qual se verifica uma disparidade tão grande entre as actividades executadas e a concretização dos objectivos.

Relativamente ao indicador “candidatos sem resposta interna/comunidade”, apesar de a meta traduzir o resultado desejável, ou seja, não aumentar a lista de espera face ao ano anterior, em 2021 a procura de vagas em Lar Residencial voltou a aumentar. 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, o resultado apurado em 2021 de 75%, relativo aos 8 clientes com capacidade para participar no estudo, é considerado positivo. Apesar do contexto vivido nas estruturas residenciais estes últimos dois anos, os parâmetros de avaliação menos positivos, estão relacionados com factores de vida, muitos deles externos, não correlacionados com a satisfação dos serviços prestados pela CERCIAG, como se pode perceber pelo resultado atingido (98,2%).

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	97,3%	~
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	89,3%	↓
Índice de execução financeira do DR	100%	86,3%	↓

6.10. Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Um dos objectivos principais do Departamento de Apoio Domiciliário em 2021 continuou a ser o alargamento da prestação do serviço para todos os dias da semana. Não tendo ainda sido possível esta alteração em 2021, seja por falta de oportunidades de candidatura e financiamento da tutela, seja pela não-aceitação dos critérios impostos pelo PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais, a CERCIAG continua ainda assim a assumir, como tem feito desde 2014, o apoio alimentar ao Sábado, garantindo pelo menos esta necessidade mais básica.

O contexto de pandemia vivido nos últimos dois anos veio expor a necessidade de investimento nos serviços de apoio domiciliário, tornando-os mais inovadores e mais flexíveis. Este conceito, há muito defendido pela CERCIAG, e que nos levou a definir como objectivo para 2021 a apresentação de candidatura ao PROCOOP para criação de uma resposta domiciliária inovadora, atípica, onde fosse possível flexibilizar os apoios, bem como a elaboração de um estudo para justificar essa candidatura, deixou de fazer sentido, uma vez que as principais linhas orientadoras do PRR – Plano de Recuperação e Resiliência, nomeadamente na medida C3 – Nova Geração de Equipamentos e Respostas Sociais, identificam esta área como prioridade de investimento.

O contexto de pandemia veio finalmente reconhecer a importância dos serviços de apoio domiciliário, única resposta capaz de assegurar as necessidades dos mais vulneráveis, num cenário de isolamento total. Se por um lado os últimos dois anos trouxeram inúmeros obstáculos à execução das acções e iniciativas, por outro reforçou a urgência na criação de respostas no domicílio ajustadas às necessidades do momento.

Ainda que não tenha sido possível financiamento para um serviço não tipificado, multifacetado e que responda às reais necessidades das pessoas apoiadas, a CERCIAG, apesar dos constrangimentos, manteve o reforço do apoio psicossocial e o reforço nos cuidados de saúde domiciliários, com o objectivo de reduzir os efeitos negativos de dois longos anos de pandemia.

A iniciativa de reforçar os acompanhamentos em serviços ao exterior em 2021, como forma de reduzir as situações de risco/perigo para os clientes do serviço, nomeadamente assegurar pedidos de recados e compras, evitando a sua deslocação ao exterior, teve um impacto bastante positivo nos clientes e trouxe-lhes sensação de segurança, levando-os a recorrer frequentemente a este serviço, como se constata na execução do indicador que o avalia (356,4%).

Prestação de Serviços

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	20	100%	24	120%	↗
Clientes com continuidade interna	20	100%	20	100%	~
Índice de Qualidade de Vida	--	≥80%	--	65,1%	↘
Candidatos sem resposta interna/comunidade	0*	--	11	--	↘
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	93,4%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥82%	--	90,7%	~
Taxa de PI's com sucesso	--	≥82%	--	90%	~
Média de serviços obrigatórios	≥4	100%	3,3	82,5%	↘
Média de serviços complementares	≥2	100%	2,2	110%	↗
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	273	78%	↘
Taxa de execução dos serviços técnicos	577	100%	771	133,6%	↗
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	8164	100%	8163	100%	~

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução Actividades Instrumentais Vida Quotidiana	2724	100%	3324	122%	↗

*A meta representa o desejável para o serviço.

Análise do Desempenho

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	98,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	93,3%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	74,2%	↘

6.11. Casa de Abrigo

Principais Acções e Iniciativas

O ano de 2021 iniciou com três prioridades planeadas. Como objectivo principal, pese embora tivesse acabado de deixar a sua faceta de “projecto piloto”, já lhe pendia a luta pela sua continuidade, com financiamento ajustado às particularidades desta tipologia de resposta. Este objectivo foi parcialmente cumprido, na medida em que foi possível garantir um novo ano de financiamento pelo POISE, mas com uma taxa de financiamento de cerca de 50% do orçamentado. Esta taxa decorre dos limites máximos elegíveis aplicáveis a esta tipologia de respostas, não considerando a sua especificidade.

De seguida, previu-se consolidar a resposta nas suas práticas, obtendo resultados concretos na sua intervenção, na expectativa de que este pudesse ter sido o primeiro ano mais tipificado de funcionamento, sem constrangimentos externos. Ora, vivendo-se o ano em causa, este continuou a ser marcado pela pandemia, com funcionamento ajustado à necessidade de protecção das residentes e das funcionárias. A este contexto acresce as condicionantes já reportadas sobre a dificuldade de encaminhamento para novos projectos de vida.

Finalmente, pretendia-se elaborar um estudo sobre a violência nesta população, que resultasse da experiência tida enquanto Casa de Abrigo, estatística e qualitativa, alimentando a temática na ordem do dia. Acreditamos ter cumprido a finalidade, embora não tenha sido pelo caminho previsto. As oportunidades de divulgação desta resposta, de disseminação do seu funcionamento, características e dificuldades, e partilha sobre a violência com pessoas com deficiência surgiram ao longo do ano. No mês de Maio, e por convite da CIG, a CERCIAG apresentou uma comunicação sobre a Casa de Abrigo para mulheres vítimas de

violência doméstica com deficiência, na videoconferência europeia do FREMP - Grupo de Trabalho de Direitos Fundamentais, Direitos dos Cidadãos e Livre Circulação de Pessoas (instância preparatória do Conselho Europeu responsável pelo acompanhamento de temas relativos à promoção e proteção dos direitos fundamentais na União Europeia), enquadrada no ponto da ordem de trabalhos de Serviços especializados para mulheres com deficiência vítimas de violência de género: práticas promissoras nos Estados membros. No mês de Setembro, a convite da APN – Associação Portuguesa de Neuromusculares e inserido no Webinar: “Respostas Sociais: Intervenção em Vítimas de Violência”, foi apresentada a intervenção “Acolhimento em Casa Abrigo para Vítimas com Deficiência e Incapacidade”. E em Novembro a CERCIAG integrou o painel Respostas Específicas para Vulnerabilidades Interseccionais no I Fórum Portugal Contra a Violência, organizado pela CIG.

No ano agora em avaliação, foi ainda iniciado o processo de certificação da resposta como estrutura integrante da RNAVVD – Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica. No 1º semestre constituiu-se todo o processo, que foi submetido na respectiva plataforma em Maio, procedeu-se ao preenchimento dos questionários por parte dos funcionários e preparou-se a auditoria externa, realizada já início do 2º semestre do ano. Deste processo aguardamos agora os respectivos resultados, os quais podem permitir a certificação da resposta pela CIG.

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de clientes (Número de Mulheres Acolhidas)	31	100%	6	19,4%	↓
Média de pessoas apoiadas (Clientes + Dependentes)	7	100%	7	100%	~
Taxa de execução dos serviços Técnicos	477	100%	562	117,8%	↗
Taxa de Execução dos Serviços de Reabilitação	45	100%	97	100%	↗
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	83,5%	↓
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥80%	--	79,5%	↓
Taxa de PI's com sucesso	--	≥80%	4	66,7%	↓
Clientes com continuidade interna	7	100%	7	100%	~

Análise do Desempenho

O período em referência continuou a ser particularmente crítico, considerando a pandemia vivida e os períodos de confinamento verificados, para protecção e salvaguarda das residentes.

Conforme pressupostos da intervenção, definidos em candidatura e em Regulamento interno da resposta, foram prestados apoios ao nível de alojamento/acolhimento temporário; alimentação; protecção e segurança; apoio psicossocial; informação e apoio jurídico; transporte; desenvolvimento de actividades lúdicas e pedagógicas; treino, com vista ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais e parentais; desenvolvimento de actividades formativas e ocupacionais;

intervenção terapêutica especializada no âmbito da deficiência/incapacidade; envolvimento e promoção de actividades de autodeterminação; e facilitação da integração profissional.

Na prática, sempre que o contexto o permitiu, a menor esteve integrada em creche, tendo acompanhamento pela Intervenção Precoce, uma mulher esteve em frequência de um curso de formação profissional inicial adaptado a pessoas com deficiência e outra em Actividades para a Capacitação e Inclusão. Em permanência continua a verificar-se a integração profissional de outra mulher, ainda que no decorrer do ano tenha iniciado uma nova Medida Activa de Emprego. As diferentes respostas têm como objectivo a promoção da funcionalidade/ actividade/ ocupação até à existência de alternativa em termos de acolhimento noutra estrutura.

De facto, a dificuldade de encaminhamento destas mulheres e respectivos dependentes a cargo, agravou-se em contexto de pandemia, mas já se verificava antes, o que tem vindo a ser reportado em exercícios anteriores. Recorda-se que a maioria estará dependente de um projecto de vida estruturado que pressupõe o apoio de terceiros, o que passa muitas vezes por outras estruturas de apoio a pessoas com deficiência, sejam Lares Residenciais, Residências Autónomas ou Centros de Apoio à Vida Independente, nos quais não existem vagas, comprometendo severamente os resultados da Casa de Abrigo em termos de fluxos. Este facto impacta nos 3 indicadores relativos à capacidade dos acolhimentos e saídas.

No âmbito dos serviços técnicos, a conclusão antecipada do estágio de psicologia invalidou o cumprimento deste indicador como tinha sido planeado. De forma a compensar esta situação, foi possível agilizar a intensificação dos apoios técnicos de serviço social, pelo que a Taxa de execução dos serviços técnicos encontra-se dentro do esperado.

Também os serviços de reabilitação foram executados dentro do esperado, não obstante a realização de menos sessões de fisioterapia que as previstas (por ausência da técnica). Em compensação, foi possível organizarem-se mais apoios na área de Terapia Ocupacional, mesmo em período de confinamento. Foi ainda possível no decorrer deste período realizar sessões de actividade física adaptada, num formato à distância. Não se verificaram necessidades ao nível da Terapia da Fala.

A execução e concretização dos planeamentos individuais encontra-se comprometida pelo não cumprimento do projecto de vida das residentes, que passará sempre pela sua saída da Casa de Abrigo.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da CA	100%	95,8%	~
Taxa de sucesso operacional da CA	100%	82,8%	↓
Índice de execução financeira da CA	100%	70,5%	↓

6.12. Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto-Representantes

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução das reuniões de Auto-Representantes	40	100%	0	0%	↘
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto-Representantes	5	100%	0	0%	↘
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	4	100%	0	0%	↘
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto-Representantes	71	100%	0	0%	↘

Desporto Adaptado

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Actividades físicas (AFA, AMA, Boccia)	3	100%	3	100%	~
Actividades físicas - praticantes	98	100%	67	68,4%	↘
Actividades físicas - sessões	611	100%	1008	164,9%	↗
Modalidades desportivas (Ciclismo, Judo, Canoagem, Boccia)	4	100%	4	100%	~
Modalidades desportivas - praticantes	38	100%	10	26,3%	↘
Modalidades desportivas de competição - treinos	302	100%	107	35,4%	↘
Modalidades desportivas de competição - competições e demonstrações	9	100%	2	22,2%	↘

Fanfarra

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaios	40	100%	39	97,5%	~
Média de clientes (DAO + DF)	≥23	100%	26	113%	↗
Actuações	≥6	100%	0	0%	↘

Malabares

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaios	36	100%	0	0%	↘
Média de clientes	22	100%	--	--	--
Actuações	1	100%	0	0%	↘

Rancho

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaios	46	100%	62	134,8%	↗
Média de clientes	39	100%	13	33,3%	↘
Actuações	2	100%	0	0%	↘

Átomo

Indicador	2021				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Sessões (DAO+DF)	345	100%	0	0%	⬇️
Média de clientes (DAO+DF)	101	100%	--	--	--
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	1	100%	1	100%	~
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	10	100%	29	58%	⬇️

Análise do Desempenho

A generalidade dos indicadores relacionados com as actividades de Inclusão e Autodeterminação apresentam uma execução negativa, justificada pela suspensão de grande parte das actividades que implicavam o desenvolvimento da mesma em grupos ou que poderiam representar situações de risco para os clientes, em razão da suspensão imposta pelas medidas excepcionais adoptadas no contexto da pandemia provocada pela COVID-19, como é o caso das actividades do Grupo de Auto-Representantes, Malabares e Projecto Átomo.

Os indicadores de Desporto permitem verificar um desvio positivo nas actividades AFA, relacionado com o facto de o planeamento ter sido realizado tendo por referência as sessões de grupo. Não sendo possível a realização de actividades em grupo, optou-se pela realização de sessões de trabalho individualizadas, e em algumas situações à distância durante o período de suspensão das actividades. A realização destas actividades permitiu ainda compensar os desvios verificados em outras actividades, que não se realizaram (AMA e Canoagem).

Relativamente às actividades da Fanfarras e Rancho, foi possível a retoma gradual das mesmas, através da sua adaptação ao contexto actualmente vivido, nomeadamente com a realização de sessões no exterior ou através de actividades de trabalho exploratórias sobre novos reportórios, permitindo assim uma execução dentro do previsto.

No que respeita à actividade do Projecto Átomo, destaca-se a oportunidade de apresentação do Átomo num evento online, permitindo atingir os objectivos relativamente aos indicadores “Taxa de Execução das Acções de Formação / Sensibilização (Átomo)” e “Taxa de Execução das pessoas abrangidas pelas Acções de Formação / Sensibilização (Átomo)”.

Salienta-se, ainda, que as actividades realizadas no exterior, como actuações, competições e intercâmbios, mantiveram-se, na sua generalidade, suspensas.

7. Melhoria Contínua

7.1. Plano de Melhoria 2021

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Elaboração de base de dados com informação de todos os alunos apoiados pelo CRI entre 2008 e o ano lectivo actual, com o objectivo de melhorar a gestão de informação global	Melhoria	Coordenador CRI	1º Semestre 2021	Em execução. A organização da informação de todos os alunos apoiados pelo CRI encontra-se a ser informatizada, numa base de dados criada para o efeito. Espera-se concluir esta acção até ao final do 1º semestre de 2022.
Implementar acções de motivação da equipa de acção directa e reforçar a coesão do grupo	Melhoria	Coordenadora DR / Psicóloga do DR	1º Trimestre 2021	Executada parcialmente. Elaborado plano de intervenção pela psicóloga do departamento e executadas as primeiras acções com os diferentes grupos. A saída da técnica do departamento condicionou a continuidade da actividade.
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	Melhoria	Coordenador I&TI	1º Semestre 2021	Não executada. Pela dimensão da operação, e tempo consecutivo de dedicação necessário, não foi possível completar o desenvolvimento do código fonte e consequente implementação. A acção transita para 2022.
Criação na plataforma da Intranet o registo de retomas de funções por baixas e férias	Melhoria	Coordenadora DAF	2º Semestre 2021	Não executada. Embora o módulo esteja planeado, não foi possível o seu desenvolvimento por parte do I&TI, uma vez que foram reformulados/desenvolvidos outros módulos. A implementação deste módulo decorrerá no 2º trimestre 2022.
Criação na plataforma da Intranet o registo de faltas	Melhoria	Coordenadora DAF	2º Semestre 2021	Não executada. Embora o módulo esteja planeado, não foi possível o seu desenvolvimento por parte do I&TI, uma vez que foram reformulados/desenvolvidos outros módulos. A implementação deste módulo decorrerá no 1º trimestre 2022.

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Elaboração de um estudo do contexto sociofamiliar do Concelho para aferir a necessidade de uma resposta domiciliária atípica, capaz de responder às necessidades futuras, com o objectivo de candidatura ao PROCOOP no âmbito de respostas sociais inovadoras	Melhoria	Coordenadora DAD / Equipa técnica	2º Semestre 2021	Não executada. Com as medidas anunciadas no PRR referente à nova geração de respostas sociais, o novo modelo de apoio domiciliário vem responder às necessidades identificadas.
Adaptação dos processos físicos e digitais ao RGPD (conclusão)	Melhoria	Equipa CR	2º Semestre 2021	Em execução. Foi dada continuidade a esta acção. Contudo, atendendo ao volume documental, ainda não foi concluída.
Adaptação de espaço na comunidade para a realização de experiências/actividades ocupacionais no exterior, de forma a diversificar e atenuar as condicionantes de espaço inerentes à situação de pandemia	Melhoria	Coordenador DAO	Durante 2021	Não executada. Por impedimento da Tutela que indicou que o espaço não reunia as condições exactas e formais para instalação da resposta social Centro de Actividades Ocupacionais, não foi possível concretizar esta Acção de Melhoria.
Acção de sensibilização interna para a utilização de plataformas digitais no acesso a formação certificada	Melhoria	Coordenadoras DFA / IT&I	Durante 2021	Executado parcialmente. Apesar de não ter sido possível uma acção de sensibilização programada e dirigida a vários colaboradores em simultâneo, sempre que houve interesse e oportunidades de frequência de formação à distância, o DFA e IT&I proporcionaram todas as orientações e disponibilizaram todos os equipamentos necessários.
Revisão do modelo de avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida dos Clientes do Departamento de Formação e elaboração, em conjunto com o Departamento da Qualidade, de um PP subordinado ao tema	Melhoria	Coordenadora DF / Responsável da Qualidade	Durante 2021	Em execução. O modelo de avaliação dos Impactos na Qualidade de Vida dos Clientes do Departamento de Formação encontra-se em processo de revisão, sendo expectável a sua implementação em 2022.
Elaboração de um estudo sobre a violência na população com deficiência	Melhoria	Equipa técnica CA	Durante 2021	Não executada. Atendendo ao contexto, escassez de recursos e prioridades imprescindíveis à continuidade da resposta, esta acção não foi concretizada.
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 CERCIAG / Dinamizadores AR	Durante 2021	Em execução. Devido à situação pandémica vivida, não foi possível dar continuidade a esta acção, pelo que será retomada assim que possível.

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	143014	105891	74,0%	↘	Os resultados do Departamento de Formação relativos a 2021 encontram-se muitíssimo abaixo do previsto, o que se deve à suspensão das actividades formativas presenciais entre os dias 22 de Janeiro e 19 de Abril, no âmbito das medidas excepcionais relacionadas com a pandemia pela COVID-19. Durante este período de tempo, não foram ministradas quaisquer horas de formação presencial. A reorganização e retoma da actividade formativa, em Abril, permitiram dar continuidade aos cursos de formação, mas a recuperação das horas de formação implica o prolongamento da operação em vigor para 2023.
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	246	233	94,7%	~	Considera-se alcançada a meta de execução física proposta.
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão (Implementação dos Planos de Acção)	9848	10297	104,6%	~	Num contexto de pandemia provocada pela COVID-19, situação que levou à suspensão das actividades lectivas presenciais e a uma conseqüente redefinição do Calendário Escolar, os resultados alcançados pelo CRI foram muito positivos. A execução dos Planos de Acção para o ano lectivo 2020/2021 registou um ligeiro desvio positivo, uma vez que durante a suspensão das actividades presenciais o CRI continuou a garantir a realização das suas actividades num regime de apoio à distância. Com o prolongamento do ano lectivo até Julho, foram realizadas mais actividades do que as que se encontravam planeadas em sede de Plano de Actividades.

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa Execução	Status	
INR	Colónia de Férias - Tocha 2021 (Projecto N° 305)	100%	1	100%	~	Considera-se alcançada a meta de execução física proposta.
Secretaria de Estado	Carta de Compromisso	7	--	--	--	Não se verificou em 2021 a parceria com a Secretaria de Estado.
POISE	Casa de Abrigo/ Acolhimento de Emergência	7	7	100%	~	Indicador de Realização - Capacidade instalada na estrutura – Alcançado.
		40	10	25%	↘	Indicador de resultado – Acolhimentos de emergência de vítimas de violência doméstica – O presente indicador é relativo aos fluxos de acolhimentos na CA. Submetido pedido de alteração deste indicador, fundamentado no atípico contexto, do qual ainda não existe resposta. A sua aprovação, determinará uma execução superior deste indicador.
BPI Capacitar / HFA	Sabores de Águeda - "Receita Maria Leonor"	2 (integrações)	2	100%	~	Promoveu-se a integração através de uma medida activa de emprego (CEI+) do formando que realizou a sua PCT neste projecto. Realizado ainda Estágio de Inserção à segunda pessoa com deficiência integrada. Dadas as restrições de funcionamento do comércio, não foi possível a angariação de novos clientes e procurou-se, aquando do desconfinamento, retomar os clientes anteriores.
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	≥6	--	--	--	A generalidade dos indicadores relacionados com os protocolos desenvolvidos com o apoio da Câmara Municipal de Águeda apresenta uma execução dentro do expectável.
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>	40	39	97,5%	~	Destaca-se o desvio negativo referente ao projecto Desporto Adaptado, assim como a execução nula do projecto Fanfarra Zabumbar - Actuações, decorrente das medidas excepcionais adoptadas, relacionadas com a pandemia pela COVID-19, que consideravam a
	Execução do Protocolo 31/2019 referente ao <u>Desporto Adaptado</u>	150	200	71,3%	↘	

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa Execução	Status	
	Execução do Protocolo 155/2021 referente ao <u>Projecto Grão a Grão</u>	1010	956	94,7%	~	suspensão de actividades de âmbito cultural, recreativo e desportivo.
	Execução do Protocolo 39/2021 referente à <u>Casa de Abrigo</u>	760	947	125%	↗	

Análise do Desempenho

Dos projectos de continuidade relativos à sustentabilidade e financiamento dos serviços, a Formação Profissional apresentou uma execução muito abaixo do planeado por suspensão das actividades durante o 1º semestre de 2021, sendo recuperável de acordo com a reprogramação das horas de formação.

O Projecto da Casa de Abrigo financiado pelo POISE, cumpriu com o indicador de Realização (Capacidade instalada na estrutura), contudo não cumpriu com o indicador de resultado (Acolhimentos de emergência de vítimas de violência doméstica). Pelas características e necessidades das mulheres apoiadas, pessoas com deficiência, já era expectável que não fosse viável a rotatividade de 40 pessoas nesta resposta ao longo do projecto. Contudo, este era o valor que correspondia ao algoritmo de resultado desta tipologia de operação, nos termos da sua operacionalização para as estruturas regulares. A especificidade desta resposta, agravada pelo contexto de pandemia, será agora analisada em sede de Pedido de Alteração, através do qual esta meta seja ajustada à realidade da resposta.

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

Projectos de Continuidade - Execução Financeira

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução Anual	Status	
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua (Candidatura 190)	528.301,77€	76.406,33€	14,5%	~	A Operação esteve suspensa durante o período de 22/02/2021 até à retoma do primeiro curso em 12/03/2021 – Período COVID – pelo que os gastos relacionados com a suspensão não serão considerados para o Custo/hora/formação mas encontram-se

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução Anual	Status	
						reflectidos nos valores apresentados. A Operação encerrou em Abril/2021. Os valores da Meta reflectem a acumulação dos valores desde 2018 (início da Operação) que não foram gastos.
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua (Candidatura 238)	953.020,00€	818.646,87€	85,9%	~	A Operação esteve suspensa durante o período de 22/02/2021 a 19/04/2021 – Período COVID – pelo que os gastos relacionados com a suspensão não serão considerados para o Custo/hora/formação mas encontram-se reflectidos nos valores apresentados.
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC; APC)	88.600,95€	64.808,79€	73,2€	↓	Não obstante o cumprimento da meta de execução física, relativa aos destinatários apoiados, verifica-se o desvio de IAOQE com claro impacto na execução financeira, assim como o menor nº de conclusões de AC (por integração em MAE), uma vez que as intervenções apenas são pagas aquando da conclusão das medidas. Acresce ainda o desvio relativo ao subsídio não reembolsável, aplicável apenas quando se verificam integrações com contrato de trabalho em sequência da intervenção de AC.
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	190.794,0€	189.315,66€	99,3%	~	Ainda que num contexto de pandemia provocada pela COVID-19, situação a qual levou à suspensão das actividades lectivas presenciais, os resultados obtidos no ano lectivo foram positivos.
INR	Colónia de Férias - Tocha 2021 (Projecto N° 305)	11.083,20€	5.941,21€	53,6%	↓	O desvio deve-se ao menor número de participantes do que o inicialmente previsto – dos foram 40 dos 75 participante previstos – decorrente da situação de pandemia.
POISE	Casa de Abrigo/ Acolhimento de Emergência	83.526,70€	145.601,71€	174,4%	↓	A candidatura POISE foi aprovada em 51,59% do valor previsional de gastos para o serviço.
BPI Capacitar	Sabores de Águeda - “Receita Maria Leonor”	--	-9.476,97€	--	↓	Valor referente ao resultado líquido do período antes de amortizações.

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução Anual	Status	
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	2.180,0€	3.037,94€	139,4%	↘	Apesar da interrupção das deslocações durante o ano, foram realizados ensaios sendo o valor realizado sobretudo referente, salários e reparação de equipamentos da fanfarra.
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>					
	Execução do Protocolo 31/2019 referente ao <u>Desporto Adaptado</u>	4.100,0€	4.100,0€	100%	~	O financiamento previsto em protocolo foi cumprido.
	Execução do Protocolo 155/2021 referente ao <u>Projecto Grão a Grão</u>	23.000,0€	23.163,7€	100,8%	~	O financiamento previsto em protocolo foi cumprido.
	Execução do Protocolo 39/2021 referente à <u>Casa de Abrigo</u>	19.095,0€	25.922,84€	135,8%	↘	O financiamento previsto em protocolo foi cumprido.

Análise do Desempenho

Em relação aos dois projectos de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua, ainda que a execução financeira apresentada esteja abaixo do previsto em candidatura, tal não significa que o resultado financeiro tenha sido negativo, uma vez que os valores apresentados enquanto meta se referem aos valores aprovados em candidatura, enquanto que o executado se refere ao valor efectivamente gasto e financiado pelo POISE.

No Centro de Recursos verificou-se uma execução abaixo do planeado e aprovado em Plano de Acção para 2021, pelas razões apresentadas em Acompanhamento – desvio negativo no numero de destinatários apoiados na Medida IAOQE e menor número de conclusões ao nível da Medida de Acompanhamento à Colocação, implicando directamente na redução da atribuição de subsídio directo por integrações com contrato de trabalho.

Quer o Centro de Recursos para a Inclusão quer os protocolos dos Projectos Grão a Grão e Desporto Adaptado tiveram resultados dentro do planeado. Já no âmbito dos protocolos com a Câmara Municipal, no que respeita quer à Casa de Abrigo quer ao Plano de Actividades da Fanfarra e, ainda que com o cumprimento dos valores protocolados por parte do Município, os valores executados foram superiores aos valores financiados.

O mesmo se aplica ao projecto do POISE para a Casa de Abrigo, que revela um resultado desfavorável considerando os valores executados em relação aos valores aprovados e financiados pelo POISE.

A Colónia de férias - Tocha 2021, pelas razões apresentadas em Acompanhamento, também ficou abaixo do valor previsto em candidatura, considerando a redução do número de participantes em relação ao planeado. Contudo, e apesar da redução no valor executado, o co-financiamento do INR manteve-se tal como inicialmente aprovado.

Relativamente ao Projecto Maria Leonor, o mesmo apresenta um resultado de exploração negativo, fruto do contexto pandémico e que se espera recuperar no próximo ano.

De uma forma geral, o resultado alcançado foi aceitável, não tendo colocado em causa a sustentabilidade organizacional.

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
A definir	Seminário “Saúde Mental Pediátrica”	Seminário destinado a pais, professores, técnicos e comunidade em geral, tendo como principal objectivo abordar as questões relacionadas com a saúde mental em crianças e jovens.	Não surgiram oportunidades de candidaturas enquadráveis.
INR	I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas (Projecto N° 362)	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.	A candidatura aprovada. O projecto foi reajustado à luz dos constrangimentos de realização de eventos verificados a nível nacional, tendo decorrido no 2º Semestre.
	Colónia de férias - Tocha 2022 (Candidatura N° 278)	Proporcionar uma resposta destinada à satisfação de necessidades de lazer e de quebra da rotina, essencial ao equilíbrio físico, psicológico e social dos clientes.	Candidatura Submetida. A aguardar resultado.
A definir	Sala de Convívio do DAO	Remodelação da sala e dotar a mesma de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso.	Não surgiram oportunidades de candidaturas enquadráveis.
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 candidaturas enquadráveis.
PROCOOP	Respostas Sociais Inovadoras	Criar uma resposta atípica ao domicílio, com carácter inovador, que responda às necessidades actuais e futuras das famílias.	Não surgiram oportunidades de candidaturas enquadráveis.
PROCOOP	Alargamento de Respostas Sociais	Alargamento dos acordos de cooperação das Residências.	Não surgiram oportunidades de candidaturas enquadráveis.
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 oportunidades de candidaturas enquadráveis.
A definir	Substituição do Fileserver 1	Substituir o equipamento de backup obsoleto.	Não surgiram oportunidades de candidaturas enquadráveis.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
HFA	CISensori – Centro de Integração Sensorial	Criar uma nova resposta de intervenção na área da Integração Sensorial, dirigida a pessoas com deficiência e incapacidade, bem como à comunidade em geral.	Candidatura aprovada.
CEPSA			Candidatura não aprovada.
BPI Séniores	ID+65 – Inclusão Digital	Proporcionar aos idosos do concelho de Águeda o conhecimento sobre utilização de tecnologias e meios de informação e comunicação, ampliando as possibilidades de comunicação, relacionamento e inclusão e potenciando o envelhecimento activo por via da promoção de áreas cognitivas essenciais à manutenção da autonomia e bem-estar.	Candidatura não aprovada.
Instituto da Segurança Social	Adaptar Social + (Lar Residencial)	Apoiar os custos de aquisição de equipamentos de protecção individual para colaboradores e clientes, equipamentos de higienização, contractos de desinfecção, reorganização dos locais de trabalho e alterações de layout dos equipamentos das respostas sociais.	Candidatura aprovada.
Câmara Municipal de Águeda	Ligadas ao Mundo, Ligados a Nós	Adquirir equipamentos destinados à organização, preparação e realização de acções de formação e sensibilização a realizar junto de instituições congéneres, empresas, entre outros.	Candidatura aprovada.
	Casa de Abrigo 2022	Garantir a sustentabilidade e continuidade da resposta, complementando o seu financiamento ajustado às particularidades desta tipologia de resposta.	Candidatura a aguardar aprovação.
	Projecto Grão a Grão 2022	Implementar Programa de Desenvolvimento da Linguagem, destinado a crianças em idade pré-escolar e no 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.	Candidatura aprovada.
	Apoio Extraordinário - Pavimentação	Recuperar o pavimento dos acessos internos da CERCIAG.	Candidatura aprovada.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. (IPDJ)	CERCIAG Active8!	Dinamizar actividades desportivas com clientes, promovendo a autodeterminação e autonomia, através do desenvolvimento físico, cognitivo e qualidade de vida.	Candidatura aprovada.
	#Beactive	Realizar actividades de índole lúdica/desportiva/recreativa, no âmbito da Semana Europeia do Desporto.	Candidatura aprovada.
ENTREAJUDA	Equipamentos Informáticos	Angariar equipamentos para criação de sala de TIC para novo curso de Práticas Administrativas e outras necessidades identificadas.	Candidatura aprovada.
EDP	Viaturas Usadas	Atribuir viaturas usadas, com o propósito de reforçar os meios disponíveis nestas instituições.	Candidatura não aprovada.
Fundação Calouste Gulbenkian - Cidadãos Activos	Casa de Abrigo	Garantir a sustentabilidade e continuidade da resposta, complementando o seu financiamento ajustado às particularidades desta tipologia de resposta.	Candidatura não aprovada.

Análise do Desempenho

A CERCIAG procura continuamente forma de desenvolver e melhorar os seus serviços, através da elaboração e implementação de projectos, estando permanentemente atenta a todas as candidaturas a programas de financiamento que possam complementar a sua intervenção ou criar novos serviços, contribuindo, deste modo, para a sustentabilidade da organização.

Das 15 candidaturas apresentadas em 2021, 10 foram aprovadas e 1 aguarda decisão por parte da entidade financiadora, traduzindo-se numa Taxa de aprovação de 66,7%.

Salienta-se que das candidaturas aprovadas, o Projecto “CISensori – Centro de Integração Sensorial” foi considerado projecto de inovação, resultando na abertura de um novo serviço quer para os clientes da CERCIAG, quer para a comunidade em geral.

7.3. Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	Universo	Taxa	2021		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Reuniões de Gestão e Coordenação	≥18	100%	17	94,4%	~
Reclamações	≤1	100%	1	100%	~
Sugestões	≥2	100%	6	300%	↗
Ações de melhoria desenvolvidas	--	100%	22	--	--
Taxa de ações de melhoria encerradas	--	100%	13	59,1%	--
Taxa de eficácia das ações de melhoria	--	100%	--	100%	~
Processos auditados	≥13	100%	8	61,5%	↘
Processos chave auditados	≥9	100%	6	66,7%	↘
Ações de melhoria decorrentes das auditorias internas	≥12	100%	8	66,7%	↘
Taxa de execução do programa de auditorias internas	12	100%	7	58,3%	↘
Exercícios de benchmarking benchlearning	≥4	100%	3	75%	~
Parceiros de benchmarking benchlearning	≥9	100%	15	166,7%	↗
Ações de melhoria decorrentes dos exercícios de benchmarking benchlearning	≥2	100%	1	50%	↘
Ações de benchmarking benchlearning internos	2	100%	2	100%	~
Projectos de Inovação	1	100%	1	100%	~
Candidaturas a projectos	≥15	100%	15	100%	~
Desenvolvimento de projectos	≥15	100%	16	106,7%	~
Índice Global da Cultura da Qualidade*	--	--	--	--	--

* Indicador com execução prevista em 2022.

Análise do Desempenho

A análise dos indicadores da Melhoria Contínua permite constatar que de uma forma global, a execução encontra-se em linha com o previsto no Plano Anual de Actividades, demonstrando assim que a Melhoria Contínua enquanto processo de gestão, é parte integrante dos serviços prestados pela CERCIAG.

No decorrer do ano registaram-se 6 sugestões por parte de clientes, relacionadas com a melhoria de situações específicas/serviços. Das 6 sugestões apresentadas, resultaram 5 acções de melhoria.

Durante 2021, foram desenvolvidas 22 acções de melhoria, das quais foram encerradas, com eficácia, 13 acções. Das 22 acções desenvolvidas, 6 estão contempladas no Plano Anual de Melhoria, sendo que as restantes foram identificadas no decorrer normal da actividade, nomeadamente, 8 de auditorias internas, 1 de exercícios de benchmarking, 2 de Estudo de Satisfação e 5 de reclamações/sugestões. As 9 acções que não foram possíveis concluir, encontram-se em execução, transitando para 2022.

No âmbito do Programa de Auditorias internas, foram auditados 8 dos 13 processos previstos, dos quais 6 eram processos chave. Mais uma vez, nem sempre o contexto permitiu o normal funcionamento, priorizando outros procedimentos de apoio aos serviços, não tendo sido assim executadas auditorias a 5 processos.

Relativamente aos projectos elaborados, considera-se o “CISensori – Centro de Integração Sensorial” como projecto de inovação. Este projecto consistiu na criação de um Centro de Integração Sensorial, dirigido a pessoas com deficiência e incapacidade, bem como à comunidade em geral. A sua abertura decorrerá durante o 1º Semestre de 2022.

8. Desempenho Estratégico e Operacional

8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico	Indicadores	2021	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.1 – PESSOAS	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥82%	77,2%	94,1%	91%	85,6%
	Impactos QoL	≥83%	--	--		
	Índice de Qualidade de Vida	≥80%	70%	70%		
	Taxa de Integrações Socioprofissionais	≥85%	113,4%	100%		
	Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	95,4%	100%		
	Acções de promoção da Vida Independente	1	100%	100%		
	Eventos com impacto social	≥5	160%	100%		
	Voluntários	≥8	37,5%	37,5%		
	Novos Sócios	≥22	45,5%	45,5%		
	Acções de responsabilidade social	≥230	130,9%	100%		
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥380	97,6%	97,6%		
	Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	≥77%	64%	83%		
	Representação em entidades externas	≥8	100%	100%		

Objectivo Estratégico	Indicadores	2021	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	Novas áreas de intervenção	1	--	--	97,1%	82,1%
	Projectos de inovação	1	100%	100%		
	Novas parcerias	100%	130%	100%		
	Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	--	0		
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	95,3%	100%		
	Exercícios de benchmarking e benchlearning	≥4	75%	75%		
	Grau de concretização dos objectivos do PI	≥82%	82%	100%		
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	--	100%	100%		
OE.3 - COLABORADORES	Média de avaliação de desempenho	≥74%	--	--	86,9%	72%
	Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥3	--	0		
	Certificação de competências profissionais	--	100%	100%		
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥85%	87,5%	100%		
	Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥20	60%	60%		
	Índice Global da Cultura da Qualidade	--	--	--		
	Acções de benchmarking e benchlearning interno	2	100%	100%		

Objectivo Estratégico	Indicadores	2021	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.4 - RECURSOS	Requalificação de infra-estruturas e equipamento	1	--	--	107,7%	52,8%
	Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	≥75%	--	--		
	Renovação de parque automóvel	2	--	0		
	Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥7	157,1%	100%		
	Taxa de execução do programa de auditorias	12	58,3%	58,3%		
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	Novos serviços geradores de receitas próprias	1	--	0	101,4%	87,4%
	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	99,6%	99,6%		
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	99,7%	99,7%		
	Resultado líquido do exercício	≥0	100%	100%		
	Taxa de transferências para a sociedade	72%	104,8%	100%		
	Volume de receitas próprias	≥0	105,4%	100%		
	Rácio de autonomia financeira	100%	100%	100%		
	Rácio de endividamento	100%	100%	100%		
	Novas parcerias com financiamento	≥2	--	--		
Taxa de Execução do Plano Estratégico 2021					95%	
Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2021					80,6%	

8.2. Acompanhamento do Plano de Actividades

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Conselho de Administração	Taxa de execução operacional	100%	93,5%
	Taxa de sucesso operacional	100%	95,9%
Gestão Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	92,5%
	Taxa de sucesso operacional	100%	92,5%
Qualidade e Controlo de Gestão	Taxa de execução operacional	100%	100%
	Taxa de sucesso operacional	100%	88,1%
Departamento de Educação - CRI	Taxa de execução operacional	100%	98,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	99,9%
Departamento de Actividades Ocupacionais	Taxa de execução operacional	100%	72,3%
	Taxa de sucesso operacional	100%	72,3%
Departamento de Formação	Taxa de execução operacional	100%	98,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	88,6%
Departamento de Emprego - CR	Taxa de execução operacional	100%	98,6%
	Taxa de sucesso operacional	100%	83,6%
Departamento de Residências	Taxa de execução operacional	100%	97,3%
	Taxa de sucesso operacional	100%	89,3%
Departamento de Apoio Domiciliário	Taxa de execução operacional	100%	98,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	93,3%
Casa de Abrigo	Taxa de execução operacional	100%	95,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	82,8%
Taxa de Execução do PAO 2021			94,2%
Taxa de Sucesso do PAO 2021			88,6%

9. Análise Global - Objectivos e Metas 2021

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 para 2021 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.

Não obstante todos os constrangimentos verificados ao longo do ano, a verdade é que a CERCIAG procurou focar a sua actuação, ao longo de todo o exercício, na prossecução dos objectivos previamente estabelecidos, aproveitando os nichos de oportunidade entretanto surgidos, procurando minimizar os impactos negativos decorrentes da conjuntura na qualidade dos seus serviços e tendo por referência, como factor diferenciador, a permanente satisfação dos seus clientes e a sua fidelização. Pese todos os condicionalismos, a organização conseguiu adaptar-se, fazer reestruturações orgânicas e funcionais, redefinir formas de actuação e criar condições de maximização da oferta de serviços aos seus clientes. Não se pode deixar de valorizar o nível de desempenho institucional atingido, bem como as taxas de execução anual dos objectivos operacionais dos diferentes departamentos, tendo sido possível garantir volume e qualidade da acção bastante razoáveis, superando nalguns casos as metas traçadas, muito por força de um trabalho de equipa, onde cada um dos profissionais e dos dirigentes soube dar o seu melhor quando a isso foi chamado.

São de registar alguns valores menos conseguidos, referenciados em algumas actividades, a que ficaremos naturalmente atentos e que justificam uma intervenção futura adequada. Contudo, e apesar de algumas das intenções e prioridades assumidas não terem sido concretizadas, devido à inexistência de oportunidades e à necessidade de fazer uma gestão minimalista, tendo em conta os condicionalismos vividos e a dificuldade na captação de receitas e no apoio ao investimento, a verdade é que o balanço final que fazemos só pode ser positivo, tendo presente os resultados obtidos nos diferentes indicadores de acção. Todas as actividades de reestruturação que se justificaram foram efectuadas, procurando minimizar o impacto de destabilização no funcionamento da instituição, sendo que o relatório é o espelho da actividade desenvolvida ao longo do ano e, quem o analisar, ficará seguramente com uma impressão positiva do esforço que foi efectuado para uma gestão equilibrada, que contempla o rigor administrativo e financeiro sem descuidar o compromisso com a missão da CERCIAG.

Sendo claramente um exercício de continuidade, da avaliação global resulta uma Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2021 de 80,6%, para uma execução de 95%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades é de 88,6%, tendo por referência uma taxa de execução de 94,2%. Os resultados obtidos em ambos os planos – estratégico e operacional - demonstram o esforço e o empenho de toda a organização numa conjuntura que se soube 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 2.903,91€, valor que não obstante residual não traduz as permanentes dificuldades sentidas ao longo de todo o ano, mas revela um resultado global controlado que evidencia o esforço na consolidação do equilíbrio financeiro

Os factores externos, é consensual, são aqueles sobre os quais a organização não exerce nenhum, ou exerce um reduzido controlo. Assentamos, pois, a actuação, no pressuposto de que os problemas são inúmeros e que é impossível tratá-los ao mesmo tempo com igual eficiência. Procuramos socorrer-nos daquelas que, em cada momento, nos pareceram as melhores decisões, pela aplicação sistemática de instrumentos de gestão que nos capacitaram a executar melhor, pelo desenvolvimento de parcerias, a partir da plena utilização das competências essenciais de cada uma e objectivando benefícios para ambas as partes, convictos de que as organizações com futuro se vão construindo em torno das pessoas, colocando a tónica sobre as suas competências individuais e enquanto grupo. Acreditamos tê-lo conseguido, ao menos no que consideramos inalienável e que entendemos como marca identitária da CERCIAG.

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	--	--	--	--	4	3	19	13	17	16	16	19	21	16	2	4	1	2	--	--	--	--	--	--	--	--	80	73	153
DE/CR	--	--	--	--	8	4	28	15	23	25	33	52	18	23	1	2	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	111	122	233
DE/CRI	34	24	50	22	41	38	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	125	85	210	
DAO	--	--	--	--	2	0	6	3	12	9	25	14	15	9	1	2	1	--	--	--	--	--	--	--	--	62	38	100	
DAD	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1	--	1	1	1	1	--	--	1	2	4	2	3	6	11	13	24
DR	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	4	1	2	5	1	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	7	8	15	
CA	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	3	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	7	7
Total	34	25	50	22	55	45	53	32	52	51	78	88	57	56	6	10	3	6	0	0	1	2	4	2	3	6	396	346	742

(*) O valor real de clientes apoiados é de 727, 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	68	--	--	--	5	--	3	--	80
	M	1	--	--	59	2	--	--	7	--	4	--	73
DE/CR	H	11	1	3	91	--	--	1	4	--	--	--	111
	M	3	--	7	103	--	--	3	6	--	--	--	122
DE/CRI	H	5	--	--	--	4	6	34	--	1	75	--	125
	M	3	--	--	--	2	3	21	--	2	54	--	85
DAO	H	--	--	--	37	14	2	--	--	--	9	--	62
	M	--	--	--	23	7	2	--	--	--	6	--	38
DAD	H	1	1	1	3	--	--	--	--	1	4	--	11
	M	2	--	--	4	--	--	--	--	--	7	--	13
DR	H	--	--	--	6	1	--	--	--	--	--	--	7
	M	--	--	--	5	2	1	--	--	--	--	--	8
CA	M	--	--	1	4	--	--	--	--	--	1	1	7
Total	H	19	3	5	205	19	8	35	9	2	91	--	396
	M	9	0	8	198	13	6	24	13	2	72	1	346
742*													

(*) O valor real de clientes apoiados é de 727, 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	20
Fevereiro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	TP	C	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	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	23
Abril	1	F	3	P	TP	6	7	8	9	10	11	12	13	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	FM	25	26	27	28	29	30	31	20
Junho	1	2	F	4	5	6	7	8	9	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	20	
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	22
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	22
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	TP	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	19
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	30	21	
Dezembro	F	2	3	4	5	6	7	F	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TP	N	26	27	28	29	30	TP	19
Planeado – 247 dias																																
Realizado – 246 dias																																

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 Conselho de Administração	18:00	13	27	10	18	10	3,15	8	14,21	12	5,26	9	25	8	28	--	25	15	22	13	20	10	12,17	22	15
Reunião Gestão	10:00	6	13	3	5	3	NR	1	NR	5	5	2	2	1	NR	--	--	8	NR	6	7	3	3	15	NR
Reunião de Coordenadores	14:00	29	NR	26	NR	26	26	30	NR	28	NR	25	NR	30	14	--	--	24	03,08,10,17	29	06,20	26	17	10	10,15
Reunião Geral de Técnicos	17:00	--	--	--	--	24	NR	--	--	--	--	--	--	14	NR	--	--	--	--	--	--	17	NR	--	--
Reunião Geral do DF	17:00	04	05,13,21,22,25	01	05,12,18	01	12,19,31	12	09,15,16	03	03	07	07	05	19,26	--	--	06	06	04	11,29	08	08	06	13
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos do DF	--	--	--	--	02,03 e 05	--	--	--	--	--	--	14 a 18	--	--	28 a 30	--	02 a 06	--	--	--	--	--	--	13 a 17	--
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	27	27	24	24	31	31	28	28	26	26	23	23	14	14	--	--	1	1	24	24	24	24	9	9
Reunião de planeamento CRI com Agrupamentos de Escolas	16:00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15	NR	--	--	8	8	--	--	--	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	30	16,23,30	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15	15
Reunião de Equipa DE - CR	14h00	--	--	16	--	--	--	16	--	--	31	18	30	--	--	--	--	17	--	--	--	19	--	--	--
Reunião de Técnicos de DAO	16h00	8	--	5	--	5	--	9	--	7	11,18	4	--	--	--	--	--	3	8,28	1	--	5	--	3	15
Reunião Geral de DAO	17h30	6	--	3	--	3	--	7	--	5	18	2	--	7	--	--	--	1	--	6	13	3	--	--	--
Reunião Equipa DAD	15:00	6	7	10	11	10	17	7	21	5	19	9	23	7	--	11	25	8	29	6	1,15	10	25	9	22
Reunião Equipa DR	15:30	27	15	24	17	31	8	28	19,21,23	26	11	30	16,18	28	30	25	26	29	6,23	27	12	24	16,24,30	29	2
Reuniões de Equipa CA	15h30	12	--	9	--	9	29	13	--	11	13	15	--	13	--	--	--	14	--	12	11	9	--	14	--
Reuniões técnicos CA	14h30	11,25	--	8,22	--	8,22	10	12,26	--	10,24	--	14,28	--	12,26	--	--	--	13,27	--	11,25	20	8,22	--	13,20	--
Reunião IT&I	--	Sem periodicidade definida. Por solicitação do Coordenador, da Directora e/ou por necessidade do serviço.																							
Reunião GAF	16:00	--	21	03	--	--	--	--	--	05	--	--	--	--	--	--	--	08	28	--	21	03	NR	--	--

10.4. Plano de Meios

Recursos Humanos

Colaboradores	N.º	Colaboradores	N.º	Outsourcing
Directora Executiva	1	Aj Acção Directa (DAD)	4	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Coordenador/ Responsável Serviço a)	9	Ajudante Acção Directa (DR)	10	Apoio Informático
Director Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (CA)	5	HSST/ HACCP
Psicólogo	6	Ecónomo	1	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico Serviço Social	5	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Transportes (1 autocarro)
Educador Social	1	Secretária Direcção Executiva	1	Monitor Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	2	Motorista	2	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Terapeuta da Fala	4	Cozinheiro	1	
Terapeuta Ocupacional	5	Auxiliar Motorista	2	Total de colaboradores – 99 Efectivos – 83 A Termo – 16 (EAMA – 1) CEI+ -1 Estágio Inserção – 1 Estágio ACTIVAR - 1 Trabalhadores independentes – 3 a) Técnicos que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Ajudante Cozinha	3	
TAFE	2	Auxiliar Serviços Gerais	6	
Monitor de F.P.	8	Administrativo	2	
Monitor DAO	7	Responsável Projecto ML	1	
Auxiliar F.P.	4	Ajudante de Cozinha (Estágio/CEI+)	3	
Guarda-Livros	1	Professor F. Base (externo)	1	
Enfermeiro	1	Terapeuta da Fala (externo)	1	
Técnico Acompanhamento PIT (CRI)	1	Animadora Social (externo)	1	
Auxiliar DAO/Ocupação	10			

Recursos Físicos

Edifícios - 4 Edifícios em utilização permanente (2 propriedade da CERCIAG)			
Edifício do Centro de Actividades Ocupacionais localizado em Raso de Paredes	<ul style="list-style-type: none"> 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 	Edifício do Centro de Formação e Emprego, localizado em Raso de Paredes	<ul style="list-style-type: none"> 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
Apartamento da Unidade Residencial localizado na Av. 25 de Abril, Agueda	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S 	Apartamento da Unidade Residencial Transitória, localizado na Av. 25 de Abril, Agueda	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 1 Gabinete WC'S
Apartamento do Projecto 71, localização confidencial		Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S

Viaturas	
3 Viaturas Pesadas	<ul style="list-style-type: none"> 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
12 Viaturas Ligeiras	<ul style="list-style-type: none"> 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

11. Balanço e Demonstração de Resultados

11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2021

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2021	31-12-2020
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.595.764,27	1.627.731,51
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	20.428,73	16.485,76
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.616.193,00	1.644.217,27
Activo corrente			
Inventários	9	850,86	1.112,62
Créditos a receber	17.3/17.4	307.179,13	465.326,60
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos	17.10		661,93
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/cooperadores/membros	17.2	693,00	1.714,00
Diferimentos	17.5	16.914,30	18.037,12
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	25.552,72	35.755,66
Subtotal		351.190,01	522.607,93
Total do activo		1.967.383,01	2.166.825,20
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	12.370,00	12.220,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	(114.421,64)	-129.171,77
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.134.841,47	1.152.559,16
Resultado Líquido do período		2.903,91	14.750,13
Total do fundo do capital		1.475.560,26	1.490.224,04

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2021	31-12-2020
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	73.989,10	99.650,75
Responsabilidades por benefícios pós-emprego			
Estado e outros entes públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Passivos por impostos diferidos			
Outras dívidas a pagar			
Subtotal		73.989,10	99.650,75
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	80.445,71	86.873,27
Estado e outros Entes Públicos	17.10	46.487,85	74.780,98
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	86.992,21	197.047,17
Diferimentos	17.5		0,00
Outros passivos correntes	17.11	203.907,88	218.248,41
Subtotal		417.833,65	576.950,41
Total do passivo		491.822,75	676.601,16
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		1.967.383,01	2.166.825,20

O contabilista certificado
CC 42263

Mat. C. R. Com. de Águeda sob o nº 500 697 833

O Conselho de Administração

11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2021

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2021	31-12-2020
Vendas e serviços prestados	10	166.411,31	139.095,08
Subsídios, doações e legados à exploração	12	2.310.990,38	2.243.070,31
Centro Distrital de Segurança Social	12	961.165,34	926.522,65
Outros	12	1.349.825,04	1.316.547,66
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-177.266,86	-139.117,77
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-349.498,11	-339.129,34
Gastos com o pessoal	15	-1.793.882,07	-1.737.729,10
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	-18.758,98	280,00
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos	17.15	194.617,63	156.892,24
Outros gastos	17.16	-246.475,59	-222.671,65
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		86.137,71	100.689,77
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-76.633,76	-80.654,48
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		9.503,95	20.035,29
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	17.17	-6.600,04	-5.285,16
Resultados antes de impostos		2.903,91	14.750,13
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		2.903,91	14.750,13

O contabilista certificado
CC 42263

Mat. C. R. Com. de Águeda sob o nº 500 697 833

O Conselho de Administração

11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2021

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2021	2020
<u>Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		192.028,56	167.090,66
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-227.042,43	-206.470,67
Pagamento a fornecedores		-533.542,48	-505.192,27
Pagamentos ao pessoal		-1.784.325,89	-1.735.021,62
	Caixa gerada pelas operações	-2.352.882,24	-2.279.593,90
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		2.500.970,93	2.171.857,51
Outros recebimentos/pagamentos			
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	148.088,69	-107.736,39
<u>Fluxos de caixa das actividades de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-51.674,36	-35.690,38
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-3.942,97	-3.775,54
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			379,82
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Outros activos		1.744,00	2.569,80
Subsídios ao investimento		34.603,70	
Juros e rendimentos similares			
Dividendos			
	Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	-19.269,63	-36.516,30

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2021	2020
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos			11.296,30
Realizações de fundos		150,00	195,00
Cobertura de prejuízos			
Doações		3.144,65	12.541,67
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		-135.716,61	
Juros e gastos similares		-6.600,04	-5.285,16
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		-139.022,00	18.747,81
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período			
		35.755,66	161.260,54
Caixa e seus equivalentes no fim do período			
	17.7	25.552,72	35.755,66

Período de 01 de Janeiro de 2021 a 31 de Dezembro de 2021

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 2021	6	12.220,00		439.866,52	-114.421,64			1.152.559,16	0	1.490.224,04		1.490.224,04
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								-17.717,69	-17.717,69			-17.717,69
	7							-17.717,69	-17.717,69			-17.717,69
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8							2.903,91	2.903,91			2.903,91
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8							2.903,91	-14.813,78			-14.813,78
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		150,00								150,00		150,00
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	10	150,00								150,00		150,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2021	6+7+8+10	12.370,00		439.866,52	-114.421,54			1.34.841,47	2.903,91	1.475.560,26		1.475.560,26

11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras

Nota 1. Identificação da Entidade

A CERCIAG – Cooperativa de 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 n.º 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 relevante 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 activo 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 rendimentos*” 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 2021 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 contracto de seguro excepto se o contracto 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/cooperadores/membros

As quotas, e outras ajudas similares procedentes de fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/cooperadores/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 “*Clientes*” 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*”.

Loações

Os contractos de locações (leasing) são classificados como:

Loações 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, 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 2020 e de 2021, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo 01/01/2020	Aquisições	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31/12/2020
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	-	-	522.543,34
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	39.959,15	-13.071,14	-	-	5.041.574,07
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	-	-	-	-	-	-

	Saldo 01/01/2020	Aquisições	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31/12/2020
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	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2021	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2021
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197.033,56	-	-	-	-	197.033,56
Edifícios e outras construções	3.264.210,71	34.603,70	-	-	-	3.298.814,41
Equipamento básico	803.348,17	10.062,82	-	-	-	813.410,99
Equipamento de transporte	522.543,34	-	-	-	-	522.543,34
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	216.845,63	-	-	-	-	216.845,63
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	-	-	-	-	37.592,66
Total	5.041.574,07	44.666,52	-	-	-	5.086.240,59
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-
Edifícios e outras construções	2.471.761,27	48.066,10	-	-	-	2.519.827,37
Equipamento básico	761.658,80	10.022,79	-	-	-	771.681,59

	Saldo em 01-Jan-2021	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2021
Equipamento de transporte	469.297,71	17.539,42	-	-	-	486.837,13
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	215.433,81	1.005,45	-	-	-	216.439,26
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	-	-	-	-	37.592,66
Total	3.955.744,25	76.633,76	-	-	-	4.032.378,01

	Saldo em 01-Jan-2021	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2021
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 31/12/2020 e em 31/12/2021 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 2020 e 2021.

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	2020			2021		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	113.847,17	99.650,75	213.497,92	28.992,21	73.989,10	102.981,31
Locações Financeiras	-	-	-	-	-	-
Contas caucionadas	83.200,00	-	83.200,00	58.000,00	-	58.000,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>	-	-	-	-	-	-
Contas bancárias de letras descontadas	-	-	-	-	-	-
Descobertos Bancários Contratados	-	-	-	-	-	-
Outros Empréstimos	-	-	-	-	-	-
Total	197.047,17	99.650,75	296.697,92	86.992,21	73.989,10	160.981,31

Nota 9. Inventários

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

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2021 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2020	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2020	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2021
Mercadorias	1.405,56	138.824,83	-	1.112,62	177.005,10	-	850,86
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			-			-	
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...							
Total	1.405,56	-	-	1.112,62	-	-	850,86
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				139.117,77			177.266,86
Variações nos inventários da produção				-			-

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2021 e 2020 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2021	2020
Vendas	28.708,59	8.244,22
Prestação de Serviços		
Quotas dos utilizadores	116.438,02	112.146,91
Quotizações	2.599,00	3.153,00
Promoções para captação de recursos	4.575,50	5.220,30
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	14.090,20	10.330,65
...		
Juros	-	-
<i>Royalties</i>	-	-
Dividendos	-	-
Total	166.411,31	139.095,08

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2020 e 2021, 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 e apoios Governamentais e outros Institutos Públicos

A 31 de Dezembro de 2021 e 2020, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo” e “Apoios do Governo”:

Descrição	2021	2020
Subsídios e apoios	2.310.990,38	2.243.070,31
Centro Distrital Segurança Social (Respostas Sociais)	961.165,34	926.522,65
Centro Distrital Segurança Social (Adaptar Social+)	2.898,04	3.999,32
Co-financiamento a projectos INR - Projecto 305/2021, Colónia de Férias - Tocha 2021: 3.725,54 - Projecto 362/2021, I Jornadas de Empregabilidade Inclusivas: 2.480,24	6.205,78	-
IAPMEI (Compensação RMN)	2.154,75	-
Outros (POISE, IEFP, Município)	1.337.566,47	1.316.547,66
...		
Total	2.310.990,38	2.243.070,31

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	2021	2020
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais em 2020 foi de 10 e em 2021 de 11.

Os órgãos sociais da Entidade não auferem qualquer remuneração.

O número de pessoas ao serviço da Entidade em 31/12/2020 foi de 103 e em 31/12/2021 foi de 99.

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

Descrição	2021	2020
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1.480.788,33	1.436.842,98
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	1.381,38	413,21
Encargos sobre as Remunerações	299.833,82	293.596,54
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	9.375,00	3.269,58
Gastos de Acção Social	-	-
Outros Gastos com o Pessoal	2.503,54	3.606,79
Total	1.793.882,07	1.737.729,10

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 2020 e 2021, 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 31/12/2021 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 2021 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 20.428,73€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2020 detinha 16.485,76€ registados.

17.2 Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/cooperadores/membros

A 31 de Dezembro de 2021 e 2020, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2021	2020
Activo		
Fundadores/cooperadores/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	693,00	1.714,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador	-	-
...		
Perdas por imparidade	-	-
Total	693,00	1.714,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2021 e 2020 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2021	2020
Clientes e Utentes c/c	9.790,79	28.761,08
Clientes	1.579,70	6.195,12
Utentes	8.211,09	22.565,96
Clientes e Utentes títulos a receber		
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Clientes e Utentes factoring		
Clientes	-	-
Utentes	-	-
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		
Clientes	-	-

Descrição	2021	2020
Utentes	-	-
Total	9.790,79	28.761,08

Nos períodos de 2021 e 2020 foram registadas as seguintes “Perdas por Imparidade”:

Descrição	2021	2020
Clientes	571,84	-
Utentes	17.875,14	-
Fundadores/cooperadores/membros	348,00	-
Total	18.794,98	-

Nos períodos de 2021 e 2020 foram registadas “Reversões por Imparidade”:

Descrição	2021	2020
Clientes	-	-
Utentes	-	280,00
Fundadores/cooperadores/membros	36,00	-
Total	36,00	280,00

17.4 outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2021 e 2020, a seguinte decomposição:

Descrição	2021	2020
Adiantamentos ao pessoal	3.320,00	3.320,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	82.146,48	76.764,92
Clientes/Utentes	9.790,79	28.846,97
Outros Devedores	211.921,86	356.394,13
Perdas por Imparidade	-	-
Total	307.179,13	465.326,60

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2021 e 2020, a rubrica “*Diferimentos*” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2021	2020
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	232,44	730,61
Prémios de seguros antecipados	16.681,86	17.306,51
Outros gastos de custo diferido	-	-
...		
Total	16.914,30	18.037,12
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 2021.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “*Caixa e Depósitos Bancários*”, a 31 de Dezembro de 2021 e 2020, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2021	2020
Caixa	1.538,89	908,98
Depósitos à ordem	24.013,83	34.846,68
Depósitos a prazo	-	-
Outros	-	-
Total	25.552,72	35.755,66

17.8 Fundos Patrimoniais

Nos “*Fundos Patrimoniais*” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2021	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2021
Fundos	12.220,00	150,00	-	12.370,00
Excedentes técnicos		-	-	
Reservas	439.866,52	-	-	439.866,52
Resultados transitados	-129.171,77	14.750,13	-	-114.421,64
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.152.559,16	37.748,54	-55.466,23	1.134.841,47
Resultado Líquido	14.750,13	2.903,91	-14.750,13	2.903,91
Total	1.490.224,04	-	-	1.475.560,26

17.9 Fornecedores

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

Descrição	2021	2020
Fornecedores c/c	80.445,71	86.873,27
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	80.445,71	86.873,27

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2021	2020
Activo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	426,06	661,93
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	426,06	661,93
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-

Descrição	2021	2020
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	-
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	10.933,94	16.936,26
Segurança Social	35.127,85	57.844,72
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	46.487,85	74.780,98

17.11 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2021		2020	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	180.742,12	-	171.185,94
Remunerações a pagar	-	180.742,12	-	171.185,94
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	141,45	-	7.149,29
Credores por acréscimos de gastos	-	-	-	-
Outros credores	-	23.024,31	-	39.913,18
	-	-	-	-
Total	-	203.907,88	-	218.248,41

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2021 e 2020.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2021 e 2020, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2021	2020
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	37.748,54	31.582,28
Heranças	-	-

Descrição	2021	2020
Legados	-	-
...	-	-
Total	37.748,54	31.582,28

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 2021 e de 2020 foi a seguinte:

Descrição	2021	2020
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	135.320,90	129.625,24
Materiais	40.045,70	48.072,67
Energia e fluidos	96.364,84	89.658,56
Deslocações, estadas e transportes	9.931,98	5.982,96
Serviços diversos (*)	67.834,69	65.789,91
Rendas e alugueres	23.869,95	23.132,64
Seguros	23.882,04	29.555,22
Comunicações	10.198,73	11.570,55
Total	349.498,11	339.129,34

(*) Discriminar as três rubricas de maior valor

17.15 Outros rendimentos

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

Descrição	2021	2020
Rendimentos Suplementares	23.687,59	25.423,91
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	1.744,00	2.949,62
Outros rendimentos e ganhos	169.186,04	128.518,71

Descrição	2021	2020
Total	194.617,63	156.892,24

17.16 Outros gastos

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

Descrição	2021	2020
Impostos e taxas	1.249,51	1.225,18
Descontos de pronto pagamento concedidos	-	-
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	18.183,65	14.975,80
- Correções relativas a exercícios anteriores	308,65	-
- Quotizações	2.437,64	2.447,64
- Multas e penalidades	8,80	-
- Fundo reestruturação sector solidário	822,59	-
- Outros não especificados	6.403,46	8.674,13
- Comissões bancárias	8.202,51	3.854,03
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	227.042,43	206.470,67
Total	246.475,59	222.671,65

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2021 e 2020 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2021	2020
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	6.600,04	5.285,16
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	6.600,04	5.285,16
Juros e rendimentos similares obtidos		

Descrição	2021	2020
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	-6.600,04	-5.285,16

17.18 Acontecimentos após data de Balanço

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram factos susceptíveis de modificar a situação relevada nas contas de 2021.

As demonstrações financeiras para o período findo em 31 de Dezembro de 2021 foram emitidas em 23/02/2022 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em Março de 2022.

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. (a Entidade), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2021 (que evidencia um total de 1.967.383,01 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.475.560,26 euros, incluindo um resultado líquido de 2.903,91 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 apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, C.R.L. em 31-12-2021 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização Contabilística.

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

Jorge Silva, Neto, Ribeiro & Pinho, SROC, Lda.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

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 as Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- elaboração do relatório de atividades 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 devida a fraude ou a 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, devida 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 devida a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devida 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 contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- 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 concluímos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso

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

Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

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 as Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização; e
- 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 concordância da informação constante do relatório de atividades com as demonstrações financeiras.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de atividades

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 atividades foi preparado de acordo com 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 identificamos incorreções materiais.

Águeda, 15 de março de 2022

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 pelo Conselho de Administração, referentes ao exercício de 2021.

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 pelo Conselho de Administração 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 o Conselho de Administração 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 sem reservas do 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 2021 da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL.

2º Aprovação da proposta do Conselho de Administração sobre a aplicação dos resultados do exercício.

3º Que seja atribuído ao Conselho de Administração 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.

Águeda, 16 de Março de 2022

O Conselho Fiscal

Dr. Aníbal Rui de Carvalho Antunes das Neves

Presidente

Eng. António José Duarte Arede Fernandes

Secretário

Sr. Marco André de Carvalho Abrantes

Relator